



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Generell forbrukerrett

Teoretisk bakgrunnsdokument

General Consumer Law - Norway
September 2022 - version 1

TABLE OF CONTENT

INTRODUKSJON TIL DETTE TEORETISKE BAKGRUNNSDOKUMENTET	3
Om Consumer PRO.....	3
1. INTRODUKSJON TIL FORBRUKERPOLITIKKENS HISTORIE	5
2. DE VIKTIGSTE FORBRUKERRETTIGHETENE OG FORPLIKTELSENE	5
2.1. Krav til informasjon før avtaleinngåelse	5
2.2. Angrerett	8
2.3. Forbrukerrettigheter og garantier	10
2.4. Urimelig handelspraksis	15
2.5. Urimelige avtalevilkår	18
3. HOVEDUTFORDRINGER VED GENERELL FORBRUKERPOLITIKK	19
3.1. Informasjon før avtale inngås	19
3.2. Angreretten	19
3.3. Forbrukerrettigheter og garantier	20
3.4. Urimelig handelspraksis	21
3.5. Urimelige avtalevilkår	21
4. LOVER OG FORSKRIFTER PÅ EU- OG NASJONALT NIVÅ.....	22
4.1. Direktivet om urimelige avtalevilkår ("UCTD")	22
4.2. Direktivet om urimelig handelspraksis ("UCPD")	22
4.3. Forbrukerrettighetsdirektivet ("CRD")	23
4.4. Europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) 2019/770 av 20. mai 2019 om visse aspekter ved avtaler om levering av digitalt innhold og digitale tjenester	24
4.5. Juridiske henvisninger til de nye direktivene: "Omnibus", "Digitalt innhold" og "Salg av varedirektivet"	24
5. RELEVANT RETTSPRAKSIS	25
5.1. Database til direktivet om urimelig handelspraksis	25
5.2. Database til direktivet om urimelige avtalevilkår	25
5.3. Database til forbrukerrettighetsdirektivet.....	25
5.4. Dokumentasjon fra EU-domstolen om forbrukerrettslige saker.....	25
5.5. Forbrukerrettsdatabasen	25
6. HVA KAN FORBRUKERE GJØRE HVIS DE HAR ET PROBLEM?	25
6.1. Nasjonale forbrukerorganisasjoner	25
6.2. European Consumer Centers (ECC-NET)	26
6.3. Småkravsprosess i domstolene og den europeiske småkravsprosessen ("ESCP")	26
6.4. Offentlige myndigheter	26

6.5. Alternative tvisteløsningsorganer (ADR) og online tvistløsningsplattform (ODR)	27
6.6. Kollektivt søksmål	28
6.7. Vanlig domstolsbehandling.....	28
7. ANDRE INTERESSANTE VERKTØY: DATABASE FOR RETTSPRAKSIS FRA EU	28

Dette materialet er utviklet i sammenheng med prosjektet Consumer PRO, som er et initiativ fra EU-kommisjonen, underlagt European Consumer Programme. EU-kommisjonens støtte utgjør ikke godkjenning av innholdet, som kun gjenspeiler forfatterens synspunkter. Kommisjonen kan ikke holdes ansvarlig for noe bruk som kan gjøres av informasjonen i dette dokumentet.

INTRODUKSJON TIL DETTE TEORETISKE BAKGRUNNSDOKUMENTET



Kjære leser,

Dette teoretiske bakgrunnsdokumentet er en del av opplæringsressursene utviklet for Consumer PRO, et EU-initiativ som tar sikte på å gjøre forbrukerorganisasjoner og andre aktører i forbrukerpolitikken bedre rustet til å beskytte forbrukerne i deres land. Målet med dette dokumentet er å gi deg og ditt team nyttig og relevant informasjon om generell forbrukerrett. Innholdet er utarbeidet av BEUC-eksperter innen forbrukerrett, fra et europeisk perspektiv, for å gi deg verktøy til

- Å lære opp dine kolleger/ansatte
- Å finne relevant informasjon på en lett måte
- At dine ansatte lettere kan informere forbrukerne om deres rettigheter
- Å øke bevisstheten om forbrukerrettigheter til departement og myndigheter

Dette teoretiske bakgrunnsdokumentet inngår i en serie av opplæringsressurser. Det finnes tilsvarende dokumenter innen temaene digitale forbrukerrettigheter og bærekraft.

Dette teoretiske bakgrunnsdokumentet er basert på en tidligere versjon av samme dokument. Det teoretiske bakgrunnsdokumentet har blitt oppdatert for i bedre grad å gjenspeile at direktiv om forbrukerrettigheter 2011/83/EU og direktiv om urimelig handelspraksis 2005/29/EF gjennomgikk større endringer ved direktiv 2019/2161 av 27. november 2019 om endring med hensyn til bedre håndheving og modernisering av Unionens forbrukervernregler. Videre tar oppdateringen hensyn til direktiv 2019/770 av 20. mai 2019 om visse aspekter ved avtaler om levering av digitalt innhold og digitale tjenester («Kontraksregler for digitale ytelser»). Direktivet gir en rettslig regulering av digitalt innhold og digitale ytelser.

Om Consumer PRO

Consumer PRO er et initiativ fra EU-kommisjonen under det europeiske forbrukerprogrammet og implementert av BEUC – den europeiske forbrukerorganisasjonen. Målet er kompetanseheving for europeiske forbrukerorganisasjoner og andre aktører innen forbrukerpolitikken gjennom ikke-formell utdanning. Prosjektet dekker EUs medlemsstater, Island og Norge.

For mer informasjon, vennligst skriv til Info@consumer-pro.eu.

EU-kommisjonen tilbyr også praktisk rettede kurs for små og mellomstore bedrifter som ønsker å forstå forpliktelsene sine når de handler med forbrukere innenfor EU/EØS bedre, uten å måtte fordype seg i jussen (ConsumerLawReady.eu).

1. INTRODUKSJON TIL FORBRUKERPOLITIKKENS HISTORIE

Etter opprettelsen av det europeiske indre marked, ble det avgjørende å få implementert en sterk forbrukerpolitikk slik at de 500 millioner forbrukere som da utgjorde en del av det europeiske markedet ble sikret et godt forbrukervern.

Forbrukervern ble først anerkjent i Traktaten om Den europeiske unions virkemåte (TFUE). Ifølge artikkelen 169 TFUE, "[...] for å fremme forbrukernes interesser og for å sikre et høyt nivå av forbrukervern, skal Unionen bidra til å beskytte forbrukernes helse, sikkerhet og økonomiske interesser, samt fremme sin rett til informasjon, utdanning og til å organisere seg for å kunne ivareta sine interesser".

Disse retningslinjene har videre blitt materialisert i tråd med unionens markedsutvikling. Dette har ført til at forbrukerne idag, i langt større grad, er beskyttet mot urimelig handelspraksis, urimelige avtalevilkår og at det samtidig også stilles strengere krav til informasjon som forbrukeren har krav på før avtaleinngåelse etc.

Forbrukerrett i EU har utviklet seg gjennom de tre siste tiårene, basert på direktiver som harmoniserer ulike aspekter ved forbrukervern. I avsnittene under, redegjøres det på overordnet nivå for de viktigste forbrukerrettighetene på europeisk nivå. I dag er de fleste forbrukerrettighetene på EU-nivået fullharmonisert. Dette medfører at medlemsstatene ikke kan ha eller vedta strengere regler for forbrukervern. Noen direktiv har imidlertid åpnet for at man på nasjonalt nivå kan fravike fra EU-regelverket (for eksempel ved å introdusere ytterligere krav til informasjon før avtaleinngåelse hos den næringsdrivende). Det er også viktig å få frem at det som faller utenfor unionsretten er opp til medlemsstatene å bestemme over. Det kan derfor være forskjeller mellom medlemsstatene (for eksempel regler om kontraktsinngåelse).

2. DE VIKTIGSTE FORBRUKERRETTIGHETENE OG FORPLIKTELSENE

2.1. Krav til informasjon før avtaleinngåelse

Før avtaleinngåelsen har forbrukeren krav på at det blir gitt tilstrekkelig med informasjon slik at det kan bli tatt et informert valg.

Denne informasjonen bør være lettfattelig slik at den kan forstås av en gjennomsnittlig forbruker, og den bør i tillegg bli gitt på en tydelig og klar måte. Hvilken informasjon som bør gis til forbrukerne er definert i direktiv 2011/83/EU, det såkalte «[Consumer Rights Directive](#)» (CRD-Forbrukerrettighetsdirektivet) og varierer avhengig av hvilken type handel som er¹ gjennomført:

- Artikkel 5 inneholder en oversikt over informasjon som bør gis ved kjøp i butikk.
- Artikkel 6 viser til informasjon som bør gis ved fjernsalg og salg utenfor faste forretningslokaler (oftest ved netthandel, og omfatter angreretten).
- Artikkel 7 inneholder en oversikt over formelle krav til kontrakter inngått utenfor faste forretningslokaler.
- Artikkel 8 inneholder en oversikt over formelle krav til fjernsalg.

- Noen type avtaler, slik som sosialtjenesten, velferd, gambling og timeshare-kontrakter, er unntatt fra kravene til informasjon før avtaleinngåelse. En fullstendig liste over unntakene finner du i forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 3 nr. 3.
- For noen typer avtaler, er det påbudt med informasjon før avtaleinngåelse i henhold til sektorlovgivningen, slik som ved kredittavtaler i forbrukerforhold.²
- I tillegg gjør artikkel 3 nr. 4 i Forbrukerrettighetsdirektivet det mulig for medlemsstatene å unnta lavverdikjøp (kjøp under 50 euro) fra kravene til informasjon i forkant av kjøp. Dette unntaket gjelder imidlertid kunder det er snakk om kjøp utenfor faste forretningslokaler.

I henhold til direktivet kan medlemsstatene velge å innføre strengere informasjonskrav hvis ønskelig. En oversikt over hvilke medlemsstater som har besluttet å innføre strengere informasjonskrav finnes i rapporten som omhandler anvendelsen av forbrukerrettighetsdirektivet - [Endelig rapport¹](#) og [tabell 4](#). Direktivet gjør dette mulig kun for kontrakter som ikke er gjort via fjernsalg eller utenfor fast utsalgssted. For fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted åpner ikke direktivet opp den muligheten. Er det ønskelig med mer informasjon om hvordan de ulike EU-land har implementert forbrukerrettighetsdirektivet, er det mulig å kontakte Consumer Law database.

I Norge

I henhold til forbrukerrettighetsdirektivet kan medlemsstatene gå utover kravene og innføre ytterligere informasjonskrav for kontrakter inngått i lokaler. *Slikke ytterligere krav finnes ikke i Norge.* Det presiseres imidlertid at slike unntak *kan fastsettes i fremtiden*: «Departementet kan i forskrift stille krav om registrering i frivillighetsregisteret etter frivillighetsregisterloven for å bli regnet som frivillig organisasjon.» Se Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler ([angrerettloven](#)).

Direktivet tillater medlemsstatene å gjøre dette kun for kontrakter, som *ikke er fjernkontrakter* og kontrakter utenfor fast forretningssted. For fjernsalg og kontrakter utenfor fast forretningssted forutsetter ikke direktivet denne muligheten på grunn av den fulle harmoniseringseffekten.

Forbrukerrettighetsdirektivet har blitt endret ved direktiv 2019/2161 av 27. november 2019 om endring med hensyn til bedre håndheving og modernisering av Unionens forbrukervernregler, også kalt [Moderniseringsdirektivet](#). 28. mai 2022 (anvendelsesdatoen i EU) ble flere pre-kontraktuelle informasjonskrav oppdatert, og nye pre-kontraktuelle informasjonskrav har kommet til for fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted. For eksempel må den næringsdrivende oppgi telefonnummer og e-postadresse når de handler med forbrukere. Selgere kan videre måtte oppgi andre nettbaserte kommunikasjonsmidler med forbrukere, slik som chat, automatiserte taletjenester, chatboter, osv., som må sikre rask og effektiv kommunikasjon med den næringsdrivende. For disse kommunikasjonstjenestene, bør selgeren på en klar måte, og innen rimelig tid, informere om forbrukeren om de skal kunne lagre innholdet, datoen og tidspunktet for slik kommunikasjon.

¹ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf

Direktivet stiller også krav til at næringsdrivende opplyser om at prisen er personalisert på grunnlag av en automatisert beslutningsprosess.

Ny artikkel 6a i det reviderte forbrukerrettighetsdirektivet innfører nye informasjonsplikter for tilbydere av nettbaserte markedsplasser ved kontraktsinngåelse. Før kontraktsinngåelse, må tilbyderen av den nettbaserte markedsplassen informere forbrukeren om de viktigste kriteriene for rangeringen av de ulike tilbudene i søkeresultatet, og hvordan avveiningen mellom de ulike kriteriene er. I tillegg bør forbrukeren få informasjon om:

- Om den som tilbyr varen, tjenesten eller digitalt innhold er en næringsdrivende eller ikke, basert på tredjepartens erklæring til tilbyderen av den nettbaserte markedsplassen.
- At felleseuropeiske forbrukerrettigheter ikke gjelder dersom selger ikke er næringsdrivende.
- Om relevant, hvordan forpliktelsene som følger av avtalen er fordelt mellom selger av varen, tjenesten eller digitalt innhold og tilbyderen av den nettbaserte markedsplassen.

Denne informasjonen må være utformet på en klar, hensiktsmessig og forståelig måte, og på en måte som egner seg for fjernkommunikasjon. Slik informasjon kan for eksempel stå på et spesifikt sted på nettsiden, som er åpent og lett tilgjengelig fra den nettsiden hvor tilbudet er.

I Norge

Medlemsstater kan innføre ytterligere opplysningskrav for tilbydere av nettbaserte markedsplasser. I Norge finnes ikke slike *lovfestet* opplysningskrav, men det kan argumenteres at den finnes i flere ulovfestede kilder.

Selv om den *ikke er bindende*, er veiledningen fra Forbrukerrådet illustrerende, og finnes [her](#).

I tillegg til listen over informasjon som skal foreligge før kontraktsinngåelse, definerer også Forbrukerrettighetsdirektivet de formelle kravene til hvordan informasjonen skal gis:

- Artikkel 7 setter formelle krav til ulike typer kontrakter inngått utenom faste forretningslokaler. For eksempel fastslår den at selgere må tilby prekontraktuell informasjon skriftlig (på pair, eller et annet varig medium dersom forbrukeren samtykker til det).² Opplysningene skal være lett leselige, og gis på et klart og forståelig språk.
- Artikkel 8 gir en liste over formelle krav til fjernsalgsavtaler.

Direktivet krever for eksempel at pre-kontraktuell informasjon skal gis eller bli tilgjengeliggjort for forbrukeren på en måte som er tilpasset det benyttede kommunikasjonsmiddelet, på en klar og tydelig måte. Dette betyr at den obligatoriske informasjonen må være lett tilgjengelig og godt synlig for forbrukeren. Det vil ikke være tilstrekkelig at informasjonen er tilgjengelig i standardvilkårene. Direktivet inneholder også et særlig krav for kontrakter inngått gjennom elektriske midler som

² Art. 7(1).

pålegger forbrukeren en betalingsplikt. I slike situasjoner skal selgeren, på en klar og tydelig måte, minst gjøre forbrukeren oppmerksom på:

- Varenes eller tjenestenes viktigste egenskaper,
- Den samlede prisen på varene eller tjenestene,
- Avtalens varighet, eller, dersom det er en ikke-tidsbegrenset avtale eller en avtale som forlenges automatisk, vilkårene for å gå fra avtalen,
- Hvis relevant, korteste varighet for forbrukerens forpliktelser i henhold til avtalen.

Før avtaleinngåelse skal forbrukeren også få klar informasjon om at bestillingen som foretas, medfører en betalingsforpliktelse. Dersom selgeren ikke overholder denne plikten, er forbrukeren ikke bundet av avtalen. Dette betyr blant annet at knappen som brukes for bestilling på nettsiden eller appen må være tydelig merket på en lett leselig måte. Funksjonen for bestilling må være på selve knappen eller rett ved siden av den.

Videre gir direktivet formelle regler for kontrakter inngått gjennom fjernkommunikasjonsmidler med tekniske begrensninger for mengden opplysninger som kan vises for forbrukeren, enten det er begrenset plass eller tid. Eksempler på dette kan være telefonsamtaler, stemmestyrte innkjøpsassistenter eller SMS. I slike tilfeller åpner direktivet for at selgeren plikter å gi færre opplysninger til forbrukeren før avtaleinngåelse. All relevant informasjon etter art. 6 (1) må imidlertid gis på en annen måte på en klar og forståelig måte (for eksempel via e-post eller lenke til nettsiden).

I Norge

Det finnes ikke noen særregler som gjelder i Norge.

Med det reviderte Forbrukerrettighetsdirektivet, vil forbrukere fra nytte av rettigheter og vern fra direktivet ikke bare når ved betaling med penger for varer og tjenester, men også hvor de gir personopplysninger for å motta digitale tjenester og innhold. Reglene i direktivet kan imidlertid ikke anvender ser hvor bruk av slike opplysninger er strengt nødvendig for å gjennomføre kontrakten eller for å overholde rettslige krav (for eksempel opplysninger om e-postadresse hvor det digitale innholdet skal sendes, eller registrering av forbrukeren for sikkerhets- og identifiseringsformål hvor dette følger av lov).

2.2. Angrerett

Angreretten er et viktig verktøy som EU-lovgivningen gir til forbrukeren. Angreretten gjør det mulig for forbrukeren å kansellere en kjøpsavtale, uten begrunnelse, innen 14 dager etter at forbrukeren mottok varen eller inngikk en avtale om tjenester eller kjøp av digitalt innhold. Det gjelder to ulike måter å bruke angreretten på for digitalt innhold, avhengig av leveringsmåten. Digitalt innhold som leveres på et fysisk medium anses som en vare (for eksempel en DVD med en film eller videospill). Her vil det være mulig å bruke angreretten innen 14 dager etter levering. Motsetningsvis er det ikke angrerett der digitalt innhold er lastet ned over nettet, så lenge forbrukeren har samtykket i at

levering i henhold til avtalen skal begynne før angrefristen utløper, og har erkjent at retten til å gå fra avtalen følgelig vil gå tapt.³

- I henhold til artikkel 9 i direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter (CRD –«Forbrukerrettighetsdirektivet»), har forbrukerne rett til å trekke seg fra avtaler inngått ved fjernsalg og utenfor faste forretningslokaler.

Angreretten er et viktig verktøy som EU-lovgivningen lov gir til forbrukeren. Angreretten gjør det mulig for forbrukeren å kansellere en kjøpsavtale, uten begrunnelse innen 14 dager.

- Forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 11 gir informasjon om hvordan forbrukeren kan utøve angreretten.
- Artikkel 12 omhandler virkningen ved bruk av angreretten.
- Artikkel 13 og 14 tar for seg den næringsdrivende og forbrukerens forpliktelser ved bruk av angreretten.
- Artikkel 15 tar for seg virkningen av angreretten på tilleggskontrakter.
- Artikkel 10 i direktivet redegjør for konsekvensene av at den næringsdrivende har unnlatt å informere forbrukeren om angreretten (nemlig at angreretten utvides i inntil 12 måneder).

Det finnes videre varer og tjenester som er unntatt fra lovens virkeområdet. Herunder 13 unntak. For eksempel:

- Varer som er spesialtilpasset på forespørsel fra forbrukeren,
- Det er ikke angrerett på tjenester som er ferdig levert. Dette gjelder likevel bare dersom leveringen av tjenesten har startet med forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke og forbrukeren har erkjent at angreretten vil gå tapt når avtalen er oppfylt,
- Det er ikke angrerett på forseglede varer som av hensyn til helsevern og hygiene ikke er egnet for retur, og hvor forseglingen er brutt etter levering,
- Avtaler som inngås ved offentlig auksjon, er unntatt fra angrerett, etc.

Fullstendig oversikt over unntakene finner du i [Artikkel 16](#) i forbrukerrettighetsdirektivet.

For mer praktiske eksempler se retningslinjene for tolkning av forbrukerrettighetsdirektivet som er tilgjengelig [her](#).

Ved ikrafttredelsen av Moderniseringsdirektivet, vil medlemsstatene ha et regulatorisk valg om å utvide angrefristen fra 14 til 30 dager for to typer avtaler inngått utenom faste forretningslokaler:

- Uanmodet dørsalg, hvor en næringsdrivende kommer på besøk til forbrukerens hjem uten

³ Se Art. 16(m) CRD.

forutgående invitasjon eller avtale, og

- Salgsutflukter organisert av den næringsdrivende med formål eller hensikt om å promotere eller selge produkter til potensielle forbrukere.

Målet med dette regulatoriske valget er å gi ytterligere forbrukervern for disse salgsformene/-metodene. Næringsdrivende vil måtte informere forbrukere om angrerettsperioden før avtaleinngåelse.⁴

Opprinnelig fikk forbrukerrettighetsdirektivet, og følgelig også angreretten, bare anvendelse på kontrakter hvor forbrukeren hadde en betalingsplikt. Etter ny art. 3(1)(a) i forbrukerrettighetsdirektivet, som en følge av moderniseringsdirektivet, vil forbrukere også ha angrerett når de mottar digitalt innhold og/eller bruker digitale tjenester uten å betale for det med penger, men med personopplysninger (unntatt når slike opplysninger er nødvendig for å oppfylle en avtale eller en annen rettslig forpliktelse). Direktivet regulerer nå konsekvensene for slike opplysninger ved bruk av angreretten, både for den næringsdrivende⁵ og forbrukeren.⁶

Videre krever det oppdaterte forbrukerrettighetsdirektivet at medlemsstatene sikrer at brudd på nasjonale gjennomføringsregler sanksjoneres på en virkningsfull og avskrekkende måte, som skal stå i forhold til overtredelsen. Etter forbrukerrettighetsdirektivet art. 24, skal nasjonale myndigheter som er del av en koordinert handling⁷ vedrørende grensekryssende brudd som påvirker forbrukere i flere medlemsstater ha mulighet til å ilegge et overtredelsesgebyr på opp til 4 % av den næringsdrivendes årlige omsetning, eller inntil 2 millioner euro hvor tall på årlig omsetning ikke er tilgjengelig. Medlemsstatene står fritt til å kunne bestemme at det skal kunne ilegges høyere overtredelsesgebyr enn dette.

2.3. Forbrukerrettigheter og garantier

Direktivet om visse aspekter av avtaler om salg av varer⁸ (heretter "KSV") og direktiv om visse aspekter av avtaler om levering av digital innhold og digitale tjenester⁹ (heretter "KDY") er to viktige

⁴ On 15.02.2022 the updated information about the Member States regulatory choices is not yet available on the website of the European Commission

⁵ Nytt avsnitt 4 – 8 i Art. 13 CRD.

⁶ Nytt avsnitt 2a i Art. 14 CRD.

⁷ Se Regulation (EU) 2017/2394 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws.

⁸ Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods, amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC, and repealing Directive 1999/44/EC

⁹ Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services

midler for beskyttelse av europeiske forbrukere, ettersom det gir ufravelige regler om kontraktuell konformitet for varer og for digitalt innhold og digitale ytelser.

KDY gjelder kontraktsregler for digitalt innhold og tjenester. Digitalt innhold er definert som data som blir framstilt og levert i digital form (slik som musikk, videoer, osv.). Digitale tjenester er tjenester som gjør at forbrukeren kan skape, behandle, lagre eller få tilgang til data i digital form (for eksempel skylagring), eller tjenester som muliggjør deling eller annen interaksjon med data i digital form (for eksempel Facebook, YouTube, osv.) KDY får anvendelse uavhengig av om mediet som er brukt for overføring av, eller for å gi tilgang til, det digitale innholdet eller den digitale tjenesten. Direktivet får også anvendelse på ethvert fysisk medium som tjener utelukkende som en bærer av digitalt innhold (for eksempel DVD). Nummeruavhengige interpersonelle kommunikasjonstjenester (slik som WhatsApp) inngår i direktivets virkeområde, men internettforbindinger og andre elektroniske kommunikasjonstjenester faller utenfor virkeområdet.¹⁰



KSV dekker alle kontrakter om kjøp av varer, uavhengig av om de inngås på et fysisk utsalgssted (i butikk), på nettet eller gjennom andre fjernsalgsmåter. Varer med digitale komponenter («smarte» varer, for eksempel en vaskemaskin med programvare eller en smartklokke) dekkes av KSV.

Etter KSV¹¹ er selgeren ansvarlig overfor forbrukeren for enhver mangel som eksisterer på leveringstidspunktet, og som blir synlig innen to år etter leveringen:

- Selgeren blir etter direktivet¹² alltid ansvarlig dersom mangelen blir synlig i løpet av det første året etter leveringen eller risikoens overgang.
- Dersom mangelen viser seg etter det første året, kan imidlertid selgeren be forbrukeren om å bevise at mangelen fantes på leveringstidspunktet.

KSV dekker også varer med forhåndsinstallert software (for eksempel smarttelefoner) og varer som er koblet til en digital tjeneste (for eksempel IoT-produkter), så lenge det digitale elementet er nødvendig for at varen skal kunne utføre funksjonene sine, og dette ble tilbudt som en del av varen på salgstidspunktet. Dette betyr for eksempel at forbrukeren vil nyte godt av garantirettigheter for forhåndsinstallert software, dersom en sikkerhetsoppgradering ikke leveres, eller oppdateringen ikke blir levert. Er derimot varen og software tilbudt separat (for eksempel der forbrukeren laster ned en

¹⁰ Art. 3(5)(b) DCD.

¹¹ Art. 10(1) SGD.

¹² Art. 11(1) SGD.

app til smarttelefon hvor appen ikke var forhåndsinstallert), vil spørsmålet om varen er i overensstemmelse med avtalen reguleres av KDY.

Vedrørende digitalt innhold og digitale tjenester:

- Dersom det i en avtale er fastsatt en enkelt levering (for eksempel nedlasting av en sang) eller en rekke enkeltstående leveringer, skal bevisbyrden etter KDY art. 12 (2) med hensyn til hvorvidt det digitale innholder eller den leverte digitale tjenesten var i samsvar på leveringstidspunktet, påhvile den næringsdrivende når det gjelder manglende samsvar som viser seg innen et tidsrom på ett år regnet fra det tidspunktet da det digitale innholdet eller den digitale tjenesten ble levert.
- Dersom det i en avtale er fastsatt en kontinuerlig levering over et visst tidsrom (for eksempel abonnement på en strømmetjeneste), skal bevisbyrden etter KDY art. 12 (3) med hensyn til hvorvidt det digitale innholdet eller den digitale tjenesten var i samsvar i det tidsrommet det digitale innholdet eller den digitale tjenesten skal leveres i henhold til avtalen, påhvile den næringsdrivende når det gjelder manglende samsvar som viser seg i dette tidsrommet.
- Bevisbyrden kan pålegges forbrukeren, dersom den næringsdrivende dokumenterer at forbrukerens digitale miljø ikke er kompatibelt med de tekniske kravene som gjelder for det digitale innholdet eller den digitale tjenesten, og dersom den næringsdrivende underrettet forbrukeren om slike krav på en klar og forståelig måte før avtaleinngåelsen. Forbrukeren skal samarbeide i den grad det er praktisk mulig og nødvendig, for å fastslå mangelsårsaken.¹³

For å fastslå om en vare eller en digital tjeneste eller innhold er i overensstemmelse med kontrakten, inneholder KSV og KDY flere objektive og subjektive samsvarskrav. Objektive samsvarskrav er for eksempel at det digitale innholdet, tjenesten eller varen må leveres sammen med alt tilbehør og alle anvisninger som forbrukeren med rimelighet kan forvente å motta. Næringsdrivende som leverer digitalt innhold og digitale tjenester, må også sikre at forbrukeren er underrettet om og for levert oppdateringer, herunder sikkerhetsoppdateringer, som er nødvendige for at det digitale innholdet eller den digitale tjenesten skal være i overensstemmelse med kontrakten.

På den annen side har man subjektive samsvarskrav, slik som at varen, det digitale innholdet eller tjenesten skal være av den art, mengde og kvalitet samt ha den funksjonalitet, kompatibilitet, samvirkningsevne og andre egenskaper som kreves i henhold til avtalen. Både objektive og subjektive samsvarskrav er ansett for å være like viktige krav til varen.

¹³ Art. 12 (4) and (5) DCD.



For digital innhold og tjenester, er subjektive og objektive samsvarskrav definert i henholdsvis KDY art. 7 og 8. KDY art. 9 gjelder uriktig integrasjon av digital innhold eller digitale tjenester, som også kan føre til manglende samsvar med kontrakten dersom: (a) det digitale innholdet eller den digitale tjenesten ble integrert av den næringsdrivende eller på den næringsdrivendes ansvar, eller (b) det digitale innholdet eller den digitale tjenesten skulle integreres av forbrukeren, og den uriktige integrasjonen skyldtes mangler ved integrasjonsanvisningen fra den næringsdrivende.

Hva gjelder overensstemmelse for varer, er subjektive og objektive samsvarskrav henholdsvis definert i KSV art. 6 og 7. På samme måte som for KDY, er det ytterligere regler om manglende samsvar som følge av uriktig installasjon i KSV art. 8.

I motsetning til garantidirektivet av 1999,¹⁴ er både KSV og KDY i prinsippet fullharmoniserende,¹⁵ som betyr at medlemsstatene kun kan fastsette avvikende regler der det er særskilt angitt. Medlemsstatene har fått noe regulatorisk spillerom til å kreve mer enn direktivet, særlig når det gjelder ivaretagelsen av forbrukervernet som allerede gjaldt på nasjonalt nivå. Følgelig har medlemsstatene gjennomført KSV og KDY noe ulikt.

EU-kommisjonens hjemmeside gir en fullstendig oversikt over situasjonen i de ulike medlemsstatene vedrørende garantiperioden.¹⁶ Nettsiden presenterer også den nasjonale gjennomføringen for hver enkelt medlemsstat.¹⁷

Kort oppsummert, fastsetter de nye direktivene også:

- Både nye og brukte varer solgt av næringsdrivende skal dekkes av en to-års garanti om overensstemmelse som definert i KSV art. 10.
- Et fullharmonisert hierarki av regler om avhjelp ved mangler på varer, digitalt innhold og digitale tjenester, og harmoniserte regler om hvordan avhjelp skal gjennomføres.

¹⁴ Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees

¹⁵ Article 4 SGD and Article 4 DCD.

¹⁶ On 15.02.2022 the updated information about the Member States full transposition is not yet available on the website of the European Commission

¹⁷ On 15.02.2022 the updated information about the Member States full transposition is not yet available on the website of the European Commission

Forbrukeren kan etter KDY art. 13 og 14 og KSV art. 13, for å avhjelpe mangelen, be om reparasjon eller bytte, eller et prisavslag eller heving av kontrakten dersom reparasjon/bytte vil være umulig eller vil medføre urimelige kostnader.

- Reparasjon eller bytte skal etter KDY 14(1) være gratis for forbrukeren. Tilsvarende skal forbrukeren ha rett til å få det digitale innholder eller den digitale tjenesten brakt i samsvar med kontrakten i henhold til KDY art. 3(3).
- KDY gir harmoniserte regler for forbrukerens og den næringsdrivendes forpliktelser ved heving av avtalen ved mangler på digitalt innhold eller en digital tjeneste.
- KSV åpner opp for at medlemsstatene gjennom nasjonal lovgivning kan tillate at den næringsdrivende og forbrukeren kan fastsette en kortere garantiperiode. Dette kan imidlertid bare skje ved salg av brukte varer. Garantien kan i slike tilfeller uansett ikke være kortere enn ett år.
- KDY harmoniserer reglene for avhjelp¹⁸ dersom den næringsdrivende har unnlatt å levere digital innhold eller digitale tjenester. Direktivet gir også harmoniserte regler for digitalt innhold eller tjenester som er endret av den næringsdrivende.¹⁹
- KDY fastslår at forbrukere har rett til avhjelp ved mangelfullt digitalt innhold eller digitale tjenester, også der forbrukeren ikke har betalt i penger, men der forbrukeren har gitt personopplysninger (for eksempel ved å lage en konto på et sosialt medium).
- KSV fastsetter ytterligere regler for handelsmessige garantier.²⁰ Dette er grovt sett enhver forpliktelse den næringsdrivende har påtatt seg overfor forbrukeren til å refundere en kjøpesum eller omlevere, reparere eller på annen måte avhjelpe mangler ved varen som enten er i uoverensstemmelse med avtalen eller på annen måte er mangelfull. I tillegg fastsetter KSV en spesiell type kommersiell garanti i form av en handelsmessig holdbarhetsgaranti. Dersom en produsent tilbyr en forbruker en handelsmessig holdbarhetsgaranti for en viss periode, er produsenten direkte ansvarlig overfor forbrukeren i hele perioden for den handelsmessige holdbarhetsgarantien for så vidt angår avhjelp eller omlevering av varen i overensstemmelse med KSV art. 14.
- Den handelsmessige garantien kan gis av selgeren eller en annen part, slik som produsenten. Den er rettslig bindende²¹ for utstederen, men de underliggende rettighetene er kontraktsmessig bestemt, og vil derfor variere fra næringsdrivende til næringsdrivende, eller mellom varer solgt av samme næringsdrivende. Videre vil vilkårene i det som ble tilbudt på avtaletidspunktet, eller før avtaleinngåelsen, sette rammer for den handelsmessige garantien.

¹⁸ Art 13 DCD.

¹⁹ Art 19 DCD

²⁰ Art 17 SGD.

²¹ KSV art. 17(1).

Oppsummering: Områder harmonisert av direktivene

- Overensstemmelse med varer, varer med digitale elementer, digitalt innhold og digitale tjenester:
 - o Samsvarskrav
 - o Den næringsdrivendes ansvar
- Avhjelp
 - o Mangelsbeføyelser for manglende levering av digitalt innhold/tjenester
 - o Mangelsbeføyleser for manglende overensstemmelse med avtalen
 - o Regler om bevisbyrde og tidsfrister for partene
 - o Endring av digitalt innhold og tjenester
- Alt annet = Reguleres av nasjonal rett

2.4. Urimelig handelspraksis

En kommersiell praksis er urimelig, i henhold til EU-lovgivningen, når den hindrer forbrukeren i å ta et fullt informert og økonomisk uavhengig valg. Urimelig handelspraksis er forbudt over hele EU.

Siden direktivet om urimelig handelspraksis ("UCPD") er et maksimalt harmoniseringsdirektiv (med unntak av reglene som gjelder for finansielle tjenester og fast eiendom, som medlemsstatene kan stille strengere krav til), har hver medlemsstat de samme standardene for forbrukerbeskyttelse mot urimelig handelspraksis. I praksis betyr dette at reglene må være de samme over hele EU.

- Direktivet forbyr villedende handelspraksis. Sistnevnte består av villedende handlinger (artikkel 6) og villedende utelatelser (artikkel 7)
- Direktivet forbyr også såkalt aggressiv handelspraksis. Slik aggressiv praksis er definert i artikkel 8 og artikkel 9 i direktivet om urimelig handelspraksis.
- Det er 31 svartelistede praksiser, inkludert både online og offline kommersiell oppførsel som negativt kan påvirke en forbrukers økonomiske uavhengige og fullt informerte valg - vedlegg 1 av UCPD. De første 23 svartelistede praksisene omhandler villedende handelspraksis fra selger, og de siste 8 gjelder aggressiv handelspraksis. Alle disse 31 praksisene anses under alle omstendigheter som urimelige.

UCPD har også blitt endret av moderniseringsdirektivet. Per 28. mai 2022, vil direktivets vedlegg I, som inneholder en liste over former for handelspraksis som under alle omstendigheten anses som urimelige, bli supplert med ytterligere fire former for handelspraksis:

- Levering av søkerresultater som svar på en forbrukers internettsøk uten tydelig opplysning om enhver form for betalt reklame eller betaling spesifikt for å oppnå en høyere rangering

av produktene i søkeresultatene.²²

- Videresalg til forbrukere av billetter til arrangementer, dersom den næringsdrivende har ervervet dem ved hjelp av automatiske midler for å omgå eventuelle pålagte restriksjoner for antallet billetter en person kan kjøpe, eller andre regler for kjøp av billetter.²³
- Angivelse av at anmeldelser av et produkt er innsendt av forbrukere som faktisk har brukt eller kjøpt produktet, uten å få i stans rimelige og forholdsmessige skritt for å sikre at anmeldelsen faktisk stammer fra slike forbrukere.²⁴
- Innsendelse eller rekvirering fra en annen juridisk eller fysisk person for falske forbrukeranmeldelser eller anbefalinger, eller en misvisende fremstilling av forbrukeranmeldelser eller lignende for å fremme produkter.²⁵

Næringsdrivende må også gi følgende opplysninger, som ved en oppfordring til kjøp anses som vesentlig:²⁶

- For produkter som tilbys på nettbaserte markedsplasser, hvorvidt tredjeparten som tilbyr produktene, er næringsdrivende eller ikke, basert på opplysninger som personen har gitt til den nettbaserte markedsplassen. Dersom den nettbaserte markedsplassens opplysninger om den faktiske selgeren fører til at det feilaktig gis et inntrykk av at det er den nettbaserte markedsplassen som er selgeren, kan dette føre til at den næringsdrivende blir erstatningsansvarlig.
- Dersom den næringsdrivende gir forbrukeren tilgang til produktanmeldelser, må den næringsdrivende informere om hvorvidt og hvordan de sikrer at de publiserte anmeldelse stammer fra forbrukere som faktisk har brukt eller kjøpt produktet. Denne informasjonen bør både dekke hvilke konkrete prosesser som sikrer at forbrukeranmeldelsene er autentiske, og også forklare hvordan anmeldelser mer generelt blir håndtert for å sikre at de er reelle. Dette inkluderer en forklaring på hvordan presentasjonen av forbrukeranmeldelser påvirkes av sponsede anmeldelser eller av kontraktsforhold mellom den som publiserer anmeldelser (særlig en plattform) og den som blir anmeldt. Det inkluderer videre informasjon om hvorvidt alle anmeldelsene er publisert, hvordan de har kommet til, og hvordan en gjennomsnittscore har blitt regnet frem. Denne informasjonen må være klar og forståelig, og bli gjort tilgjengelig når forbrukeranmeldelsene publiseres. Det vil si at informasjonen bør tilgjengeliggjøres på samme sted som anmeldelsene er publisert, og med klare og tydelige hyperlenker.
- Dersom næringsdrivende tilbyr forbrukere muligheten til å søke etter produkter fra ulike næringsdrivende eller forbrukere gjennom nøkkelord eller andre søkeord, bør de klart informere

²² Nytt avsnitt 11a of the UCPD Annex 1.

²³ Nytt avsnitt 23a of the UCPD Annex 1.

²⁴ Nytt avsnitt 23b of the UCPD Annex 1.

²⁵ Nytt avsnitt of the UCPD Annex 1.

²⁶ Nytt avsnitt 7(4)(f), (4a), 7(6) UCPD.

forbrukere om de viktigste kriteriene for rangeringen av søkeresultatene, og hvordan avveiningen mellom de ulike kriteriene er. Disse informasjonskravene kommer følgelig bare til anvendelse på næringsdrivende som tillater forbrukere å søke etter produkter som tilbys av andre tredjeparter, enten de er næringsdrivende eller forbrukere, det vil si nettbaserte markedsplasser og sammenligningsverktøy. Kravene kommer ikke til anvendelse på næringsdrivende som gir forbrukere muligheten til å søke blant deres egne produkter. Kravene kommer heller ikke til anvendelse på «online search engines».²⁷

UCPD forbyr uttrykkelig markedsføringen av en vare i én medlemsstat som er identisk med en vare som markedsføres i en annen medlemsstat, hvor den aktuelle varen med hensyn til sammensetning og karakteristikk har betydelige forskjeller (såkalt Dual Quality), med mindre dette er begrunnet i legitime og objektive faktorer.²⁸ Dette kan for eksempel være bruk av lokale eller sesongbaserte ingredienser, et frivillig initiativ fra den næringsdrivende til å promotere sunnere mat, eller nasjonale regler om sammensetningen av produkter.

Direktivet fastsetter også nye regler for dørsalg og handelsekskursjoner. Etter de nye reglene, må medlemsstater ha regulatoriske muligheter til å fastsette ytterligere nasjonale tiltak, slik som strengere regler for angrerett i denne typen salg, se punkt 2.2. over.

Revidert UCPD fastsetter også en uttrykkelig forpliktelse²⁹ overfor medlemsstatene til å sørge for forholdsmessige og effektive rettsmidler for forbrukere som er skadelidende som følge av urimelig handelspraksis, som ikke dekkes av den opprinnelige versjonen av direktivet. Dette må, avhengig av situasjonen, omfatte:

- heving av kontrakten,
- prisavslag, eller
- erstatning.

Medlemsstatene beholder muligheten til i tillegg å fastsette også andre rettsmidler for forbrukere som er skadelidende som følge av urimelig handelspraksis.

Medlemsstatene må også sørge for at brudd på nasjonale regler vedtatt for gjennomføringen av UCPD blir sanksjonert på en effektiv, forholdsmessig og avskrekkende måte. Etter ny artikkel 13 i UCPD, skal nasjonale myndigheter som er del av en koordinert handling³⁰ for grensekryssende brudd som påvirker forbrukere i flere medlemsstater ha muligheten til å ilegge et overtredelsesgebyr på inntil 4 % av den næringsdrivendes årlige omsetning, eller inntil 2 million euro hvor informasjon om

²⁷ Som definert i Regulation (EU) 2019/1150 on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services

²⁸ UCPD ny art. 6 (2)(c).

²⁹ UCPD ny art. 11a.

³⁰ Se Regulation (EU) 2017/2394 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws

årlig omsetning ikke er mulig å fremskaffe. Medlemsstatene står fritt til å kunne bestemme at det skal kunne ilegges høyere overtredelsesgebyr enn dette.

2.5. Urimelige avtalevilkår

[Unfair Contract Terms Directive \("UCTD"\)](#)¹³ beskytter forbrukerne mot urimelige standardvilkår som skaper en betydelig ubalanse mellom partenes rettigheter og forpliktelser, til skade for forbrukerne (artikkel 3 UCTD).

- Vedlegget til direktivet om urimelige avtalevilkår inneholder en indikativ og ikke-uttømmende liste over klausuler som kan betraktes som urimelige.
- Kontraktsvilkår som tilbys forbrukerne må alltid utarbeides på en "klar og forståelig" måte. Ved tvil om tolkningen av begrepet skal tolkningen som er mest gunstig for forbrukeren gjelde (artikkel 5).
- Kontraktsvilkår som anses som urimelige er ikke bindende for forbrukerne i henhold til gjeldende regler i nasjonal kontraktsrett. Kontrakten kan bare forbli bindende hvis den kan fortsette å eksistere uten urimelige vilkår - (artikkel 6).

UCTD tillater medlemslandene å vedta eller opprettholde strengere nasjonale bestemmelser for å sikre et høyere nivå av forbrukerbeskyttelse - artikkel 8. Det kan være innføringen av en såkalt "svarteliste" av urimelige avtalevilkår (eks. Frankrike) eller å utvide anvendelsen til kontrakter som er forhandlet mellom forbrukeren og den næringsdrivende.

I Norge

I Norge finnes disse bestemmelser i Lov om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. (markedsføringsloven). Se [§ 22.Urimelige avtalevilkår](#).

UCTD har også blitt endret av moderniseringsdirektivet.

På samme måte som direktivet om urimelig handelspraksis, vil det oppdaterte UCTD også gi nasjonale myndigheter adgang til å ilegge effektive, forholdsmessige og avskrekkende sanksjoner. Medlemsstater kan begrense disse sanksjonene til å gjelde situasjoner der hvor kontraktsvilkår uttrykkelig er definert som urimelige i alle tilfeller gjennom nasjonal lovgivning, eller der hvor den næringsdrivende fortsetter å bruke kontraktsvilkår som har blitt vurdert som urimelige gjennom en endelig rettsavgjørelse eller forvaltningsavgjørelse (art. 8(b)(2)). Ved samarbeid, innenfor rammen av en koordinert handling³¹ for grensekryssende brudd som påvirker forbrukere i flere medlemsstater, kan nasjonale myndigheter ilegge et overtredelsesgebyr på inntil 4 % av den næringsdrivendes årlige omsetning, eller inntil 2 million euro hvor informasjon om årlig omsetning ikke er mulig å fremskaffe.

³¹ See Regulation (EU) 2017/2394 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws

Medlemsstatene står fritt til å kunne bestemme at det skal kunne ilegges høyere overtredelsesgebyr enn dette.

For å få en rask og fullstendig oversikt, klikk på den nasjonale omplasseringen av hvert av medlemsstatene [her](#).

3. HOVEDUTFORDRINGER VED GENERELL FORBRUKERPOLITIKK

3.1. Informasjon før avtale inngås

Informasjon før avtaleinngåelse er en av de mest anerkjente forbrukerrettighetene. For å kunne ta et informert valg, må forbrukeren informeres om visse forhold før hen blir bundet av en avtale med

EKSPERTHJØRNET

Det nye direktivet for bedre håndheving og modernisering av unionens forbrukervernregler (det såkalte "Omnibus"-direktivet)¹⁶ bringer ytterligere informasjonsforpliktelser for selgere i forkant av avtaleinngåelse, men også for online plattformer. For eksempel vil online-selgere nå bli pålagt å informere forbrukerne på en klar og omfattende måte om prispersonalisering er basert på automatisert beslutningstaking. Online plattformer vil også være forpliktet til å gi de viktigste parameterne om rangeringen av resultatene som vises til forbrukerne og deling av ansvar mellom selgeren og plattformen hvis noe går galt.

en næringsdrivende eksempelvis de viktigste egenskapene til varene eller tjenestene, identiteten til selger, den totale prisen på varene, etc.

Disse informasjonskravene før avtaleinngåelse er definert i forbrukerrettighetsdirektivet¹⁴ Imidlertid understreker en rekke undersøkelser, studier og vurderinger fra nasjonale og europeiske domstoler at mange næringsdrivende ikke respekterer sine forpliktelser til å gi denne informasjonen til forbrukerne før avtaleinngåelse¹⁵.

3.2. Angreretten

Denne retten gjør det mulig for en forbruker å teste og undersøke produkter kjøpt via fjernsalg. Angreretten tillater også forbrukere å trekke seg fra kontrakt inngått online innen 14 dager etter mottak av varene (i tilfelle av et produkt) eller inngåelse av kontrakten (for tjenester). Det er den forbrukerrettigheten som er mest kjent blant EU-borgere,³² og 95 % av EU-shoppere anser den som viktig.³³

³² https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf

³³ Studie om anvendelsen av Consumer Rights Directive (2017), 160.

Denne rettigheten ble introdusert med forbrukerrettighetsdirektivet for å balansere situasjonen til forbrukere som kjøper produkter online, da disse ikke har muligheten til å undersøke produktet på samme måte som i en fysisk butikk. However, although this right is well-known and straightforward, in practice consumers face many obstacles to enforce it, such as:

- Noen selgere nekter å anvende direktivet,
- Noen selgere nekter å refundere forbrukere,
- Forbruker får noen ganger bare en delvis refusjon, i enkelte tilfeller fordi selgeren sier at forbrukeren har misbrukt produktet, uten å gi noen bevis (det vil si bilde),
- Noen selgere hevder at de ikke har mottatt det returnerte produktet fra forbrukeren
- Noen selgere nekter å refundere forbrukeren via samme betalingsmåte som brukes av forbrukeren, men gir tilgodelapper i stedet.

3.3. Forbrukerrettigheter og garantier

Hvis en forbruker kjøper varer fra en europeisk selger, har forbrukeren rett til en juridisk garanti (reklamasjonsrett) på 2 år. Denne garantien er gitt av Forbrukerkjøpsdirektivet.³⁴ Bare selgeren er ansvarlig for denne garantien.

Denne juridiske garantien må skilles fra såkalte "kommersielle garantier". Sistnevnte er ytterligere garantier, ikke obligatorisk ved lov, som tilbys av selgeren eller produsenten og kan være underlagt et gebyr. Disse to typene garanti fører til en rekke tvister for europeiske forbrukere:

- Det er mye forvirring for forbrukerne mellom den juridiske garantien (reklamasjonsrett) og de såkalte kommersielle garantiene. I praksis informerer ikke selgere forbrukerne om den juridiske samsvarsgarantien selv om det er en forpliktelse, og bare refererer til deres kommersielle garantier (f.eks. Apple-saken).
- Noen selgere nekter å anvende den juridiske garantien, hvilket ofte fører til at forbrukerne må betale mye for ekspertise for å håndheve sine rettigheter.
- Noen selgere ber forbrukeren om å betale for reparasjon under den juridiske garantien som er forbudt etter EU-lovgivningen.
- Noen selgere ber forbrukerne om å fremme returkostnadene, men refunderer ikke forbrukeren etterpå.



³⁴ Europaparlaments- og rådsdirektiv 1999/44 / EF av 25. mai 1999 om visse aspekter ved salg av forbruksvarer og tilhørende garantier

- Per nå, hvis mangelen på samsvar vises i løpet av de første 6 månedene, er selgeren automatisk ansvarlig. De må anvende den juridiske garantien på 2 år med mindre de beviser at forbrukeren er årsak til feilen. Etter de første 6 månedene endres bevisbyrden, og det er opp til forbrukeren å bevise at varen var defekt på kjøpstidspunktet, noe som er nesten umulig.
- Ved heving av kontrakten i medhold av den juridiske garantien, blir refusjoner til forbruker ofte gjort etter en lang periode (eller til og med ikke gjort i det hele tatt av useriøse selgere).
- I prinsippet er varigheten av den juridiske garantien 2 år for alle varer, enten varene er nye eller brukte. I flere medlemsstater kan imidlertid den juridiske garantien for brukte produkter reduseres til 1 år ved avtale. Sjekk din nasjonale lov som implementerer salg av forbruksvarer og tilhørende garantidirektiv.

3.4. Urimelig handelspraksis

En handelspraksis er urimelig dersom den strider mot god forretningskikk overfor forbrukere og er egnet til vesentlig å endre forbrukernes økonomiske atferd slik at de treffer beslutninger de ellers ikke ville ha truffet.

The Unfair Commercial Practices Directive er fullt harmonisert og gjelder for alle sektorer (unntatt finansielle sektorer). Det er et svært godt verktøy for fagpersoner å vite om og bruke. Implementeringen er imidlertid langt fra ensartet. For eksempel:

- Forbrukerne kan møte på urimelig handelspraksis på flere områder, og stadig mer innen digitale områder (sosiale nettverk, online plattformer etc.).
- Villedende miljøpåstander. Dette er enda mer relevant nå med European Green Deal. Noen nye urimelige handelspraksiser har blitt lagt til vedlegget i "Omnibus"-direktivet som skjulte annonser, eller falske forbruker anmeldelser.

3.5. Urimelige avtalevilkår

Direktivet om urimelige avtalevilkår (93/13/EØF) beskytter forbrukerne mot urimelige standardvilkår som er fremforhandlet av selgere. Dette gjelder for alle kontrakter ved kjøp av varer og tjenester, enten det er online eller offline kjøp av forbruksvarer. Direktivet får imidlertid ikke anvendelse på kontraktsvilkår som følger ufravikelige regler fra lov eller forskrift, eller som følger av regler og prinsipper i internasjonale traktater hvor medlemsstater eller EU er part, slik som på transportfeltet. Nedenfor følger en ikke-uttømmende liste over tilbakevendende urimelige klausuler som finnes i forbrukernes kontrakter:

- Forbrukerne står overfor kontraktsvilkår som upassende ekskluderer eller begrenser forbrukernes rettigheter til kompensasjon hvis den næringsdrivende ikke oppfyller sin del av kontrakten.
- Noen selgere inkluderer klausuler i sine kontrakter som tillater dem å si opp en kontrakt ensidig uten å gi samme rett til forbrukeren.
- Noen selgere forbeholder seg retten til ensidig å endre kontrakter uten å ha en

gyldig grunn til å gjøre det og uten å gi varsel til forbrukeren.

- Noen selgere setter inn klausuler i sine kontrakter for å begrense forbrukernes rettigheter til å ta rettslige skritt.

4. LOVER OG FORSKRIFTER PÅ EU- OG NASJONALT NIVÅ

4.1. Direktivet om urimelige avtalevilkår ("UCTD")

- Direktivet om urimelige avtalevilkår ("UCTD") av 5. april 1993 om urimelige vilkår i forbrukerkontrakter.
- [Veiledende retningslinjer](#) om tolkning og anvendelse av rådsdirektiv 93/13/EØF om urimelige vilkår i forbrukerkontrakter.
- Europaparlaments- og [rådsdirektiv](#) (EU) 2019/2161 av 27. november 2019 om endring av rådsdirektiv 93/13/EØF og europaparlaments- og rådsdirektiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU med hensyn til bedre håndheving og modernisering av Unionens forbrukervernregler.

I Norge

- Lov om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. ([markedsføringsloven](#))
- Lov om avslutning av avtaler, om fullmakt og om ugyldige viljeserklæringer ([avtaleloven](#))

Komplementær dokumentasjon:

- Praktisk informasjon om direktivet for urimelige kontraktvilkår er tilgjengelig [her](#).

4.2. Direktivet om urimelig handelspraksis ("UCPD")

- [Direktiv 2005/29/EF](#) i Europaparlamentet og Rådet av 11 mai 2005 om urimelig handelspraksis mot forbruker i det indre marked og endring av rådsdirektiv 84/450/EØF, Direktivene 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF i Europaparlamentet og Rådet og forordning (EF) nr.
- [Retningslinjer](#) for tolkning av direktivet om urimelig handelspraksis²³.

I Norge:

- Lov om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. ([markedsføringsloven](#))
- [Forskrift](#) om urimelig handelspraksis
- Se også veiledninger fra [Forbrukertilsynet](#)

Komplementær dokumentasjon:

- Eu-kommisjonens rapport om anvendelsen av direktivet kan leses [her](#).
- EU-kommisjonens kommunikasjon om anvendelsen av direktivet er tilgjengelig [her](#).

4.3. Forbrukerrettighetsdirektivet ("CRD")

- Direktiv 2011/83/EU i Europaparlamentet og Rådet av 25 oktober 2011 om forbrukerrettigheter, rådsdirektiv 93/13/EØF og direktiv 1999/44/EF i Europaparlamentet og Rådets og opphevende rådsdirektiv 85/577/EØF og direktiv 97/7/EF i Europaparlamentet og rådsteksten med EØS-relevans
- EUs veiledningsdokument om forbrukerrettighetsdirektivet
- Konsolidert tekst av revidert 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.
- Europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) 2019/2161 av 27. november 2019 om endring av rådsdirektiv 93/13/EØF og europaparlaments- og rådsdirektiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU med hensyn til bedre håndheving og modernisering av Unionens forbrukervernregler.

I Norge

- Lov om forbrukerkjøp ([forbrukerkjøpsloven](#))
- Lov om avslutning av avtaler, om fullmakt og om ugyldige viljeserklæringer ([avtaleloven](#))

Komplementær dokumentasjon:

- Maler for digitale produkter [her](#).
- Faktaark om de viktigste punktene ved forbrukerrettighetsdirektivet [her](#) (i EN).
- *Se mer informasjon om forbrukerrettighetsdirektivet* [her](#).

4.4. Europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) 2019/770 av 20. mai 2019 om visse aspekter ved avtaler om levering av digitalt innhold og digitale tjenester

[Directive 1999/44/EC](#) av Europaparlamentet og rådet av 25 mai 1999 om visse aspekter ved salg av forbruksvarer og tilhørende garantier - og rådsdirektiv (EU) 2019/771 av 20. mai 2019 om visse aspekter av avtaler om salg av varer, om endring om forordning (EU) 2017/2394 og direktiv 2009/22/EF, og om oppheving av direktiv 1999/44/EF

I Norge

Det vedtatte direktivet er for tiden til vurdering i departementet. Se [lenke](#).

Komplementær dokumentasjon:

- Juridiske garantier og kommersielle garantier om konsumvarer i EU, Island og Norge «Er de verdt pengene?» – [Rapport fra ECC-NET \(oppdatert i april 2019\)](#).
- [Garanti og retur – Praktisk informasjon](#).

4.5. Juridiske henvisninger til de nye direktivene: "Omnibus", "Digitalt innhold" og "Salg av varedirektivet"

Det nye "Omnibus"-direktivet:

Direktiv (EU) 2019/2161 i Europaparlamentet og Rådet av 27 November 2019 endrer rådsdirektiv 93/13/EØF og direktivene 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU i Europaparlamentet og rådet med hensyn til bedre håndheving og modernisering av Unionens forbrukervernregler

Det nye direktivet for digitalt innhold ("DCD").

[Directive \(EU\) 2019/770](#) av Europaparlamentet og rådet av 20 Mai 2019 om visse aspekter vedrørende kontrakter for levering av digitalt innhold og digitale tjenester

Det nye varesalgdirektivet ("SoG").

5. RELEVANT RETTSPRAKSIS

5.1. Database til direktivet om urimelig handelspraksis

[Vedlegg 1 til Guidance on the implementation/application of the UCTD](#) gir en liste over all relevant EU-rettspraksis knyttet til urimelig handelspraksis.

5.2. Database til direktivet om urimelige avtalevilkår

Vedlegg 1 i den tolkende veiledningen om gjennomføringen av direktivet gir en liste over alle relevante EU-rettspraksis knyttet til vilkårene for urettferdig kontrakt.

5.3. Database til forbrukerrettighetsdirektivet

[Vedlegg 1 til veileder om tolkning og anvendelse av forbrukerrettighetsdirektivet](#) gir en liste over relevant EU-rettspraksis. [Annex 1 of the interpretative guidance on the implementation of the CRD](#) provides a list of all relevant EU case law.

5.4. Dokumentasjon fra EU-domstolen om forbrukerrettslige saker

I 2018 publiserte Eu-domstolen en brosjyre (i EN) som minner om de viktigste sakene som ble holdt i forbrukerrettsområdet (UCTD, UCPD etc.).

5.5. Forbrukerrettsdatabasen

EU-kommisjonen har en [database](#) med oppsummeringer av de mest relevante sakene for hvert av direktivene.

6. HVA KAN FORBRUKERE GJØRE HVIS DE HAR ET PROBLEM?

6.1. Nasjonale forbrukerorganisasjoner

Forbrukerorganisasjoner har en ekstremt viktig rolle når det kommer til konflikter mellom forbrukere og næringsdrivende. Ved å klikke [her](#) finner du en liste over nasjonale forbrukerorganisasjoner sortert etter land.

6.2. European Consumer Centers (ECC-NET)

ECC-NET er et nettverk av forbrukerorganisasjoner som har kompetanse til å håndtere konflikter mellom en forbruker og en næringsdrivende på tvers av landegrensene. Det er etablert ett europeisk forbrukersenter i hvert EU-land, samt i Norge og på Island. Liste over disse sentrene finner du [her](#).



6.3. Småkravsprosess i domstolene og den europeiske småkravsprosessen (“ESCP”)

I mange land kan forbrukere bruke småkravsprosess i forbindelse med en tvist med en selger. Disse prosedyrene er vanligvis billigere og raskere enn vanlig domstolsbehandling. Men det er vanligvis et øvre beløpsmessig tak på kravet for å kunne bruke småkravsprosess.

Forliksrådet er første rettsinstans i vårt domstolssystem. For å få saken sin behandlet i forliksrådet kan kravet ikke være større enn 200 000 kr.

Hvis selgeren er utenlandsk, kan forbrukeren bruke den europeiske småkravsprosessen. Den europeiske småkravsprosessen er en forenklet juridisk prosedyre basert på en standardmal som er tilgjengelig på alle de [28 EU-språkene](#). Målet er å forenkle og effektivisere grenseoverskrivende krav opp til €5000. Prosedyren er tilgjengelig i alle EU-land unntatt Danmark.

Juridisk henvisning:

- [Regulation \(EC\) No 861/2007](#) fra Europa-parlamentet og rådet av 11. Juli 2007 som etablerer en europeisk småkravsprosess.
- [Regulation \(EU\) No 1215/2012](#) fra Europa-parlamentet og rådet av 12. Desember 2012 om jurisdiksjon og anerkjennelse og håndheving av rettsavgjørelsen i sivile og kommersielle forhold (omarbeidet) –“Brussels I”.

Hvordan finne den kompetente retten og de nasjonale kostnadene for denne prosessen

- Verktøy for å bestemme relevant rett er tilgjengelig [her](#)
- Verktøy for å finne de nasjonale kostnadene for denne prosessen finnes [her](#).
- **Støttedokumentasjon om ESCP** (Praktisk guide for anvendelsen av ESCP, informasjonsgrafikk for forbrukere, brosjyrer for advokater etc) er tilgjengelig [her](#).

6.4. Offentlige myndigheter

I noen tilfeller kan forbrukere sende en klage til nasjonale offentlige myndigheter, slik som organisasjoner som jobber med tilsyn ved spesielle sektorer. Men det er ikke alle myndigheter som aksepterer klager fra individuelle forbrukere. Myndighetene tar seg heller ikke av retten til eventuell

kompensasjon: for eksempel vil den aktuelle organisasjonen kunne sanksjonere selskapets urimelige handelspraksis, men kan ikke si hvorvidt forbrukeren har rett på kompensasjon.

Når overtredelsen av forbrukerrettighetene er utbredt i mange EU-land, vil myndighetene i disse landene samarbeide og hjelpe hverandre til å etterforske gjennom spesialistnettverket kalt Consumer Protection Cooperation network.

- **Juridisk henvisning:**

[Regulation \(EU\) 2017/2394](#) of the European Parliament and of the Council of 12 December 2017 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws and repealing Regulation (EC) No 2006/2004 (Text with EEA relevance).

6.5. Alternative tvisteløsningsorganer (ADR) og online tvistløsningsplattform (ODR)

Alternative måter å løse tvister på kan være en effektiv måte for forbrukere å få løst sine tvister med selgere og til å oppnå kompensasjon. Det er alternative tvisteløsningsorganer i alle EU-landene, og de er opprettet spesifikt for å gjøre det lettere og billigere for forbrukere å få fikset sine problemer.

Alternative Dispute Resolution bodies (ADR)

Definisjon: **Alternative Dispute Resolution (ADR)** er en prosess utenfor domstolene der en forbruker og en selger med bistand fra et ADR-organ kan få løst sine konflikter

- Juridisk henvisning:

[Directive 2013/11/EU](#) av EU-parlamentet og Rådet av 21. Mai 2013 om alternativ tvisteløsning for forbrukerkonflikter og endring av Regulation (EC) No 2006/2004 og Directive 2009/22/EC. Du vil finne den nåværende listen over ADR-organer [her](#) (klassifisert etter land).

Online Dispute Resolution platform (ODR)

Definisjon: Online Dispute Resolution Platform er en offisiell EU-nettside administrert av EU-kommisjonen. Målet til denne plattformen er å hjelpe forbrukere og selgere med å finne løsninger på deres problemer utenfor den ordinære domstolssystemet. ODR-plattformen er designet for å fasilitere kommunikasjon mellom forbrukere, selgere og ADR-organer.

- Juridisk henvisning:

[Regulation \(EU\) No 524/2013](#) av EU-parlamentet og Rådet av 21. Mai 2013 om online tvisteløsning for forbrukerkonflikter og endring av Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC. Den fullstendige listen over ODR-kontaktpunkter finnes [here](#).

Forbruker Europa (ECC Norway) - <https://forbrukereuropa.no/en/odr/trader-obligations/>

6.6. Kollektivt søksmål

Dersom den samme eller lignende ulovlige praksisen angår et større antall forbrukere, kan et kollektivt søksmål være en effektiv løsning for å forsvare forbrukerrettigheter.

Definisjon: "Søksmål med påstand om forbud" er et rettslig skritt anlagt av et kvalifisert organ eller organisasjon for å stoppe eller forby næringsdrivende fra overtredelser som skader eller kan skade forbrukernes kollektive interesser. Medlemsstatene fastsetter hvilke organer eller organisasjoner som skal kunne anlegge søksmål. Noen av disse kan, i visse tilfeller, anlegge søksmål i andre medlemsstater enn den medlemsstaten de har blitt godkjent i. Du kan finne en liste over slike kvalifiserte organer og organisasjoner [her](#).

Juridisk henvisning:

Europaparlaments- og rådsdirektiv 2009/22/EF av 23. april 2009 om nedlegging av forbod med omsyn til vern av forbrukerinteresser (kodifisering). Direktiv 2009/22/EF vil bli opphevet og erstattet av europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) 2020/1828, se under.

Definisjon: "Gruppesøksmål" er et søksmål som anlegges med det formål å beskytte forbrukernes kollektive interesser, anlagt av et godkjent organ eller en godkjent organisasjon som skadelidt part på vegne av forbrukere med formål å oppnå en foranstaltning om påbud, gjenoppretting eller begge deler. Det godkjente organet eller den godkjente organisasjonen betyr ethvert organ eller organisasjon som representerer forbrukernes interesser, og som en medlemsstat har utpekt som godkjent til anleggelse av gruppesøksmål. Foranstaltninger om gjenoppretting gjennom gruppesøksmål vil kreve at en næringsdrivende som bryter loven må gi berørte forbrukere adgang til rettsmidler som erstatning, avhjelp, bytting, prisavslag, heving og tilbakebetaling av kjøpssummen, i henhold til unionsretten og nasjonal rett. **Gruppesøksmål skal være tilgjengelig i alle EU-land fra 25. juni 2023.**

Legal reference:

[Directive \(EU\) 2020/1828](#) of the European Parliament and of the Council of 25 November 2020 on representative actions for the protection of the collective interests of consumers and repealing Directive 2009/22/EC (Text with EEA relevance).

6.7. Vanlig domstolsbehandling

Forbrukere vil alltid kunne benytte de ordinære domstolene, da tilgang til rettergang er en grunnleggende rettighet. I praksis vil, til tross for dette kun et lavt antall forbrukere velge å gå rettens veg da dette er tidkrevende og kostbart.

7. ANDRE INTERESSANTE VERKTØY: DATABASE FOR RETTSPRAKSIS FRA EU

Nedenfor vil du finne ulike verktøy som vil hjelpe deg med raskt å finne relevante saker. **Databasen til EU-domstolen (Curia)** er tilgjengelig i alle EU-språkene [her](#).

- **Eur-Lex databasen** EUs juridiske database: rettspraksis fra EU på alle de offisielle språkene i EU, inkludert rettspraksis fra perioden før 17. Juni 1997 [her](#).
- JURIFAST-databasen: Sistnevnte drives av Association of the Councils of State and Supreme Administrative Jurisdictions of the European Union (ACA Europe), som inneholder foreløpige avgjørelser fra EU-domstolen, og de relevante foreløpige spørsmålene fra medlemsstatenes domstoler (denne databasen fungerer på engelsk og fransk) - tilgjengelig [her](#).
- JURE database for rettspraksis: databasen ble opprettet av EU-kommisjonen, inneholder rettspraksis om jurisdiksjon i sivile og kommersielle saker og om anerkjennelse og håndheving av dommer i en annen stat enn den der dommen ble vedtatt. Dette inkluderer rettspraksis om relevante internasjonale konvensjoner (f.eks. 1968 Brussel-konvensjonen, Lugano-konvensjonen fra 1988 samt EU- og medlemsstatens rettspraksis) – tilgjengelig [her](#).



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.