

Angrerett

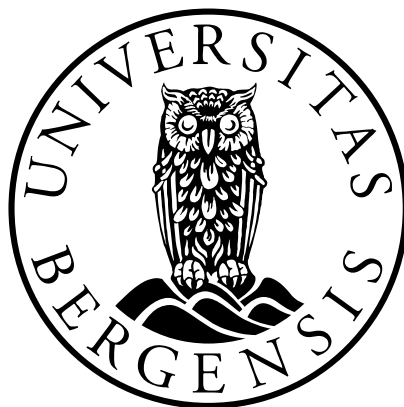
*Ny angrerettlov: Om forbrukerens
undersøkelsesadgang før tilbakelevering ved
kjøp av vare, jf angrerettloven §25 tredje ledd.*

Kandidatnummer:

124

Antall ord:

12.073



JUS399 Masteroppgave
Det juridiske fakultet

UNIVERSITETET I BERGEN

01.06.2015

Innholdsfortegnelse

1. Innledning

1.1. Angrerettens utvikling

1.1.1. Utgangspunktet: Avtaler skal holdes

1.1.2. Angrerett er en unntaksregel

1.1.3. Angrerettens utvikling

1.1.3.1. Angrefristloven av 1972

1.1.3.2. Dørsalgdirektivet

1.1.3.3. Fjernsalgdirektivet

1.1.3.4. Angrerettloven av 2000

1.1.3.5. Forbrukerdirektivet og ny angrerettlov

1.2. Rettskilder

1.2.1. Angrerettloven

1.2.2. Forarbeider

1.2.3. Direktiv

1.2.4. Praksis

1.2.5. Rettslig teori og litteratur

1.2.6. Rettskilder i denne oppgaven

1.3. Hensyn bak angrerettsadgangen

Overlumping

1.3.1. Mulighet for å undersøke varen

2. Hva er angrerett?

2.1. Fjernsalg eller salg utenfor fast forretningslokale

2.2. Vilkår for bruk av angrerett ved retur av varer

2.2.1. Det må være tale om et forbrukerkjøp

2.2.2. Kjøpstype

2.2.3. Frist

2.2.4. Tilbakelevering

2.3. Unntak fra angreretten begrunnet i rimelighetsensyn

3. Forbrukerens forpliktelser når angreretten benyttes ved levering av varer

3.1. Videre fremstilling

4. Angrerettloven av 2000 §12 første ledd, bokstav a – ”tilnærmet samme stand og mengde”.

- 4.1. En konkret vurdering i hvert enkelt tilfelle
- 4.2. Praksis fra Forbrukertvistutvalget

5. Angrerettloven §25 tredje ledd – ”nødvendig for å fastslå varens art, egenskaper og funksjon”.

- 5.1. Prøveadgang
 - 5.1.1. Lovteksten
 - 5.1.2. Forarbeider
 - 5.1.3. Høringsnotat
 - 5.1.4. Forbrukerdirektivet
 - 5.1.5. Kommisjonens retningslinjer til Forbrukerdirektivet
 - 5.1.5.1. Prøveadgang
 - 5.1.5.2. Verdiforringelse og erstatning
 - 5.1.5.3. Erstatningskrav mot forbruker
- 5.2. Forbrukeren kan kun bli erstatningsansvarlig hvis den næringsdrivende har gitt opplysninger om angreretten
- 5.3. Konklusjon vedrørende forbrukernes prøveadgang etter ny angrerettlov

6. Egne betraktninger rundt angrerettloven §25 tredje ledd

7. Litteraturliste

- 7.1. Lover
- 7.2. Forarbeider
- 7.3. Høringsnotat av 4.juli 2013
- 7.4. Høringsuttalelse
- 7.5. Direktiv
- 7.6. EU-dokumenter
- 7.7. Bøker
- 7.8. Nettdokumenter
- 7.9. Praksis
 - 7.9.1. Norsk rettspraksis
 - 7.9.2. Forbrukertvistutvalget

1. Innledning

Temaet for denne oppgaven er angrerett. Adgangen til bruk av angrerett er eksempel på et sterkt forbrukervern og er således et viktig regelverk innen norsk forbrukerrett. I juni 2014 fikk vi en ny angrerettlov hvor det ble vedtatt flere endringer fra tidligere lov.

Min problemstilling i denne oppgaven tar for seg nettopp én av disse endringene, nemlig endringen i tidligere angrerettlov §12 første ledd bokstav a om at angrerett kunne benyttes om varen kunne leveres tilbake i “tilnærmet samme stand og mengde”. Etter det nye regelverket skal angrerett ikke lenger nektes om varen ikke kan leveres tilbake i samme stand og mengde, men forbruker skal bli ansvarlig for eventuell verdiforringelse som er påført varen grunnet bruk utover det som er “nødvendig for å fastslå varens art, egenskaper og funksjon”, jfr ny angrerettlov §25 tredje ledd.

Jeg skal forsøke å belyse om det foreligger noen endring i rettsstilstanden hva angår vurdering av varens tilstand idet den leveres tilbake. Det er klart nok en endring i at angrerett ikke lenger skal nektes, og at forbrukeren heller skal bli ansvarlig for verdiforringelse, men er det også tiltenkt en endring i vurderingen av hva som var “tilnærmet samme stand og mengde” sett i forhold til hva som er å anse som bruk utover det som er “nødvendig”? Kan forbrukeren undersøke varen i lik grad som før, uten å bli erstatningsansvarlig?

Handel med tjenester og finansielle tjenester faller utenfor behandlingen. Likeledes vil bestemmelser om angrerett utenfor angrerettloven ikke behandles.

I innledningen av oppgaven vil jeg se nærmere på angrerettens utvikling, fra angrefristloven av 1972 og frem til i dag. Den første delen av oppgaven vil også presentere rettskildebildet på området og beskrive metoden som er benyttet i oppgaven for å komme frem til en konklusjon på problemstillingen. Videre vil jeg også ta opp hensynene som ligger bak innføringen av angrerett. Disse temaene mener jeg er viktig grunnkunnskap for å kunne forstå oppgavens hovedinnhold.

I del to av oppgaven vil teamet angrerett belyses nærmere og jeg vil klargjøre kort hva angrerett er, herunder vilkår for å benytte seg av angrerett og unntak fra denne adgangen. I likhet med del 1 av oppgaven mener jeg en del av det generelle stoffet rundt angrerett og enkelte endringer som er foretatt er en viktig del av temaet.

I hoveddelen av oppgaven vil jeg forsøke å belyse dagens rettsstilstand hva angår en forbrukers adgang til å undersøke og prøve varen før erstatningsansvar for verdiforringelse kan bli aktuelt. Først vil jeg se nærmere på reglene etter angrerettloven av 2000, da jeg mener det er viktig å fastslå hvordan rettsstilstanden var før endringen av angrerettloven i 2014, for å finne ut av hvordan de nye reglene skal tolkes og anvendes. Deretter vil jeg nærmere forsøke å si noe om selve endringen fra angrerettloven av 2000 §12 første ledd bokstav a til angrerettloven §25 tredje ledd, og hva dette innebærer¹. Dette vil gjøres ved å se nærmere på dokumentene som foreligger i forbindelse med vedtakelsen av nytt lovverk. Det er foreløpig ikke noe praksis eller teori i norsk rett fra etter lovendringen i 2014 å støtte seg til, så mye av behandlingen vil være basert på min egen vurdering av rettskildene som foreligger til nå.

I siste delen av oppgaven vil jeg selv gjøre noen bemerkninger og vurderinger av §25 tredje ledd i nye angrerettloven, og om denne endringen gir et negativt eller positivt utslag på forbrukerbeskyttelsen og forbrukerrettighetene.

1.2 Angrerettens utvikling

1.1.1 Utgangspunktet: Avtaler skal holdes

Ett av hovedprinsippene i norsk avtalerett er prinsippet om avtaler skal holdes (pacta sunt servanda). Dette prinsippet hjemles i Kong Christian den Femtis norske lov av 1687, jfr NL 5-1-2 hvor det fremkommer at avtaler skal holdes I “alle deris Or dog Puncter, saasom de ingangne ere”. Ett av hensynene som ligger bak dette er blant annet forutberegnelighet. Enhver som inngår en avtale skal kunne regne med at avtalen vil bli gjennomført slik den er inngått. En forbruker skal altså ha de beste forutsetningene for å forutberegne sin rettsstilling.

1.1.2 Angrerett er en unntaksregel

Med tanke på at utgangspunktet er at alle avtaler skal holdes, representerer forbrukernes mulighet for å benytte seg av angrerett et unntak fra hovedregelen.

Salg av varer og tjenester ved fjernsalg eller salg utenfor fast forretningssted er underlagt særlig regulering i angrerettloven. Bakgrunnen for de særlige reglene er at man anser at det er særlige behov for forbrukerbeskyttelse ved disse salgsformene, se Ot.prp nr 36 (1999-2000) punkt 3.1. Angrerettloven er gjort ufravirkelig, jfr §3, slik at det ikke kan avtales vilkår som er

¹ Jfr problemstilling.

dårligere for forbrukeren enn dem som fremkommer av loven. Hensynene bak angreterettsadgangen behandles nærmere nedenfor, under punkt 1.4.

1.1.3 Angreterettens utvikling

På begynnelsen av 1960-tallet rettet media søkelyset mot en rekke dørsalgstilfeller hvor kjøperne følte seg ført bak lyset. Det dreide seg særlig om selgere av leksika, med medfølgende abonnementsordninger, som uanmodet oppsøkte kjøperne i deres hjem.²

I media ble det gitt uttrykk for at det burde treffes foranstaltninger mot den slags salg, og det ble henvist til at man for eksempel i England hadde lovfestet en 3-dagers frist for dørsalg med rett for kjøperen til å ombestemme seg.³

1.1.3.1 Angrefristloven av 1972

Den første særlovgivningen om rett til å angre på kjøp fikk vi med Angrefristloven av 1972⁴. Bakgrunnen for loven var altså at mange forbrukere følte seg overlumpet når de ble oppsøkt av pågående selgere på døren.⁵ Formålet med loven ble da å gi forbrukere et særlig vern mot oppsøkende salgsformer hvor salgspåvirkningen kunne være større enn vanlig, og samtidig skulle loven motvirke at selgerne benyttet seg av utilbørlige salgsmetoder. Det skulle skapes en balanse i avtaleforholdet. Det ble ansett at det var et særlig behov for lovfestet betenkingsfrist hvor avtale ble inngått i forbrukerens hjem eller på hans arbeidsplass etter at selgeren uanmodet hadde henvendt seg.⁶

Forbrukeren kunne etter angrefristloven uinnskrenket gå fra avtalen om melding ble gitt til selgeren innen ti dager, jf §3 første ledd. Forutsetningen var da selvsagt at avtalen var inngått utenfor selgerens faste utsalgssted, jf §1 første ledd.

Det ble i senere tid foretatt to endringer i angrefristloven.

I 1983 ble loven endret til å også omfatte postordresalg, og telefonsalg etter selgerens initiativ⁷. Et hovedelement i revisjonen var også reglene som skulle sikre at kjøperen ble kjent med sine rettigheter⁸, altså ble det innført en strengere opplysningsplikt for den

² Sinding s.15

³ Sinding s. 15

⁴ Lov om angrefrist ved avtaler om forbrukerkjøp mm av 24.mars 1972 nr. 11.

⁵ Martinussen s.54

⁶ Sinding s.17.

⁷ Jfr Ot.prp nr 53 (1982-1983) og Innst. O. Nr 81 (1982-83)

⁸ Sinding s.18

næringsdrivende. Angrefristlovens §4 fastslå at kjøperen skulle få overlevert et angrefristformular med opplysninger om rettighetene etter angrefristloven og kjøpsloven samtidig som han inngikk avtale eller i postordre og telefontilfeller når han fikk tilsendt tingen.

Bakgrunnen for de endringer som ble gjort i 1983 var at det ved en gjennomgang av angrefristloven ble avdekket en del svakheter. Rapporten som ble utarbeidet het “Virkninger av angrefristloven” og var skrevet av Ole-Erik Yrvin i regi av Forbruker- og administrasjonsdepartementet. Det ble også foretatt en endring i handelsloven i 1983 som bidro til å liberalisere adgangen til salg utenfor fast utsalgssted. Dette gjorde det også aktuelt å revidere loven.⁹

I 1993 ble loven revidert på ny, og bakgrunnen for dette var Norges tilslutning til EØS-avtalen, som førte til en tilpasning av loven til EUs dørsalgdirektiv¹⁰, jf Ot.prp nr 80 (1991-1992).

Barne- og familiedepartementet foreslo her å harmonisere loven med EUs dørsalgdirektiv ved at virkeområdet ble utvidet til å omfatte tjenester og det ble foretatt nødvendige endringer i lovens definisjoner, angrefristens utgangspunkt, gjennomføringen av angreretten, med mer.¹¹

Departementets lovforslag ble gitt full tilslutning¹² og lovendringen ble vedtatt av Stortinget som en del av EØS-avtalen den 18. desember 1992 med ikrafttredelse fra 1. januar 1993.

1.1.3.2 Dørsalgdirektivet

Dørsalgdirektivet ble vedtatt som Rådskdirektiv 85/577/EØF av 20. desember 1985 om forbrukervern ved avtaler som inngås et annet sted enn på den næringsdrivendes faste forretningssted, heretter kalt dørsalgdirektivet.

Direktivet førte til en lovfestet angrerett for forbrukere innen EU-lovgivningen. Det ble fremhevet at det i forbindelse med innføringen av direktivet skulle “treffes egnede tiltak for å verne forbrukere mot urimelige salgsmetoder i forbindelse med dørsalg”.¹³

⁹ Sinding s.18

¹⁰ Jf Direktiv 85/577/EØF

¹¹ Sinding s.20

¹² Jf Innst. O. Nr.19 (1992-1993)

¹³ Jf Direktiv 85/577 EØF, fortalen pkt 3.

I henhold til artikkel 1 får dørsalgdirektivet anvendelse på avtaler om levering av varer eller tjenester fra næringsdrivende til forbruker, som er inngått utenfor selgerens faste forretningssted. Det ble i direktivet innført en syv dagers angrefrist, jf artikkel 5.

Dørsalgdirektivet er et minimumsdirektiv, som betyr at direktivet ikke er til hinder for at det vedtas eller opprettholdes forbrukerregler med bedre beskyttelse for den enkelte forbruker i nasjonal rett¹⁴. Den norske angrefristloven strakk seg lengre enn direktivet med hensyn til salgsformer og salgssteder, for eksempel var også angrefristen 10 dager i angrefristloven og 7 dager i direktivet¹⁵.

De nordiske landene har generelt et gjennomgående høyere forbrukerbeskyttelsesnivå sammenlignet med enkelte andre europeiske land.¹⁶

1.1.3.3 Fjernsalgdirektivet

Fjernsalgdirektivet ble vedtatt som Europaparlaments- og Rådsdirektiv 97/7EF av 20.mai 1997 om forbrukerbeskyttelse i forbindelse med avtaler vedrørende fjernsalg, heretter kalt fjernsalgdirektivet.

Direktivets formål var å samkjøre medlemsstatenes lovgivning på fjernsalgsområdet og fremhever blant annet at “fjernsalg på tvers av grensene kan være et av de viktigste konkrete resultatene for forbrukerne av gjennomførelsen av det indre marked”.¹⁷

Direktivet regulerer forhold omkring avtaler om varer eller tjenester som inngås mellom en forbruker og en selger ved fjernsalg, dvs. at partene i forbindelse med avtaleinngåelsen bare har kontakt gjennom såkalte fjernkommunikasjonsmidler. Eksempler på dette kan være postordresalg, telefonsalg, netthandel eller lignende.

Direktivets artikkel 2.1 definerer en avtale inngått ved fjernsalg som “enhver avtale mellom en leverandør og en forbruker vedrørende varer eller tjenesteytelser, som er inngått som ledd i et system for varesalg eller levering av tjenesteytelser organisert av leverandøren, som for den gjeldende avtales vedkommende utelukkende anvender en eller flere former for fjernkommunikasjonsteknikk frem til og inklusive selve inngåelsen av avtalen”.

¹⁴ Jf Direktiv 85/577/EØF art.8

¹⁵ Sinding s.21

¹⁶ Jf Ot.prp.nr 36 (1999-2000) punkt 3.1.

¹⁷ Jf Direktiv 97/7/EF fortalens punkt 2 og 3.

I likhet med dørsalgdirektivet settes fristen for å angre på avtalen til syv dager, jf artikkel 6.

Fjernsalgsdirektivet er også et såkalt minimumsdirektiv, jf artikkel 14, som da medfører at det kunne avtales bedre vilkår for forbrukerne i nasjonal rett.

1.1.3.4 Angrerettloven av 2000

Lov om opplysningsplikt og angrerett mv ved salg utenfor fast utsalgssted, nr 105, av 21. desember 2000, heretter kalt tidligere angrerettlov, har sin bakgrunn i innføringen av dørsalgdirektivet og fjernsalgsdirektivet, og avløste angrefristloven av 1972.

I forarbeidene vises det til at “nye omsetningsformer, endring i folks handlemønster og tilbudet av nye typer varer og tjenester har medført behov for en samlet gjennomgang av loven” og at en gjennomgang var det “hensiktsmessig å ta i forbindelse med at EU-direktivet om fjernsalg som er innlemmet i EØS-avtalen, og skal gjennomføres i norsk rett”.¹⁸

De største forskjellene sett i forhold til angrefristloven fremheves i forarbeidene som¹⁹:

- at det nå skulle foreligge et lovfestet krav om at selgeren eller tjenesteyteren skal gi sentrale opplysninger før avtaleinngåelse, samt at disse opplysningene og bekreftelse på hva som er bestilt skal gis til forbrukeren på papir eller annet varig medium etter avtaleinngåelse, dersom de ikke allerede er gitt.
- utvidelse av av angreretten fra ti til fjorten dager.
- bruk av angreretten skulle nå medføre at visse tilknyttede kredittavtaler skulle oppheves
- mer nyanserte reflesjoner for ulike måter å inngå avtale på og for ulike produkter
- regler som gir forbrukeren rett til varsel dersom bestilte varer eller tjenester ikke kan leveres, og rett til tilbakebetaling innen fjorten dager dersom avtalen heves.

De viktigste forskjellene i lovforslaget sammenlignet med det som følger av EU-direktivene om dørsalg og om fjernsalg, er²⁰:

- at loven i tillegg til avtaler som kommer i stand ved uoppfordret besøk i forbrukerens hjem eller arbeidsplass og salgsutflukter (som etter dørsalgdirektivet), også omfatter salg på messer, på gaten og på annet sted utenfor fast utsalgssted (i likhet med det som gjelder etter dagens angrefristlov
- at krav til forhåndsinformasjon og «skriftlig» informasjon innføres ikke bare for fjernsalg,

¹⁸ Ot prp nr 36, (1999-2000) pkt 2.1.1

¹⁹ Ot prp nr 36, (1999-2000) pkt 1.

²⁰ Ot prp nr 36, (1999-2000) pkt 1.

men også for salg utenfor fast utsalgssted, (selv om dørsalgdirektivet ikke har noen slike bestemmelser)

- at angreretten er 14 kalenderdager, i stedet for 7 dager (som etter dørsalgdirektivet) eller 7 virkedager (som etter fjernsalgsdirektivet, og som vil si 9-14 kalenderdager)

Videre endret loven navn, og den nye kortformen “angrerettloven” var ment å understreke utvidelsen av forbrukernes rettigheter, jf forarbeidenes punkt 1.

1.1.3.5 Forbrukerdirektivet og ny angrerettlov

Som ledd i EUs arbeid med utviklingen av kontraktsretten ble det 8.oktober 2008 fremmet et forslag til direktiv om forbrukerrettigheter, KOM (2008) 614. Forslaget var omfattende og tok sikte på å erstatte direktivene om fjernsalg (direktiv 97/7/EF) dørsalg (direktiv 85/577/EØF), forbrukerkjøp (direktiv 1999/44/EF) og urimelige avtalevilkår (direktiv 93/13/EØF). Fra norsk side har man jobbet for at direktivet skulle bli et minimumsdirektiv. Et slikt direktiv gir, som nevnt, medlemslandene mulighet til å utforme strengere regler, hvis de ønsker det. Direktivforslaget er imidlertid totalharmonisert. Det vil si at EØS-statene i sin nasjonale lovgivning verken kan innføre eller opprettholde regler som avviker fra direktivet.

Direktivet ble vedtatt som Europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter av 25.oktober 2011. Heretter kalt forbrukerdirektivet.

Regler om forbrukerkjøp og urimelige avtalevilkår ble tatt ut av direktivet og består fortsatt som minimumsdirektiver. Det betyr da at det vedtatte direktivet blant annet omfatter virkeområdene til dørsalgdirektivet og fjernsalgsdirektivet²¹

Bakgrunnen for arbeidet med en totalharmonisering av reglene er blant annet et ønske om å forenkle handelen innenfor det indre marked. Et ulikt sett av regler kan føre til at forbrukerne vegrer seg for å handle utenfor landegrensene, samt at det blir kostbart for næringsdrivende å forholde seg til ulike regelsett, og potensialet i fjernsalg på tvers av grensene utnyttes da ikke fullt ut. Basert på økningen av denne type handel i hjemland, burde det også være stort vekstpotensiale for handel fra andre land, spesielt med tanke på internetthandel. Full harmonisering av visse aspekter av forbrukeropplysning og angrerett vil bidra til et godt

²¹Jf Høringsnotat punkt 1.1.1

forbrukerbeskyttelsesnivå og sikre at det indre marked fungerer bedre både for næringsdrivende og forbrukere.²²

Grunnet de store endringene som vedtagelsen av forbrukerdirektivet medførte, ble det fremsatt forslag om en helt ny angrerettlov²³. Dette ble fulgt opp og gjennomført i Ot.prp 64L (2013-2014), som resulterte i ny angrerettlov av juni 2014.

Formålet med den nye loven var i likhet med tidligere lov å sikre at forbrukeren får relevant og nødvendig informasjon før avtale inngås ved fjernsalg og salg utenfor faste forretningslokaler, se forarbeidenes punkt 1.

De viktigste endringene i det nye direktivet i forhold til tidligere direktiv som er gjennomført i norsk rett er²⁴:

- utvidede opplysningskrav før inngåelse av avtale
- synliggjøring av regler knyttet til digitale ytelser
- tydeliggjøring av betalingsforpliktelse når avtaler inngås over internett
- styrking av den næringsdrivendes interesser på bekostning av forbrukeren ved gjennomføring av angrerettoppgjør for varer
- at brudd på visse opplysningskrav får økonomiske konsekvenser for den næringsdrivende som ikke får rett til å kreve kostnader fra forbrukeren
- utvidet adgang til å bruke angrerett, selv om varen ikke kan leveres tilbake i tilnærmet samme stand og mengde. Forbrukeren gis adgang til å erstatte varens reduserte verdi.

Hoveddelen av oppgaven vil ta for seg den siste endringen som er nevnt her.

1.2 Rettskilder

For å fastslå rettsreglene på angrerettområdet er det flere rettskilder man kan støtte seg til, og jeg vil her kort nevne dem. En grundig gjennomgang vil foretas under punkt 5.1 i oppgaven.

1.2.1 Angrerettloven

Det har vært en rekke endringer i lovverket etter den første loven om angrefrist trådte i kraft i 1972. Det ble innført en ny lov i 2000, deretter ble dagens lov gjeldende fra juni 2014. Det er

²² Direktiv 2011/83/EU fortalet, punkt 5-7

²³ Jf Høringsnotat punkt 1.3

²⁴ Jf Ot.prp 64L (2013-2014), punkt 2.2

først og fremst lovteksten man skal støtte seg til ved klargjøring av rettsspørsmål, da denne veier tyngst i henhold til generell metode.

1.2.2 Forarbeider

Angrerettlovens forarbeider, Ot.prp nr 64L (2013-2014), kan også være en viktig rettskildefaktor, for eksempel ved tvil om hvordan en bestemmelse skal tolkes og forstås. Er det ikke klart i lovteksten hvordan en sak skal håndteres, kan tekster i forarbeidene være til hjelp for å klargjøre hva lovgiver har ment. I denne oppgaven har både forarbeidene til nåværende angrerettlov, samt forarbeider til de tidligere lovene, blitt aktivt benyttet for å finne det nærmere innholdet bak rettsregelen.

1.2.3 Direktiv

Da Stortinget behandlet Prop 45 S (2012-2013) ble det gitt samtykke til å innlemme forbrukerdirektivet i EØS-avtalen og direktivet ble innlemmet i EØS-avtalen i 2012. Angrerettloven ble endret på bakgrunn av innføringen, og innholdet dette direktivet vil da kunne belyse bestemmelser i nye angrerettloven og hensyn bak endringer som er foretatt. Forbrukerdirektivet og utformede retningslinjer til dette har aktivt vært benyttet i denne oppgaven.

Dørsalgdirektivet og fjernsalgdirektivet har også vært benyttet i de mer generelle delene av oppgaven.

1.2.4 Praksis

I forarbeidene til angrerettloven av 2000 er det uttalt at ” Vurdering av hvor mye forbrukeren kan prøve og undersøke varen uten å miste angreretten, må fastlegges nærmere i praksis, bl.a. gjennom avgjørelser i Forbrukertvistutvalget”²⁵

Det er behandlet en god del saker om varens tilstand ved tilbakelevering fra den tidligere angrerettloven, hovedsakelig fra Forbrukertvistutvalget. Disse avgjørelsene har fungert som veiledning for å klargjøre hvordan bestemmelsene i angrerettloven skulle praktiseres, og mye av denne praksisen vil fortsatt være aktuell.

²⁵ Jf Ot.prp nr 36 (1999-2000) punkt 3.16.4.2

Generelt foreligger det lite ny praksis å støtte seg til etter endringen av angrerettloven, og per nå har domstolene og Forbrukertvistutvalget ikke behandlet noen saker.

Mye av sakene som behandles vedrørende klage på avslag av angrerett har vært behandlet i Forbrukertvistutvalget. Det er klart at rettspraksis veier tyngre når saken er behandlet hos Tingrett, Lagmannsrett eller Høyesterett, men med tanke på hvor lite praksis som foreligger fra disse instansene, vil avgjørelser av Forbrukertvistutvalget være en viktig rettskildefaktor. Det faktum at det også henvises til denne instansen i forarbeidene, taler for å tillegge disse avgjørelsene vekt.

1.2.5 Rettslig teori og litteratur

Det er utgitt mye rettslig litteratur om forbrukerkjøp og forbrukerrettigheter, herunder også med angrerett som tema. Vedrørende endringen til ny angrerettlov er det lite litteratur å støtte seg til, da det foreløpig kun er utgitt litteratur som behandler angrerett før innføringen av forbrukerdirektivet og endringene som er gjennomført i nye angrerettloven.

Tidligere litteratur og teori vil selvsagt være av betydning for områdene som er uendret og der det er tiltenkt at innholdet i rettsregelen ikke skal endres, selv om den i nye angrerettloven kan være formulert på en annen måte. Argumenter som er presentert i tidligere teori, blant annet argumenter for innføring av angrerett, vil også fortsatt være høyst aktuelle, og teori basert på dette vil da fortsatt være høyst aktuell som rettskilde.

1.2.6 Rettskilder i denne oppgaven

Det er, som nevnt, lite teori, ny litteratur og praksis å støtte seg til fra tiden etter endringene den nye angrerettloven trådte i kraft i 2014. Den delen av oppgaven som forsøker å klargjøre dagens rettsstilstand vil derfor ha lite konkret teori å støtte seg til og vil i stor grad være basert på analyse og vurdering av lovtekst, forarbeider og direktiv, samt egne synspunkter og betraktninger sett i lys av rettskildene som finnes tilgjengelig.

1.3 Hensyn bak angrerettsadgangen

Det er flere forbrukerhensyn som ivaretas ved at det eksisterer en mulighet for å benytte seg av angrerett, og jeg vil si noe om disse i det følgende.

1.3.1 Overlumping

Det er på det rene at salgavtaler som inngås via fjernsalg eller utenfor fast utsalgssted som

oftest medfører at kjøperen kommer i en uforberedt situasjon. Man har sjelden bedt om å bli oppringt av selgeren eller anmodet om at en dørselger skal komme hjem til deg. Dette kan medføre at valget som tas om å inngå avtale om kjøp eller lignende kan være både forhastet, påtvunget og et resultat av useriøse salgsmetoder. Det kan både foreligge sosialt press om kjøp, for eksempel på home-parties, samt at det ofte blir foretatt impuls kjøp man kan ende opp med å angre på i ettertid. Det er da et godt forbrukervern som eksisterer i det at kjøperen har mulighet til å sette seg ned i ro og mak i ettertid for å vurdere om dette var en avtale han eller hun virkelig ønsket å inngå. Disse hensyn omtales blant annet i fortalen til forbrukerdirektivet²⁶, samt i høringsnotatet²⁷ til nevnte direktiv.

1.3.2 Mulighet for å undersøke varen

Når man bestiller en vare via telefon eller internett kan dette ikke sammenlignes med mulighetene man har for å undersøke en vare, i forhold til om man så seg ut den aktuelle varen i en butikk. Dette hensynet fremheves blant annet i dørsalgdirektivet av 1985, som uttaler at ”Forbrukeren er ofte ute av stand til å sammenligne tilbudets kvalitet og pris med andre tilbud” når en avtale inngås utenfor selgerens faste forretningssted²⁸ og i fjernsalgdirektivet av 1997, hvor det fremkommer at ”forbrukeren har i praksis ikke mulighet til å se varen eller få kjennskap til tjenesteytelsens egenskaper før avtalen inngås, det bør derfor innføres en angrerett”²⁹ Det eneste man har å forholde seg til er som oftest et bilde eller video av produktet. Om man har varen fysisk tilgjengelig, som for eksempel kan være tilfellet ved dørsalg og home-parties, kan tiden man har disponibel for besiktigelse være liten før en beslutning om inngåelse av avtale må treffes. Muligheten for besiktigelse blir således minimal. Ved å ha en mulighet som angrerett har da forbrukeren anledning til å få varen hjem, undersøke den på lik linje med det man kunne gjort i en butikk, for deretter å ta den endelige avgjørelsen på om kjøpet ønskes opprettholdt. Dette hensynet fremheves også i forbrukerdirektivets fortale³⁰, samt i høringsnotatet til direktivet³¹.

²⁶ Direktiv 2011/83/EU fortalens pkt 21 og 37

²⁷ Høringsnotat, kapittel 6 s. 75.

²⁸ Direktiv 85/77/EØF fortalen pkt 4

²⁹ Direktiv 97/7EF fortalen pkt 14

³⁰ Direktiv 2011/83/EU fortalens pkt 37

³¹ Høringsnotat, kapittel 6 s. 75.

2. Hva er angrerett?

Angrerett innebærer at du har mulighet til å gå fra en avtale om et kjøp på nærmere bestemte vilkår, uten at det behøver å gis noen forklaring på hvorfor eller at det må foreligge en mangel ved varen du har kjøpt.

2.1 Fjernsalg eller salg utenfor fast forretningssted

Angreretten er forbeholdt avtaler som inngås ved ”fjernsalg eller salg utenfor faste forretningslokaler”, jf angrerettloven § 1. Dette betyr at det som hovedregel ikke er aktuelt å benytte seg av angrerett ved kjøp i butikk. Om butikken velger å tilby åpent kjøp eller praktisere en returrett innen et visst antall dager, er dette en service de velger å tilby sine kunder, ikke noe de er pliktige til etter norsk lovverk om forbrukerkjøp.³²

At en avtale er inngått utenfor fast forretningssted omfatter for eksempel dørsalg, salg på messer og utstillinger, gate- og torgsalg. Avtaler som er inngått utenfor fast utsalgssted, for eksempel hjemme hos en forbruker, vil ikke omfattes av loven om det er slik at selgeren møter opp basert på at kjøperen selv har tatt kontakt og bedt om et møte som så fører til en avtale.³³

En del av tvistene omkring avslag på angrerett har omhandlet nettopp om avtalen er inngått utenfor et fast utsalgssted. For eksempel kan vi se hen til avgjørelsen i RG 1984 s.692 (Agder) hvor en båtselgers demonstrasjonsbåt måtte anses for å være utenfor fast utsalgssted, selv om det var på det rene at han hadde for vane å inngå salgskontrakter her. I denne saken møtte forbrukerne selgeren i Frognerkilen for å se på et uinnredet lystbåtskog i stål som lå fortøyd der. Selve kontrakten om kjøpet ble så inngått i demonstrasjonsbåten, som befant seg et par mil unna der de hadde besiktiget båten forbrukeren ønsket å kjøpe. Retten kom da til at dette ikke kunne regnes som et fast utsalgssted for selgeren, selv om han gjentatte ganger hadde inngått kjøpsavtaler der. Basert på det ovennevnte er det nok mulig at utfallet i saken kunne blitt annerledes hvis forbrukeren hadde tatt kontakt med selgeren i selgerens forretning, og kontrakten så ble skrevet i demonstrasjonsbåten på den bakgrunn at dette var et praktisk sted for partene å treffes for å underskrive.

³² Det må muligens kunne diskuteres om bytterett i butikk nå må kunne anses som en rettighet forbrukere har uansett, basert på sedvanerett.

³³ Hov s.280

Fjernsalg omfatter de tilfeller hvor en avtale inngås uten at kjøper og selger har hatt personlig kontakt, som for eksempel kjøp via postordre, per telefon eller på internett. Det forutsettes da at selgeren tilbyr eller oppfordrer til å inngå avtaler på denne måten.³⁴

Her har man altså et hovedvilkår i det at partene ikke har hatt personlig kontakt ved inngåelse av avtalen, og et tilleggsvilkår i det at selgeren må ha tilbydd eller oppfordret til at avtalen skulle inngås på denne måten.

I Rt. 2010 s. 1580 kom Høyesterett til at et kjøp som kom i stand ved søk på nettstedet FINN ikke var et fjernsalg etter angrerettloven av 2000. Her gjaldt tvisten et bilsalg, som i hovedsak var kommet i stand ved hjelp av fjernkommunikasjon (telefon og e-post), etter at kjøperen hadde funnet annonsen på FINN.no. Selgeren var næringsdrivende, så det er på det rene at det var tale om et forbrukerkjøp. Lagmannsretten var kommet til at salget måtte anses for å være et fjernsalg, og at det således var omfattet av angrerettloven, men ved anken til Høyesterett ble resultatet et annet. Retten kom til at det var på det rene at avtalen var “utvilsomt inngått ved bruk av fjernkommunikasjon”, men var “ikke enig med lagmannsretten om at markedsføringen var egnet til å fremkalle bestillinger på denne måten”. Funksjonene på FINN.no som “send en e-post” og “send meg et tilbud” kunne ikke anses for å oppfordre forbrukeren til å inngå avtalen på denne måten. Dette er hovedsakelig en funksjon utarbeidet av FINN for å unngå uønsket til annonsører. Hovedvilkåret var her altså oppfylt, men retten så det slik at tilleggsvilkåret ikke var oppfylt og salget kunne dermed ikke sies å ha vært inngått ved fjernsalg slik at angrerett kunne benyttes for å gå fra avtalen.

Det er flere vilkår som må være oppfylt for at man skal kunne benytte seg av angreretten, og det finnes også unntakstilfeller hvor kjøp av en vare ikke kan angres i ettertid, selv om det er snakk om et salg utenfor fast forretningssted eller fjernsalg. I det følgende vil jeg kort presentere vilkårene for angrerett, samt kort si noe om unntak.

2.2 Vilkår for bruk av angrerett ved retur av varer

Det behøver ikke foreligge noen spesifikk grunn for at angrerett skal gjøre gjeldende, annet enn at du ikke ønsker å opprettholde avtalen du har inngått. Det må gis melding til den næringsdrivende innen fristens utløp, jf angrerettloven §20, men forbrukeren behøver altså ikke oppgi noen årsak. Ei heller foreligger det noen bestemte formkrav ved meldingen til selger som må oppfylles, skjønt det kan være lønnsomt å benytte seg av skriftlig melding,

³⁴ Hov s.280

med tanke på bevisshensyn. Det foreligger imidlertid krav med tanke på kjøpstype, frist og tilbakelevering. Nedenfor vil jeg kort klargjøre disse vilkårene, samt si noe om den nåværende rettstilstanden i forhold til vilkårene etter tidligere angrerettlov. Det er allerede slått fast at avtalen må være inngått ved fjernsalg eller utenfor fast forretningssted.

2.2.1 Det må være tale om et forbrukerkjøp

For at angrerett etter angrerettloven skal kunne påberopes må det være inngått en avtale som kan defineres som et forbrukerkjøp. Kjøperen må være forbruker, mens selgeren altså må opptre i næringsvirksomhet. Begrepet ”forbruker” defineres i angrerettloven §5 bokstav a, og det fremkommer her at en forbruker er en ”fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet”.

Tilbakeleveringsadgangen er med dette, som tidligere, begrenset til forbrukerkjøp.

2.2.2 Kjøpstype

Angrerettloven gjelder ved salg av varer og tjenester til forbruker. Dette betyr at en rekke avtaler som inngås faller utenfor angrerettloven, som avtaler mellom to privatpersoner og mellom to næringsdrivende.

Det finnes imidlertid også forbrukeravtaler om salg av varer og tjenester som ikke faller under angrerettloven. Nærmere beskrivelse av disse tilfellene finnes i angrerettloven §3, men som eksempler kan nevnes avtaler som omfattes av pakkereiseloven og avtaler som gjelder oppføring eller salg av fast eiendom.³⁵

2.2.3 Frist

Angrefristen utløper 14 dager fra den dag avtalen om tjeneste ble inngått, eller den dag forbrukeren får varen i fysisk besittelse, jf angrerettloven §21, første ledd. Når de ovennevnte tidspunktene er, kan variere, og bestemmelsens bokstav a-c gir nærmere instruksjoner om dette. Den forbrukeren har utpekt i sitt sted for å ta imot varer, identifiseres med forbrukeren, jf §21 andre ledd..

Angrefristens lengde er i tråd med tidligere angrerettlov og det har således ikke vært noen endring i rettstilstanden på dette området. Fristen beregnes også på samme måte som tidligere, ved at fristen løper ”fra den dag forbrukeren eller annen tredjemann enn befrakteren og som forbrukeren har angitt, får varene i fysisk besittelse”, jf direktivet artikkel 9 nr. 2 bokstav b.

³⁵ Omfattes av avhendingslova.

Imidlertid vil det i motsetning til tidligere angrerettlov være slik at angrefristen starter å løpe når hele varen er mottatt. Dette vil si at ved en bestilling på tre varer, hvorav disse leveres separat, starter angrefristen å løpe fra den siste av disse varene er mottatt, jf §21 første ledd bokstav a og b. Etter tidligere lov måtte forbrukeren holde oversikt over fristen for hver enkelt vare, slik at forbrukeren da potensielt måtte forholdt seg til tre forskjellige frister for eksempelet nevnt her. Dette medfører en styrking av forbrukerens rettstilstand, da angrefristen blir mindre komplisert og lettere å håndtere. Ved regelmessig levering av varer gjelder angrefristen fra den første levering av varer foretas, jf §21 første ledd bokstav c.

Gir ikke den næringsdrivende forbrukeren opplysninger om angreretten i henhold til § 8 første ledd bokstav h, utløper angrefristen 12 måneder etter utløpet av den opprinnelige angrefristen, jfr. tredje ledd.³⁶ Dette er i tråd med tidligere rettstilstand.

Dersom den næringsdrivende gir forbrukeren opplysninger om angreretten etter § 8 første ledd bokstav h innen 12 måneder fra dagen omhandlet i første ledd, utløper angrefristen 14 dager etter den dagen forbrukeren mottok opplysningene, jfr §21 fjerde ledd.

Fjerde ledd betyr da at det er innført en maksimumfrist for hvor langt angreretten kan strekkes. Det betyr at angreretten uansett vil opphøre 12 måneder og 14 dager etter det tidspunktet fristen skal regnes fra, jf direktivet artikkel 9 nr. 2. Denne regelen blir da mye lettere å forholde seg til enn regelen etter tidligere rett. Grensen gjelder både for varer og tjenester, og det skilles ikke mellom avtaletyper.

2.2.4 Tilbakelevering

Om forbrukeren velger å benytte seg av angrerettsadgangen, må selvsagt varene som er mottatt returneres til selger. Bestemmelsen som regulerer gjennomføringen av dette finnes i angrerettloven §25.

Forbrukeren skal uten unødig opphold, og senest 14 dager fra melding etter § 20 ble gitt, sende varene tilbake, eller overlevere dem til den næringsdrivende dersom den næringsdrivende ikke har tilbudt seg å hente varene, jf angrerettloven §25 første ledd.

³⁶ Den næringsdrivendes opplysningsplikt etter nye angrerettloven §8 vil ikke behandles nærmere i oppgaven. Jeg vil imidlertid bemerke at det på dette området er foretatt en forhøyning av opplysningskravene og en klar forbedring av forbrukervernet.

I tidligere angrerettlov ble det sondret mellom ulike salgsformer, men på bakgrunn av forbrukerdirektivet måtte det nå innføres én hovedregel for når tilbakeføring av varer skal skje. Direktivets løsning innebærer en svekkelse av forbrukervernet i forhold til tidligere, da forbrukeren etter tidligere angrerettlov ikke var pliktig til å returnere varene før tilbakebetaling fra selger var klart.³⁷

Forbrukeren skal bare betale de direkte kostnadene ved å returnere varene. Den næringsdrivende skal likevel dekke disse kostnadene hvis denne har påtatt seg å betale disse eller ikke har opplyst forbrukeren om at forbrukeren skal betale returkostnadene, jf §25 andre ledd.

Andre ledd medfører en endring fra tidligere rettstilstand. Etter tidligere angrerettlov var det selger som var ansvarlig for returkostnader³⁸, mens det etter loven av 2014 nå er forbrukeren som skal pålegges denne kostnaden. Dette medfører således en svekkelse av rettighetene til forbrukeren. Bestemmelsen viser til ”direkte kostnader”, men det foreligger ingen nærmere beskrivelse av hva dette er ment å omfatte. Departementet har i sitt høringsnotat antatt at det siktes til leveringskostnader, samt emballasje, dersom originalemballasjen ikke kan brukes igjen. Forsikring eller erstatning for skade som oppstår under returen skal ikke kunne lastes forbrukeren.³⁹

Den næringsdrivende kan kreve at forbrukeren erstatter verdireduksjon som følge av forbrukerens håndtering av varene som ikke har vært nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon. Dette gjelder bare dersom forbrukeren har mottatt opplysninger om angrerett, jf. § 8 første ledd bokstav h, jf §25 tredje ledd.

Tredje ledd utgjør hovedproblemstillingen i denne oppgaven og vil behandles grundig nedenfor.

2.3 Unntak fra angreretten begrunnet i rimelighetshensyn

Som nevnt ovenfor finnes det unntak i angreretten både for avtaler som ikke angår ”varer og tjenester”, samt for varer og tjenester som reguleres av andre lover enn angrerettloven.

³⁷ Jfr angrerettloven av 2000 §14 fjerde ledd.

³⁸ Jfr angrerettloven av 2000 §14 første ledd annet punktum

³⁹ Høringsnotat, punkt 6.6.3, side 86.

Videre finnes det enkelte kjøpsavtaler hvor det av rimelighetshensyn ikke er adgang til å benytte seg av angrerett i etterkant av inngått avtale om kjøp av vare. Fullstendig oversikt finnes i angrerettloven §22 og vil ikke gjengis i sin helhet her.

Som eksempler kan nevnes ”levering av varer som på grunn av sin art blandes med andre varer etter levering på en slik måte at de ikke lenger kan skilles fra hverandre”, jf bokstav a, ”levering av varer som forringes eller går raskt ut på dato”, jf bokstav b og levering av varer som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner, eller har fått et tydelig personlig preg”, jf bokstav e.

3. Forbrukerens forpliktelser når angrerett brukes ved levering av varer.

I det følgende vil jeg gå nærmere inn på kravet angrerettloven oppsetter til varens stand i det en forbruker velger å returnere en vare som er kjøpt. Dette er oppgavens hovedproblemstilling. Det forutsettes i det følgende at alle andre krav til å kunne benytte seg av angrerett er oppfylt⁴⁰, og som nevnt i innledningen er det utelukkende handel med ”varer” denne behandlingen gjelder.

I forbindelse med arbeidet med ny angrerettlov, i kjølevannet av det nye forbrukerrettighetsdirektivet, ble det foretatt en endring i forbrukerens plikter ved bruk av angrerett. Der adgangen til angrerett tidligere kunne bli avskåret i tilfellene hvor varen ikke lenger kunne leveres tilbake i ”tilnærmet samme stand og mengde”, skal det etter den nye angrerettloven ikke lenger nektes angrerett, men kjøperen skal bli erstatningsansvarlig for den verdiforringelsen han har påført varen grunnet unødig bruk, jf angrerettloven §25 tredje ledd.

I min oppgave har jeg valgt å gå nærmere inn på denne endringen, og om endringen i formuleringen av den aktuelle paragrafen medfører noen reell endring i rettstilstanden. Det er klart at det er en stor endring i det at det ikke lenger skal nektes angrerett, men heller pålegges erstatningsansvar, men denne endringen i seg selv og utmåling av erstatning vil ikke være hovedfokus. Det som vil søkes her er å klargjøre dagens rettstilstand med tanke på undersøkelsesadgangen en forbruker har før det kan påføres erstatningsansvar for varen som returneres.

⁴⁰ Jfr oppgavens punkt 2.1

3.1 Videre fremstilling

Jeg vil først ta for meg kravet til ”tilnærmet samme stand og mengde” etter tidligere angrerettlov §12 første ledd bokstav a. Før man kan gå inn på vurderingen av om ny angrerettlov kan ha medført en endring i krav, mener jeg det er viktig å forstå hvordan rettstilstanden var på tidspunktet da endringen ble foretatt.

Å kartlegge rettstilstanden etter angrerettloven av 2000 vil gjøres ved hjelp av både litteratur og praksis på området, samt lov og lovforarbeider.

Videre vil nye angrerettloven §25 tredje ledd behandles. Jeg vil her se på flere av dokumentene som foreligger i forbindelse med endringen, som EUs forbrukerdirektiv, høringsnotat, høringsuttalelser og forarbeidene til den nye loven. Som nevnt innledningsvis foreligger det lite litteratur og praksis fra tiden etter endringen trådte i kraft, så mye av synspunktene og betraktningene vil være basert på min egen forståelse og vurdering av kildene som er tilgjengelig.

4 Angrerettloven av 2000 §12 første ledd, bokstav a – ”tilnærmet samme stand og mengde”.

Kravet til varens stand ved retur etter tidligere angrerettlov fremkommer av §12 første ledd, bokstav a:

“Angreretten gjelder ikke dersom varen ikke kan leveres tilbake i tilnærmet samme stand og mengde, og beskadigelsen eller forringelsen skyldes uaktsomhet eller manglende omsorg fra forbrukerens side”.

Bestemmelsen har altså to deler. Den første delen fastslår at en vare må kunne leveres tilbake i samme stand og mengde for at angrerett skal kunne gjøres gjeldende. Videre gjøres det klart at beskadigelsen eller forringelsen av varen må skyldes uaktsomme forhold eller manglende omsorg fra kjøperens side. Det vil si at hvis varen har blitt skadet som følge av et uhell som ikke kan lastes forbrukeren, vil angreretten fortsatt kunne gjøres gjeldende, selv om varen ikke kan leveres tilbake i tilnærmet samme stand og mengde.

Til sammenligning inneholder nye angrerettlov §25 tredje ledd ingen direkte henvisning til et aktsomhetskrav, men dette må nok likevel tolkes inn i bestemmelsen, noe jeg vil komme tilbake til under punkt 5.

4.1 En konkret vurdering i hvert enkelt tilfelle

I forarbeidene er det slått fast at vurderingsnormen for hva som må anses som “tilnærmet samme stand og mengde” må vurderes konkret og fastslås via praksis, jf Ot.prp.nr.36 (1999-2000) punkt 3.16.4. I forbindelse med dette er det da vist til Forbrukertvistutvalget, som blir siste behandlingsinstans for flesteparten av klagene som angår angrerett⁴¹.

Forarbeidene viser til at ”Utgangspunktet bør være at forbrukeren skal kunne foreta de undersøkelser som er nødvendige og rimelige, tatt i betraktning varens karakter. En veiledende norm kan være at forbrukeren skal kunne prøve tingen, men ikke ta den i bruk som sin egen. Det vil også være naturlig å se hen til hvilken adgang forbrukeren har til å undersøke tilsvarende varer ved kjøp i en vanlig forretning”

For å avgjøre om angreretten er i behold blir da vurderingskriteriet om forbrukeren har tatt tingen i bruk “som sin egen”. Dette er et kriterium som vil kunne variere og som må vurderes særskilt i hvert enkelt tilfelle. Enkelte varer vil kunne undersøkes og prøves uten at dette går utover varens verdi eller tilstand, som for eksempel å prøve en jakke eller å bla i en bok. Andre varer kan imidlertid være av en slik art at forbrukeren ved å prøve og undersøke dem forringer varens verdi mer vesentlig. I forarbeidene er det for eksempel vist til å åpne et malingsspann og påføre malingen på huset.

Med tanke på hva forbrukeren ville hatt adgang til i en forretning, ville man da uproblematisk kunne prøvd jakken og bladd i boken, mens man nok ikke ville hatt mulighet til å få blandet sammen maling, åpnet malingsspannet og prøvd malingen på en vegg i butikken.

Videre vil også omsorgsplikten måtte vurderes konkret etter hvilken type vare det gjelder og hvilke opplysninger selgeren har gitt om stell, oppbevaring og så videre. Det er klart det må utvises en større grad av aktsomhet ved behandling av en sjelden krystallvase enn for eksempel en masseprodusert bok.

⁴¹ Jf Ot.prp nr 36 (1999-2000) pkt 3.16.4.2

Når det gjelder omsorgsplikt så er det i forarbeidene vist til at omsorgsplikten i de fleste tilfeller ikke vil strekke seg lengre enn at forbrukeren er pliktig til å oppbevare varen på en ordentlig måte. For eksempel vil det ikke være aktsomt eller omsorgsfullt å la hageputer ligge på verandaen ubeskyttet for regn. Disse vil forbrukeren måtte oppbevare på et tørt sted.

4.2 Praksis fra Forbrukertvistutvalget

Forbrukertvistutvalget er et offentlig organ med myndighet til å fatte avgjørelse i en del typer forbrukersaker, herunder tvister om angrerett⁴² Det finnes en rekke tilfeller hvor angrerett er nektet og forbrukeren har brakt saken inn til Forbrukertvistutvalget for å klage på avgjørelsen. Forbrukertvistutvalget er et domstollignende organ, blant annet ved at avgjørelsen er bindende og har den samme virkningen som en dom. I motsetningen til domstolene gis det en kostnadsfri prøving av saken. Saksbehandlingen er skriftlig og partene behøver ikke å møte for at saken skal behandles.⁴³

Twistene som er behandlet ved Forbrukertvistutvalget har vært med på å forme grensen for hva som må anses for å ha tatt tingen “i bruk som sin egen”, samt aktsomhetsnivået som må kunne forventes av en forbruker ved undersøkelse og oppbevaring av kjøpte varer. I det følgende vil jeg presentere tre slike saker og kort klargjøre betydningen av dem.

I sak 13/1021 gjaldt saken en mobiltelefon kjøpt i Telenors nettbutikk. Kunden ønsket å annullere kjøpet, men nettbutikken godtok ikke angreretten og begrunnet avvisningen med at mobiltelefonen hadde “mye brukslitasje/riper på bakdeksel, og at telefonen dermed ikke kunne leveres tilbake i tilnærmet samme stand og mengde”. Det ble fremlagt et bilde av telefonen for å dokumentere ripene. Forbrukeren hadde selv fremlagt telefonen for Forbrukerrådet, som også har tatt bilde av telefonen hvor ripene ikke var synlige. Klageren fremsatte altså krav om at angreretten må godkjennes, mens innklagde fastholdt at angreretten var tapt grunnet uaktsom prøving av telefonen. Forbrukertvistutvalget vurderte saken, og fant at “det er på det rene at det er riper på telefonens deksel, men finner det ikke sannsynliggjort at ripene er av så alvorlig karakter at mobiltelefonen ikke lenger kan sies å være i “tilnærmet samme stand og mengde””. Det vises også til at det at telefonen ikke lenger kan karakteriseres som ny, i den forstand at den ikke kommer rett fra fabrikken lenger, er irrelevant i denne sammenheng. Det uttales også at “det eventuelle økonomiske tapet som denne utprøvingen

⁴² Jf forbrukertvistloven §1, bokstav c.

⁴³ <http://www.forbrukertvistutvalget.no/xp/pub/hoved/om-forbrukertvistutvalget>

medfører for den næringsdrivende må den næringsdrivende selv bære risikoen for når varer selges på måter som omfattes av angrerettloven”. Det ble lagt til grunn at angreretten var i behold i saken.

Dette betyr altså at angreretten etter tidligere angrerettlov §12 ikke kunne avskjæres grunnet små bruksriper på telefonen. I saken var det også tvil om disse ripene i det hele tatt skyldtes forbrukerens prøving av telefonen, eller om den skyldes innpakningen, men ripene som ble funnet ble uansett ikke ansett å forringe telefonen slik at den ikke lenger kunne returneres i “tilnærmet samme stand”. Det må bety at en gjenstand ikke skal måtte se helt ny ut for at den skal kunne sendes i retur, som også støttes opp av uttalelsen om at den næringsdrivende ikke kan beregne at varen skal kunne selges som ny.

I sak 13/1064 gjaldt tvisten kjøp av en bærbar PC kjøpt fra Multicom Norge AS. Som ovenfor har kjøperen ønsket å benytte seg av angreretten, men har fått avslag fra selger grunnet riper på pc-ens lokk. Det er fremlagt bilder av ripene og innklagde hevder at pc-en ikke lenger er i tilnærmet samme stand og at skaden som er oppstått skyldes uaktsomhet eller manglende omsorg fra kjøpers side. Kjøper mente det ikke var riper på pc-en da han returnerte den og at skyldes for eventuelle riper således ikke kan tillegges han. PC-en ble sendt tilbake i originalemballasjen og det er på det rene at forsendelsen ikke er skadet, slik at ripene ikke kan ha oppstått under transport. Forbrukertvistutvalget har basert på det ovennevnte kommet til at pc-en ikke er levert tilbake i tilnærmet samme stand som ved kjøpet, og at ripene mest sannsynlig har oppstått mens pc-en fortsatt var hos kjøperen og at skadene må skyldes uaktsomhet eller manglende omsorg fra hans side. Det ble lagt til grunn at angreretten var tapt.

Her ble altså ripene sett på som såpass vesentlige at pc-en ikke lenger kunne anses for å leveres tilbake i “tilnærmet samme stand”, samt at de mest sannsynlig skyldtes uaktsomhet eller manglende omsorg fra kjøperens side. Det er vanskelig å si noe konkret vedrørende forskjellen i denne saken sett i forhold til saken ovenfor med mobiltelefonen, hvor ripene som ble funnet ble ansett for å være av liten betydning, da det ikke foreligger noe bilde. Litt abstrakt vil jeg anta at grensen for riper av betydning går mellom der hvor du må “se etter” ripene og der hvor de er fremtredende. I all hovedsak viser disse sakene sett opp i mot hverandre at riper kunne være et riktig avslagsgrunnlag ved behandling av angrerett, men at dette må vurderes konkret i ethvert tilfelle.

I sak 14/298⁴⁴ gjaldt igjen tvisten en mobiltelefon, denne gangen en iPhone kjøpt fra Tele 2 Norge sin nettbutikk. I dette tilfellet har kjøperen oppdaget en feil på skjermen på telefonen og ønsker derfor å benytte seg av angreretten. Angreretten ble avvist av selger fordi beskyttelsesfilmen var fjernet, fabrikkprofilen var endret og det var satt personlig kode på telefonen. Det hevdes at kjøperen allerede ved å utføre disse endringene har tatt telefonen i bruk. Tvisten består altså i om telefonen kan sies å bli levert tilbake i tilnærmet samme stand. Forbrukertvistutvalget bemerker at “Det følger av lovens forarbeider (Ot.prp nr.36 (1999-2000) s.68 flg) og fast praksis i Forbrukertvistutvalget, at en forbruker kan prøve en ting uten at angreretten bortfaller, såfremt bruken er begrenset og aktsom. Det fremgår videre av denne praksis at det at tingen ikke lenger kan selges som ny ikke avskjærer angreretten, da dette er forhold selgeren må bære risikoen for når man selger varer på en måte som omfattes av angreretten”. Endringene kjøper hadde gjort på telefonen ble ikke ansett som at telefonen ikke kunne leveres tilbake i samme stand og det ble således fastslått at angreretten var i behold.

Som en bemerkelse til denne siste saken, kan det se ut som om undersøkelsesadgangen en forbruker kan benytte seg av faktisk i noen tilfeller strekker seg lengre enn hva som er angitt som veiledende norm i forarbeidene. Som nevnt ovenfor er det i forarbeidene vist til at “det vil også være naturlig å se hen til hvilken adgang forbrukeren har til å undersøke tilsvarende varer ved kjøp i en vanlig forretning”. Ved å undersøke en mobiltelefon i en forretning er det lite trolig at man ville hatt adgang til å endre på innstillinger eller aktivere egen kode på telefonen. Etter min mening vil slike endringer måtte være på grensen til hva som må kunne gjøres før man har tatt tingen i bruk “som sin egen”. I tilfeller som dette kan de faktisk se ut til at undersøkelsesadgangen etter angrerettloven strekker seg lengre enn hva en forbruker vanligvis har adgang til ved kjøp i butikk. Det er usikkert om dette er tiltenkt ved utformingen av loven eller om det er praksis som har strukket prøveadgangen lengre enn det som opprinnelig var tiltenkt.

Vurderingen både av om forbrukeren har utvist tilstrekkelig aktsomhet og omsorg, samt om tingen må sies å kunne leveres tilbake i “tilnærmet samme stand og mengde” blir altså sterkt skjønnspreget. Det ble under høringsuttalelsene fremsatt et ønske fra Forbrukerrådet om å presisere momentene som var relevante ved vurderingen⁴⁵, men dette ble avslått av departementet med den begrunnelse at det ikke var ønskelig å etablere en fast regel for varer

⁴⁴ I saken ble det subsidiært fremsatt spørsmål om heving av kjøpet, grunnet feilen på skjermen. Dette ble ikke behandlet nærmere, ettersom klagen på angrerettsspørsmålet førte frem.

⁴⁵ Se Ot.prp nr36 (1999-2000) punkt 3.16.4.2

som er tatt i bruk og at “slike varer må vurderes etter prinsippet om prøvingsadgang sett i sammenheng med det alminnelige prinsippet om aktsomhet”. Jeg kan forstå tanken bak Forbrukerrådets forslag, da en stadfesting av klare regler og retningslinjer for bruk og aktsomhet klart hadde medført en mer forutberegnelig rettstilstand for forbrukerne, men det er klart det ville vært vanskelig å fastslå detaljerte kriterier for prøvingsadgangen. Man ville trolig ikke klart å dekke opp ethvert forhold uten at dette ble en meget lang og muligens uoversiktlig behandling, samt at fastsatte kriterier ikke nødvendigvis alltid sikrer den mest rimelige behandlingen av hvert enkelt tilfelle.

Etter dette mener jeg vi kan fastslå at forbrukeren prøveadgang etter den tidligere angrerettloven ga forbrukeren en god mulighet til å undersøke varen uten at angreretten skulle gå tapt. På bakgrunn av vurderingene som er gjort av Forbrukertvistutvalget angående hva som må anses som “tilnærmet samme stand og mengde”, samt aktsomhetskravet som er lagt til forbrukeren, skulle man kunne åpne pakken med produktet og forsiktig prøve dette. Forbrukeren skal altså ha anledning til å danne seg et bilde av varen, og for å gjøre dette må man da altså for eksempel kunne slå på en mobiltelefon og se på dens programmer og applikasjoner, på samme måte må man kunne skru på en PC eller koble til en Blu-Ray spiller. Grensen vil måtte gå når man tar tingen i bruk som sin egen, for eksempel ved å installere egne programmer (jf likevel siste saken ovenfor, som jeg mener burde være i grenseland).

5. Angrerettloven §25 tredje ledd – ”nødvendig for å fastslå varens art, egenskaper og funksjon”.

I den nye angrerettloven finner vi den nye formuleringen av ovennevnte §12 første ledd bokstav a i §25 tredje ledd, og denne bestemmelsen lyder som følger:

“Den næringsdrivende kan kreve at forbrukeren erstatter verdireduksjon som følge av forbrukerens håndtering av varene som ikke har vært nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon. Dette gjelder bare dersom forbrukeren har mottatt opplysninger om angrerett, jf. § 8 første ledd bokstav h.”

Denne bestemmelsen har, som tidligere angrerettloven §12 første ledd bokstav a, også to deler. Tidligere angrerettlov oppsatte kumulative krav til at angrerett kunne nektes, i og med at varen ikke lenger kunne leveres tilbake i samme stand og mengde, og at dette i tillegg måtte

skyldes forbrukerens uaktsomhet eller manglende omsorg. I denne bestemmelsen er det imidlertid to deler i den forstand at det er én hovedregel om forbrukerens håndtering og ett unntak fra denne.

Det er altså en åpenbar endring i den nye angrerettloven i at bruk av angrerett ikke lenger skal kunne avslås. Her er da alternativet at forbrukeren heller blir erstatningsansvarlig for verdireduksjon som har oppstått som følge av forbrukerens undersøkelse eller bruk av varen.

Dette medfører at en forbruker alltid kan forutberegne sin rettsstilling med tanke på at varen i alle tilfeller skal kunne returneres. På den annen side vil man kunne bli erstatningsansvarlig for eventuell verdiforringelse som har oppstått i perioden fra kjøp og til angreretten ble gjort gjeldende⁴⁶. Dette erstatningsansvaret er nytt og det finnes foreløpig ingen kjente normer eller etablerte retningslinjer for hvordan erstatningsbeløpet beregnes, og dette gjør da igjen bruk av angrerett noe uforutsigbart for forbrukeren.

Selve erstatningsberegningen vil ikke bli behandlet i stor grad, men forbrukerens potensielle erstatningsansvar i seg selv vil selvsagt være en naturlig del av den videre behandlingen.

Det jeg vil se nærmere på først og fremst er hvor stor undersøkelsesadgangen er før dette erstatningsansvaret inntreffer, altså om forbrukerens prøveadgang er tilsiktet å være annerledes enn det som er etablert praksis etter tidligere angrerettloven §12, jf punkt 4 i denne avhandlingen.

5.1 Prøveadgang

Da det foreløpig ikke foreligger noen etablert praksis etter lovendringen som kan fungere som veiledende norm for å stadfeste forbrukerens prøveadgang, må vi se hen til rettskildene som foreløpig er tilgjengelige. Jeg vil da ta først og fremst ta for meg lovteksten i angrerettloven §25 tredje ledd, samt se nærmere på både forarbeider, forbrukerdirektivet, høringsnotat, samt retningslinjene til direktivet som er utarbeidet av Kommisjonen, for å få en nærmere forståelse av rettsregelens innhold.

5.1.1 Lovteksten

Angrerettloven §25 tredje ledd er formulert slik: «Den næringsdrivende kan kreve at forbrukeren erstatter verdireduksjon som følge av forbrukerens håndtering av varene som ikke

⁴⁶ Den næringsdrivende overtar risikoen for varen fra angreretten er gjort gjeldende og varen er sendt tilbake, jfr forbrukerkjøpsloven §14 femte ledd.

har vært nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon. Dette gjelder bare dersom forbrukeren har mottatt opplysninger om angrerett, jf. § 8 første ledd bokstav h”

Formuleringen avviker altså fra tidligere angrerettlov⁴⁷. Dette er naturlig nok, i og med at forbrukerdirektivet bygger på totalharmonisering. Dette taler for at man ved den nasjonale gjennomføringen legger seg nært opp til ordlyden i direktivet⁴⁸ og selve formuleringen er med det ikke avgjørende for å fastslå at det er tiltenkt noen endring i tidligere rettstilstand. Det må foretas en nærmere tolking av rettsregelen.

Det som må fastslås er hva som menes med «verdireduksjon», samt innholdet i «forbrukerens håndtering av varene som ikke har vært nødvendig for å fastslå varens art, egenskaper og funksjon».

Det er alminnelig språkbruk som skal legges til grunn ved tolking av en rettsregel, og ordet «verdireduksjon» peker da på at varen ikke lenger er av samme verdi som den var da den næringsdrivende leverte den fra seg. Det kan for eksempel forekomme at en mobiltelefon har fått riper og ikke lenger kan selges for full pris. For at den næringsdrivende skal ha et erstatningskrav mot forbrukeren må han da mer presist ha lidt et økonomisk tap som følge av forbrukerens håndtering av varen.

Bestemmelsen beskriver videre at denne verdireduksjonen må skyldes «forbrukerens håndtering av varene som ikke har vært nødvendig for å fastslå varens art, egenskaper og funksjon». Lovteksten unntar med dette forbrukerens erstatningsansvar i de tilfellene hvor verdireduksjonen ikke skyldes unødig håndtering av varene. Dette må bety at om varen for eksempel skades under frakt etter forbrukeren har levert den fra seg, vil forbrukeren ikke være erstatningsansvarlig. En slik tolkning samsvarer med gjeldende rett etter tidligere angrerettlov hvor det ble stilt krav om at forbrukeren måtte ha vært uaktsom for at angrerett skulle kunne nektes.

Formuleringen i §25 peker etter min mening på at det også etter denne bestemmelsen skal foretas en aktsomhetsvurdering, selv om dette ikke uttrykkes like klart som i angrerettloven av 2000. Dette fordi det vanskelig kan tenkes at en håndtering som er nødvendig kan være uaktsom, og at man dermed må ha vært aktsom for å ha håndtert en vare ”nødvendig”.

⁴⁷ Jf angrerettloven av 2000 §12 første ledd bokstav a.

⁴⁸ Ot prp. 64L (2013-2014) pkt 2.3. Se også Direktiv 2011/83/EU artikkel 14.2.

Etter en antitetisk tolkning blir heller ikke forbrukeren ansvarlig for eventuell verdireduksjon som måtte oppstå som følge av nødvendig håndtering i forbindelse med undersøkelse av varens art, egenskaper eller funksjon. Det vil si at om en vare blir påført verdireduksjon som følge av forbrukerens nødvendige håndtering, vil han eller hun ikke måtte erstatte dette. Et slikt tilfelle kan for eksempel være at man prøver et par sko og hælen faller av etter noen få prøvesteg. Dette må skyldes kvaliteten på produktet, ikke forbrukerens håndtering, og forbrukeren skal i et slikt tilfelle ikke bli erstatningsansvarlig overfor den næringsdrivende når man velger å returnere varen.

Lovteksten gir ingen nærmere beskrivelse av hva «nødvendig» håndtering er eller hvor grensen går før forbrukerens undersøkelser kan kalles unødvendig. Jeg vil se nærmere på andre tilgjengelige rettskilder for å fastslå dette.

5.1.2 Forarbeider

Forarbeidene til nye angrerettloven finnes i Ot.prp nr 64L (2013-214).

Punkt 3.15.4 tar for seg stadfesting av gjeldende rett og endringene som innføringen av forbrukerdirektivet medfører. Det er mye den samme informasjonen som finnes direkte i direktivet, som at forbrukeren blant annet bare kan ”undersøke varene på samme måte som han eller hun kunne gjort i en butikk”.

Uttalelser og vurderinger behandles i punktene 3.15.6 og 3.15.7. Blant annet har Forbrukerrådet i sin høringsuttalelse bemerket at det kan komme til å oppstå tvister om hvor grensen for “reduert verdi som følge av håndteringen” går og størrelsen på eventuell erstatning. Vil man ved en uselgelig vare for eksempel måtte erstatte hele summen? Det oppfordres til at departementet må fremsette klare retningslinjer for dette i forarbeidene.

Forarbeidene sier ikke annet om dette enn at: “Departementet antar at Kommisjonen vil gi nærmere anvisninger om erstatningsberegning i sine retningslinjer til direktivet, som forventes våren 2014”⁴⁹. Disse retningslinjene vil jeg se nærmere på nedenfor.

Videre påpeker Forbrukerombudet faren for at forbrukeren, som den svake parten, uten videre må godta at den næringsdrivende holder vedkommende ansvarlig for det den næringsdrivende mener er redusert verdi og ber om tilsvarende retningslinjer som i Forbrukerrådets uttalelse.

⁴⁹ Ot.prp. Nr 64L (2013-2014) pkt 3.15.7

Generelt sier forarbeidene til angrerettloven av 2014 lite om §25 tredje ledd skal medføre noen endring av prøveadgangen, sett i forhold til gjeldende rett etter angrerettloven av 2000. Dette taler etter min mening for at gjeldende rett på tidspunktet skulle videreføres.

5.1.3 Høringsnotat

Høringsnotatet som er utarbeidet av Barne,- likestillings,- og inkluderingdepartementet sier lite utover det du allerede kan finne i direktivet vedrørende forbrukerens prøveadgang. Det spesifiseres imidlertid at en næringsdrivende ikke kan påregne å få solgt varen på nytt.⁵⁰ Dette er også fastslått av Forbrukertvistutvalget i tidligere praksis ved behandling av angrerettsaker etter tidligere angrerettlov, og den allerede etablerte praksisen på området må da være tiltenkt videreført. Dette må bety at en vare fortsatt ikke må fremstå som ny for å kunne returneres uten at det påløper erstatningsansvar. Tidligere praksis vedrørende for eksempel bruksriper på varen burde således fortsatt kunne være en aktuell rettskilde å støtte seg til.

5.1.4 Forbrukerdirektivet

Bakgrunnen for endringen i angrerettloven er altså vedtagelsen og innføringen av forbrukerdirektivet. Det er da naturlig å se nærmere på dette for å kunne forstå endringen som er foretatt i lovverket.

Formålet og bakgrunnen for innføringen av direktivet er beskrevet nærmere ovenfor⁵¹, men kort fortalt igjen er det ønskelig med en harmonisering av reglene som praktiseres i alle medlemslandene for å bedre legge til rette for handel på det indre marked i EU/EØS, altså på tvers av landegrensene.

Direktivet sier rent direkte lite om det er tiltenkt noen endring i adgangen til å prøve ut varen før man eventuelt velger å returnere den. Det som beskrives er mye av det samme som allerede er etablert praksis etter tidligere angrerettlov og som også fremkommer av tidligere lovs forarbeider.

Det fastslås blant annet når det gjelder undersøkelse av varer at forbrukeren bør ”kunne håndtere og besiktige dem på samme måte som vedkommende ville fått lov til i en

⁵⁰ Jf Høringsnotatet s.88

⁵¹ Jf Oppgavens punkt 1.1.4.5

forretning”⁵², for eksempel må man kunne prøve klær, men man kan ikke ha dem på i lang tid. Videre fastslås det at man kan håndtere og besiktige varene med “behørig omhu” inntil angrefristens utløp.⁵³ Selv om det ikke spesifikt fremkommer et aktsomhetsansvar av lovteksten, slik som tidligere, mener jeg dette også må tale for at aktsomhets- og omsorgsansvaret fortsatt påhviler forbrukeren på samme måte som tidligere, og dermed må være med i vurderingsgrunnlaget når det skal avgjøres om kjøper skal være erstatningsansvarlig.

5.1.5 Kommisjonens retningslinjer til direktivet

Som nevnt ovenfor har departementet i forarbeidene til den nye angrerettloven gitt uttrykk for at de antar at anvisningen om erstatningsberegning vil utformes av Kommisjonen. I Kommisjonens retningslinjer⁵⁴ finner vi både bemerkninger om forbrukerens tiltenkte prøveadgang og erstatningsberegning ved skadet eller brukt vare og jeg vil se nærmere på disse i det følgende.

5.1.5.1 Prøveadgang

Kommisjonens retningslinjer⁵⁵ slår fast at forbrukerens prøveadgang må vurderes konkret i hvert tilfelle, og påpeker som direktiv og forarbeider at en forbrukers prøveadgang i en forretning er et godt utgangspunkt for vurderingen om bruken av varen faller innenfor det som må aksepteres som ”nødvendig for å fastslå varens art, egenskaper og funksjon”.

Videre vises det til en del eksempler for hva som må anses som akseptabel bruk av varen:

1. Før man kjøper lyd-, bilde- eller opptaksutstyr vil man vanligvis måtte kunne teste kvaliteten.
2. Man vil kunne prøve på et klesplagg i butikken, men å ta av lappene faller utenfor prøveadgangen.
3. Man vil normalt ikke kunne teste husholdningsapparater rent praktisk. Som for eksempel vil å bruke kjøkkenutstyr normalt etterlate rester på produktet.
4. Normalt vil man ikke kunne konfigurere software på en PC. Kostnader for reseting av dette vil da føre til redusert verdi på varen.

⁵² Jf Direktiv 2011/83/EU, fortalens punkt 47

⁵³ Jf Direktiv 2011/83/EU, fortalens punkt 47

⁵⁴ Jf Kommisjonens retningslinjer s.47

⁵⁵ Jf Kommisjonens retningslinjer s.47

Det presiseres også at forbrukerne må ha mulighet til å åpne pakken varen kommer i, spesielt om lignende varer stilles ut uten forpakning i forretninger. Det bemerkes at ved kjøp av varer som er forseglet, burde bare forseglingen brytes der hvor det er strengt nødvendig for å teste varen.

Det som slås fast her er i tråd med allerede etablert praksis fra Forbrukertvistutvalget, noe som tyder på at den rettsstilstanden som allerede er etablert angående forbrukerens prøveadgang etter angrerettloven av 2000 videreføres⁵⁶.

5.1.5.2 Verdiforringelse og erstatning

Selve erstatningsberegningen i seg selv vil ikke bli tillagt stor vekt her, men jeg ønsker likevel for helhetens skyld å si noe om Kommisjonens bemerkninger til verdiforringelse og erstatning.

I retningslinjene er det skrevet at: ”The diminished value of the goods can consist, in particular, of the cleaning and repairs cost and, if the goods can no longer be sold as new, the objectively justified loss of income for the trader when the disposing of the returned good as second hand good”. Dette betyr at erstatningens størrelse hovedsakelig kan beregnes til reparasjonskostnader som er nødvendige og at hvis varen ikke lenger kan selges som ny kan den næringsdrivende oppføre mellomlegget mellom prisen for ny vare og prisen for varen når den selges som b-vare, som verdireduksjonen.

Når Telenor nettbutikk behandler angrerettsaker der varen har fått redusert verdi, fastsettes erstatningens størrelse til å samsvare med reparasjonskostnadene.

Som nevnt tidligere er det lagt til grunn i utforming av lov og praksis etter tidligere angrerettlov at en næringsdrivende ikke kan beregne å selge varen som ny. Dette er også spesifisert i høringsnotatet til arbeidet med ny angrerettlov, jf høringsnotatets side 88.

Jeg ser at det i bemerkningen til Kommisjonen er beskrevet at erstatning kan bestå i ”objectively justified loss” når produktet må selges som b-vare. Dette mener jeg blir noe motstridende til den etablerte rettsstilstanden om at det ikke kan regnes med at varen kan selges som ny, jf tidligere refererte saker fra Forbrukertvistutvalget under punkt 4.2. Retningslinjene som Kommisjonen har stilt opp gir den næringsdrivende en mulighet til å beregne verdireduksjonen på bakgrunn av varens ny-verdi, noe som i realiteten gir den

⁵⁶ Jf oppgavens punkt 4.2

næringsdrivende full inntekt for varen uansett om angrerett benyttes eller om forbrukeren velger å beholde varen. En slik praksis vil etter min mening forsterke rettighetene for den næringsdrivende, men gi svekket rett til forbrukeren. Vi kan ta som et eksempel et tilfelle hvor en forbruker sender inn en mobiltelefon som har blitt påført såkalte bruksriper. Telefonen vil ikke kunne selges som ny, men må repareres først. Etter tidligere praksis ville ripene vært såpass små at angreretten måtte godkjennes. Etter Kommisjonens retningslinjer ville nå da forbrukeren måttet betalt reparasjon av ripene, noe som da setter vedkommende i en dårligere rettsstilling enn etter angrerettloven av 2000.

På bakgrunn av det som er beskrevet om prøveadgangen til en forbruker i direktiv og forarbeider, vil jeg anta at det ikke er meningen at forbrukeren skal stilles i en dårligere posisjon enn tidligere med tanke på adgangen til undersøkelse av varen. Jeg vil derfor tro at vurderingen av varens verdi som ny bare vil komme på tale i de tilfellene hvor den brukte varen er brukt utover det som anses som ”nødvendig” prøving. Dette vil da i praksis si at en vare fortsatt ikke kan beregnes å selges som ny, men at i tilfellene hvor varen er brukt utover det som anses som ”nødvendig for å fastslå varens art, funksjon og egenskaper” vil en kunne beregne erstatningen med utgangspunkt i varens ny-verdi. Der hvor varen er brukt innenfor det som må anses som nødvendig, vil det ikke bli aktuelt å påføre forbrukeren et erstatningskrav.

5.1.5.3 Erstatningskrav mot forbruker

Direktivet regulerer ikke hvordan en forbruker skal bli belastet om et spørsmål om erstatning blir aktuelt. Det er ikke beskrevet nærmere om det vil opprettes en sak mot forbrukeren eller om erstatningsbeløpet direkte vil bli trukket fra ved oppgjøret etter angreretten, og at man blir skyldig for mellomlegget. Retningslinjene sier også lite om dette, og i retningslinjene vises det til at dette spørsmålet blir opp til medlemslandenes egne lovverk vedrørende kontrakts- og erstatningsrett og oppgjør i denne forbindelse. Det er da altså mulig for medlemslandene å praktisere erstatningskravet slik at beløpet blir trukket fra ved angrerettsoppgjøret.

Foreløpig er det lite praksis på dette området i Norge, noe som er naturlig med tanke på hvor ny angrerettloven er. Telenors nettbutikk har for eksempel valgt å fakturere verditapet på en egen faktura til kunden. Når fakturaen er betalt, behandles saken på nytt og hele kjøpesummen føres tilbake til kunden.

5.2 Forbrukeren kan kun bli erstatningsansvarlig hvis den næringsdrivende har gitt opplysninger om angreretten.

Bestemmelsen i §25 tredje gir ett unntak i forbrukerens erstatningsansvar for brukt eller skadet vare.

I henhold til angrerettloven §25 tredje ledd annen setning er nemlig forbrukeren bare ansvarlig for å erstatte varens eventuelle reduserte verdi dersom den næringsdrivende ikke har gitt forbrukeren de pålagte opplysningene om angrerett⁵⁷ i forbindelse med kjøpet av varen.

Dette betyr for det første at angreretten utvides til tolv måneder, jf angrerettloven §21 tredje ledd⁵⁸, på bakgrunn av manglende opplysninger.

Videre betyr det da direkte at forbrukeren ikke blir ansvarlig for skader eller bruk av varen utover det som er ansett som nødvendig for å undersøke dens egenskaper, art og funksjon.

Rent praktisk vil det da si at forbrukeren i tilfelle av manglende angrerettsopplysninger faktisk har mulighet til å beholde en vare i inntil tolv måneder, bruke den som sin egen, for deretter å returnere den med redusert verdi, uten å bli erstatningsansvarlig.

Denne bestemmelsen er meget streng for de næringsdrivende og burde ha en god preventiv effekt med tanke på unnlattelse av å gi ut tilstrekkelig med opplysninger om angrerettsadgangen, jf opplysningsplikten i angrerettloven §8. På den andre siden er dette en meget god rettighet for forbrukeren.

5.3 Konklusjon vedrørende forbrukernes prøveadgang etter ny angrerettlov

Opgavens problemstilling har vært å vurdere hvorvidt forbrukeren etter de nye bestemmelsene fortsatt har den samme prøveadgangen ved kjøp av en vare som tidligere.

Som beskrevet skal en forbruker ikke lenger kunne nektes adgang til å bruke angrerett, men nå heller kunne bli erstatningsansvarlig om han eller hun har medført at varen har fått et verditap som følge av håndtering som må anses som unødvendig.

Basert på tolking og vurdering av de tilgjengelige rettskildene, kan jeg ikke finne at vedtakelsen av forbrukerdirektivet og arbeidet med en ny angrerettlov fører til noen endring i

⁵⁷ Jf angrerettloven §8

⁵⁸ Se nærmere om dette under oppgavens punkt 2.1.2

rettstilstanden hva angår forbrukerens adgang til å prøve varen. Det vil da si at den etablerte rettstilstanden for hva som anses for å være «tilnærmet samme stand og mengde» videreføres, og at der hvor en vare tidligere ville blitt ansett for å være i samme stand og mengde, vil varen nå måtte anses for å kun ha vært brukt «nødvendig»⁵⁹.

Dette medfører blant annet at tidligere praksis og teori vedrørende dette vil ha betydning som rettskilder også etter endringen av angrerettloven.

Aktsomhetskravet etter §12 må også videreføres, som betyr at forbrukeren må ha håndtert varen uaktsomt for at bruken skal anses for å ha gått utover det som er nødvendig, samt at aktsom bruk hovedsakelig ikke kan anses for å være unødvendig.

6. Egne betraktninger rundt angrerettloven §25 tredje ledd.

Formålet med innføringen av forbrukerdirektivet er, som nevnt tidligere, å harmonisere rettsreglene på forbrukerrettighetsområdet i alle EUs medlemsland, inkludert EØS-landene. Dette skal gjøre kjøp over landegrensene mindre komplisert og mer forutsigbart for forbrukerne, samt at de næringsdrivende ikke skal måtte bruke tid og ressurser på å forholde seg til ulike regelsett. Virkningene av dette skal da forhåpentligvis være at handelen over landegrensene øker, samt at forbrukerne skal kunne ha flere tilbud å velge i, som igjen fører til mer konkurranse mellom aktørene og igjen bedre tilbud og lavere priser for forbrukerne.

Endringene som er vedtatt ved innføringen av forbrukerdirektivet har hatt særlig stor innflytelse på angrerettloven, og forbrukerrettighetene har både blitt styrket og svekket på ulike områder i forbindelse med dette.

Hovedproblemstillingen i oppgaven har vært nye angrerettlovens §25 tredje ledd, om forbrukerens adgang til å undersøke og prøve varen som er bestilt før den eventuelt sendes i retur. Både angrerettloven av 1972 og angrerettloven av 2000 ga som beskrevet den næringsdrivende rett til å nekte angrerett i de tilfellene varen var skadet eller brukt slik at den ikke lenger kunne leveres tilbake i “tilnærmet samme stand og mengde”, og dette skyldtes “uaktsomhet eller manglende omsorg” fra forbrukeren. Etter de nye reglene skal ikke lenger angrerett nektes, men forbrukeren skal bli erstatningsansvarlig for verdiforringelse som er

⁵⁹ Jf oppgavens punkt 4.2

oppstått grunnet bruk av varen utover det som er “nødvendig for fastslå varens art, egenskaper og funksjon”.

På den positive siden kan denne endringen medføre en noe større grad av forutsigbarhet hva angår forbrukerens rett til å returnere varen. Forbrukeren kan til enhver tid være sikker på at varen må aksepteres i retur av forhandleren, så lenge de øvrige vilkårene til å benytte seg av angreretten er oppfylt. Dette til forandring fra tidligere, da man måtte vente på en avgjørelse i saken og kanskje underveis være usikker på om angreretten ville bli akseptert eller nektet.

På den negative siden, kan man fortsatt ikke være sikker på om man vil bli stilt i samme posisjon rent økonomisk som før avtalen ble inngått. Der man før måtte vente i usikkerhet på om angrerett ville bli akseptert eller nektet, må man nå vente på om bruken av angrerett vil bli akseptert i sin helhet, og forbrukeren stilles som om kjøpet ikke var inngått, eller om returen aksepteres og forbrukeren kanskje sitter igjen med tap, grunnet et pådratt erstatningsansvar.

Rent generelt vil jeg bemerke at enhver forbruker som benytter seg av angrerett, selvsagt verken tidligere har befunnet seg i fullstendig villrede, eller vil det fremover, med tanke på eventuelt erstatningsansvar. Dette er da snakk om de tilfellene hvor forbrukeren er usikker på om varen er brukt i akseptabel grad eller om for eksempel den ene ripen som er påført dekselet kan være nok til at varen er skadet utover det som er “nødvendig”.

Forbrukerdirektivet sier i fortalens punkt 47 at forbrukerens forpliktelser ved bruk av angreretten ikke bør avskrekke forbrukeren fra å utøve sin angrerett. Etter min mening vil et potensielt erstatningsansvar muligens kunne virke som en slik avskrekkelse, alt ettersom hvordan dette vil bli praktisert. Jeg vil anta at, for å unngå dette, vil gangen i behandlingen gå slik at hvis den næringsdrivende finner at varen har fått redusert verdi, vil forbrukeren først få valget om de ønsker å opprettholde kjøpet eller om kjøpet fortsatt ønskes angret, med den konsekvens at et konkret erstatningsbeløp vil måtte betales. Ikke at returen anses som en endelig aksept av et eventuelt erstatningsansvar. Trolig vil det være både i forbrukerens og den næringsdrivendes interesse at dette vil praktiseres som et valg.

Innføringen av direktivet er ment å forenkle reglene, og for de næringsdrivende vil nok dette i stor grad være tilfellet. I forbindelse med oppgaven har jeg vært i kontakt med Telenors nettbutikk og forhørt meg om hvordan endringen har påvirket deres behandling av angrerettsaker i forhold til tidligere. Tilbakemeldingen der var at endringen oppleves som

positiv og at en eventuell erstatningsutmåling ikke er noe problem. Beløpet fastsettes der etter reparasjonskostnader som er nødvendige for å reparere varen. Dette er i tråd med erstatningsutmålingen som ble anbefalt i retningslinjene til forbrukerdirektivet.

Om reglene er forenklet sett fra forbrukerens sin side vil kunne være gjenstand for diskusjon, og forbrukerrådet peker i høringsuttalelsen sin på at endringen kan føre til et økt antall tvister, med tanke på hvor grensen går for når varen må sies å ha fått “reduisert verdi”⁶⁰. Jeg støtter opp om denne bemerkelsen, da jeg mener formuleringen etter tidligere angrerettlov var lettere å forholde seg til. For det første er “tilnærmet samme stand og mengde” et såpass innarbeidet begrep, i tillegg til at jeg tror det er lettere å forstå. Rent bokstavelig peker «tilnærmet samme stand og mengde» på varens tilstand. Man kan for eksempel lett se om en vare rent estetisk har endret seg siden du mottok den, ved at det kan ha blitt påført store riper eller lignende. I angrerettloven §25 tredje ledd finner vi at det er forbrukerens håndtering som er gjenstand for vurdering, mens det sies lite om selve varen utover ordet «verdireduksjon», som er et ganske vagt begrep når man tenker på at det ikke er noe krav at den næringsdrivende skal kunne selge varen som om den var ny.

Etter noe tid vil selvsagt også den nye angrerettloven være innarbeidet og kjent for ”folk flest”. Inntil dette, mener jeg at endringen har ført til at bestemmelsen kan oppfattes som noe vanskeligere å forstå, samt at det nok er riktig som det er spådd av Forbrukerrådet; at denne endringen nok kan være opphavet til den del tvister vedrørende hvorvidt varen har fått redusert verdi og om forbrukeren kun har håndtert varen på en nødvendig måte.

⁶⁰ Jf Høringsuttalelse av forbrukerrådet pkt 5.2

7. Litteraturliste

7.1 Lover:

Lov om angrefrist ved visse avtaler om forbrukerkjøp mm (angrefristloven) av 24.mars 1972.

Lov om opplysningsplikt og angrerett mv ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven) av 21.desember 2000.

Lov om opplysningsplikt og angrerett mv ved fjernsalg og salg utenfor faste forretningslokaler (angrerettloven) av 20.juni 2014.

Lov om forbrukerkjøp (forbrukerkjøpsloven) av 21.juni 2002.

7.2 Forarbeider:

Ot.prp nr 14 (1971-1972)

Ot.prp nr 36 (1999-2000)

Ot.prp nr 64L (2013-2014)

7.3 Høringsnotat av 4.juli 2013:

Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet:

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

7.4 Høringsuttalelse:

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

7.5 Direktiv:

Rådskdirektiv 85/577/EØF av 20. desember 1985 om forbrukervern ved avtaler som inngås et annet sted enn på den næringsdrivendes faste forretningssted (Dørsalgskdirektivet)

Europaparlaments- og rådskdirektiv 97/7/EF av 20. mai 1997 om forbrukervern ved fjernsalgsavtaler (Fjernsalgskdirektivet)

Europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter som endrer rådsdirektiv 93/13/EØF og europaparlaments- og rådsdirektiv 1999/44/EF og som opphever rådsdirektiv 85/577/EØF og europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF (Forbrukerdirektivet)

7.6 EU-dokumenter:

Retningslinjer til tolking av forbrukerdirektivet utformet av EU-kommisjonen: Kommisjonens retningslinjer til http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf

7.7 Bøker:

Johan Giertsen, Avtaler, Universitetsforlaget, Bergen 2006

Roald Martinussen, Forbrukerkjøp, Cappelen Akademisk Forlag, Oslo 2002

Jo Hov, Avtalebrudd og partsskifte, Papinian forlag, Oslo 2002

Vidar Sinding, Angrefristloven, Juridisk forlag AS, Oslo 1994

Kai Krüger, Norsk kjøpsrett, 4.reviderte utgave, Alma Mater forlag, Bergen 1999

Jon Gisle, Jusleksikon, Kunnskapsbokforlaget, 3.utg, Oslo 2007

7.8 Nettdokumenter:

1. ”Hva er angrerett?” <http://jusinfo.no/index.php?site=default/721/722/723/724>

2. ”Tap av angrerett ved tilbakelevering”

<http://jusinfo.no/index.php?site=default/721/722/731/733>

7.9 Praksis:

7.9.1 Norsk rettspraksis

RG.1984 s.692

Rt.2010 s.1580

7.9.2 Forbrukertvistutvalget:

Sak 13/1021

Sak 13/1064

Sak 14/298

