

forbrukereuropa.no

Kjøp i Norden



Du kan klage på kjøp i utlandet!

Alle EU- og EØS-land har felles minstekrav for regler om forbrukerkjøp. De nordiske land (Danmark, Finland, Island, Norge og Sverige) har valgt å beskytte forbrukere utover disse minstekravene. I denne brosjyren forklarer vi hvilke grunnleggende rettigheter du har ved kjøp av varer og tjenester over landegrensene i Norden. Dine rettigheter avhenger av hvilket lands lovverk som gjelder. Kontakt ditt ECC-kontor for veiledning.

Frakt og moms

Frakt og moms må betales når du handler over landegrensene i Norden. Disse kostnadene skal være inkludert i totalprisen, men det er ikke alltid tilfellet. Sjekk derfor om frakt og moms er inkludert.



Angrerett

I utgangspunktet er en avtale om kjøp bindende. Din rett til å angre må derfor framgå av lov eller avtale.

Angrerett etter lov: Du har i utgangspunktet rett til å angre når du handler på nett eller utenfor næringsdrivendes faste utsalgssted. Dette betyr at du har mulighet til å komme deg ut av en avtale som du har inngått over telefon eller Internett, uten at du behøver å begrunne dette overfor selgeren. I alle de nordiske land har du angrerett i 14 dager. I Norden beregnes fristen fra tidspunktet du mottar varen eller inngår tjenesteavtalen, og har mottatt all informasjon du har krav på. Dette er bl.a. informasjon om angreretten, avtalevilkår og næringsdrivendes kontaktinformasjon. I Norge, Sverige og Finland forlenges angrefristen til tre måneder etter at du har mottatt varen dersom du ikke får all den informasjonen du har krav på. Mottar du ingen informasjon om angreretten, har du angrerett i ett år. I Danmark og Island løper fristen ut senest tre måneder etter at du mottok varen eller inngikk tjenesteavtalen.

Varen må leveres tilbake i tilnærmet samme stand og mengde som da du mottok den.

Angreretten går i utgangspunktet ikke tapt selv om du åpner forpakningen for å undersøke varen. For visse typer varer gjelder unntak, som forseglet data-, lyd- og bildeutstyr.





Når har du angrerett?

Du har angrerett:

- ved fjernsalg som postordresalg, Internett-, TV-shop- og telefonsalg;
- ved salg utenfor fast utsalgssted, som f.eks. dør- og hjemmesalg (homepartyer) eller på arbeidsplassen; *
- ved enkeltbestillinger av varer i klubbmedlemskap (f.eks. bokklubb);
- ved auksjoner på Internett; **

* Det forutsetter at du har handlet for til sammen over NOK 300,- i Norge, SEK 300,- i Sverige, €15 i Finland, eller ISK 4000/€ 60 på Island. I Danmark har man ingen beløpsgrense.

** I Norge har du angrerett kun ved auksjon av nye gjenstander. I Sverige har du ikke angrerett ved en ren nettauksjon der du ikke har hatt muligheten til å se varene. I Danmark og Finland har du angrerett ved kjøp av nye og brukte gjenstander. På Island gjelder ikke angrerett for kjøp ved offentlig auksjon.



Du har ikke angrerett:

- ved kjøp av visse typer gjenstander som:
 - varer som forringes raskt (f.eks. ferske matvarer)
 - når selve leveringingen hindrer tilbakeføring, (f.eks. fyringsolje som er fylt på tank)
 - ved kjøp av fast eiendom
 - enkeltstående tjenester med et bestemt leveringstidspunkt eller periode, f.eks. transport- eller teaterbilletter
 - auksjon av brukte gjenstander (gjelder kun i Norge)
- dersom varen eller tjenesten handles på bestemte måter som:
 - kjøp fra automat
 - når du inviterer selger gate- og messesalg i de fleste nordiske land
- hvis varen ikke kan leveres tilbake i samme stand og mengde

Angrerett etter avtale: Mange butikker gir forbrukeren angrerett utover det som følger av loven. Dette kan være i form av en returrett, hvor du får pengene tilbake, eller som en bytterett hvor du kan velge en annen vare i butikken eller få en tilgodelapp. Din retur- eller bytterett er som regel tidsbegrenset og går ofte fram av reklame eller kvittering.

Undersøk dine muligheter før du handler i butikken.



Hvem betaler fraktkostnader ved retur av varen?

I Norge og Sverige: Du må selv betale fraktkostnadene dersom du handler på nett. Ved telefon- og hjemmesalg er det selger som skal betale for returforsendelsen.

I Danmark og på Island: Du må selv betale fraktkostnadene.

I Finland: Selgeren skal erstatte fraktkostnadene når du angrer på kjøpet, dersom varen kan sendes med vanlig post.

Pengene tilbake fra selger

Når du angrer på kjøpet, skal selgeren returnere eventuelle betalte beløp. Fristen er 14 dager i Norge og senest 30 dager i de andre nordiske landene, fra tidspunktet selgeren har mottatt ditt krav om å angre på kjøpet. I Norge og Sverige kan du holde varen tilbake til selgeren har betalt deg vederlaget eller fraktkostnadene. Etter tre måneder tilfaller varen eller materialet til tjenesten deg, dersom næringsdrivende ikke har betalt disse kostnadene. I Sverige gjelder ikke dette ved Internettsalg. I Danmark og Finland kan du ikke holde varen igjen. I Danmark har du 14 dagers returrett, mens i Finland skal du levere tilbake varen omgående. På Island skal varen returneres samtidig som du mottar pengene i retur.



Krav ved mangel eller forsinket levering

Er det en mangel ved varen/tjenesten eller er leveringen forsinket, har du forskjellige krav overfor selgeren.

Hva er en mangel?


En vare/tjeneste har en mangel når:

- den ikke er i samsvar med opplysninger selgeren har gitt (i avtalen, reklame eller annet)
- den ikke kan brukes til det den er ment til (f.eks. gummistøvler som ikke er vanntette)
- den ikke er i samsvar med det du har fortalt selger at varen skal brukes til

Hva er en forsinkelse?

Din vare/tjeneste skal i utgangspunktet leveres til avtalt tid. Varen/tjenesten er forsinket hvis den ikke leveres til avtalt tid.

Dersom det ikke foreligger noen avtale for levering, skal du ha mottatt din vare senest 30 dager etter bestilling.



Er varen mangelfull eller forsinket, kan du ha krav på å:

- **holde igjen kjøpesummen**

Du kan holde tilbake så mye av betalingen at det sikrer ditt krav.

- **få feilen rettet eller byttet varen**

Selger eller tjenesteyter har både rett og plikt til å rette opp en mangel. Dette skal skje innen rimelig tid, og uten kostnader og vesentlig ulempe for deg. Hva som er en vesentlig ulempe, må blant annet vurderes ut fra varens/ tjenestens art og ditt formål med å anskaffe den. Reparasjon skal skje for næringsdrivendes regning (inkludert frakt), med mindre dette ikke er mulig eller uforholdsmessig dyrt. Hvor mange ganger selger har lov til å reparere før du kan kreve å få prisavslag eller heve, er avhengig av varens eller tjenestens egenskaper og type mangel. Næringsdrivende kan gjøre ett til to forsøk på å rette mangelen, før du kan heve kjøpet.

- **få avslag i prisen**

Du kan kreve prisavslag dersom selger/ tjenesteyter ikke retter mangelen eller leverer tilsvarende produkt/tjeneste (omleverer). Et prisavslag skal tilsvare kostnadene ved å få reparert mangelen. Hvis kostnadene blir urimelige, skal prisavslaget svare til betydningen mangelen har for deg.



- **heve kjøpet**

Du kan heve avtalen dersom selgeren vesentlig misligholder sine forpliktelser etter avtalen og/ eller loven. Mangelen/forsinkelsen må ikke være uvesentlig eller rettet av selger. Dersom du hever avtalen, kan du kreve kjøpesummen refundert.

- **få erstatning**

Dersom du står igjen med et økonomisk tap etter å ha benyttet de mulighetene som er beskrevet over, kan du som hovedregel kreve at selgeren skal dekke økonomiske tap som er oppstått som følge av mangelen eller forsinkelsen.

Reklamasjon

Dine rettighetene faller bort dersom du ikke klager innen rimelig tid etter at du har eller burde ha oppdaget mangelen eller forsinkelsen. Denne fristen er ikke kortere enn to måneder etter anskaffelse. Fra tidspunktet du har mottatt varen eller tjeneste, må du uansett klage innen:

Norge og Island: 2 år eller 5 år for varer som er ment å vare vesentlig lenger

Sverige: 3 år eller 10 år for arbeid på fast eiendom

Danmark: 2 år

Finland: Ingen tidsbegrensning

Vi anbefaler at du sender en skriftlig klage til selgeren så snart som mulig etter at du har oppdaget feilen.



Hvordan klager du?

Slik går du fram når du skal klage:

- Skriv først til selger, forklar feilen eller mangelen og hva du krever. Gi selgeren en svarfrist. Legg ved kopi av alle dokumenter som gjelder kjøpet (kvittering, kontrakt, tilbud eller ordreskjema, dokumentasjon på skaden, osv).
- Selgeren må betale for reparasjon og omlevering (inkludert frakt), arbeid og emballasje. Forhør deg med selger før du sender varen til reparasjon, slik at dere kan inngå en avtale om dette.
- Fører ikke ditt krav fram eller får du ikke svar innen fristen du har satt, kan Forbruker Europa bistå med informasjon, veiledning og eventuelt oversettelse. Fyll ut et klageskjema som du finner på forbrukereuropa.no, og send dette sammen med det du har av dokumentasjon.
- I de nordiske land har vi et godt utviklet nemndsystem som kan avgjøre klagen din, slik at du slipper å gå til en domstol med kravet. Forbruker Europa bistår med å sende saken din til rett nemnd.

Om Forbruker Europa:

Vi hjelper forbrukere med informasjon om rettigheter ved handel over landegrensene i Europa, og bistår med å løse forbrukerklager. Vi er en del av det europeiske forbrukernetverket European Consumer Centres Network (ECC-Net) og finansieres av EU-kommisjonen og Forbrukerrådet. Informasjonen i denne brosjyren er utarbeidet av Forbruker Europa og ikke av EU-kommisjonen.

Det er et ECC-kontor i alle EU land, samt Norge og Island. For mer informasjon om de nordiske kontorene, se:

forbrukereuropa.no
konsumenteuropa.se
ecc.fi/sv-FI
forbrugereuropa.dk
ena.is