

Angrerett på varer

DINE RETTIGHETER

INFORMASJON FRA FORBRUKERRÅDET 2008 BOKMÅL

Angrerettloven gjelder for alle avtaler om kjøp av varer som er inngått utenfor fast utsalgssted, for eksempel ved messe- eller dørsalg, eller via fjernsalg, dvs. via telefon, internett, postordre, TV-shop og lignende.

ANGRERETT PÅ VARER

Angrerett er noe annet enn reklamsjonsrett eller bytterett. Angrerettloven gir deg mulighet til å komme ut av et kjøp uten at du behøver å begrunne overfor selgeren hvorfor du vil gå fra kjøpsavtalen. Du kan i ro og mak undersøke varen for å gjøre deg opp en formening om du ønsker å beholde den. Ønsker du å returnere varen, må den være i tilnærmet samme stand og mengde som da du mottok den. Du har angrerett i 14 dager, men i visse tilfeller forlenges fristen til 3 måneder, og i enkelte tilfeller til 1 år. Selgeren må være yrkesselger, og loven gjelder kun i forbrukerkjøp. Som forbruker regnes en person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet. Det vil si at varen hovedsakelig er til personlig bruk for deg, din husstand eller omgangskrets.

Angrerettloven gjelder også ved kjøp av tjenester og ved fjernsalg av finansielle tjenester.

Denne informasjonen er en forenkling av Lov om opplysningsplikt og angrerett m.v. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven) av 21. desember 2000. Informasjonen er sist revidert av Forbrukerrådet i 2007.

NÅR HAR JEG ANGRERETT VED KJØP AV VARER?

Angrerettloven gjelder:

- Loven gjelder ved salg utenfor fast utsalgssted når kjøpesummen er over 300 kroner, som f.eks. dørsalg, messesalg, gatesalg, hjemmeselskap (home-parties) og på arbeidsplassen.
- Den gjelder også ved fjernsalg som postordresalg, internett, TV-shop og telefonsalg. Her gjelder loven uansett kjøpesum.
- I tillegg gjelder den ved enkeltbestillinger av varer i klubbmedlemskap (for eksempel bokklubb).

Loven gjelder ikke:

- Kjøp i butikk
- Salg på tradisjonell auksjon. Ved auksjon via fjernkommunikasjon, for eksempel via internett, gjelder loven likevel. Loven gjelder imidlertid ved salg av brukte varer og særskilt tilvirkede gjenstander.
- Salg fra automat.
- Kjøp av fast eiendom.
- Avtaler om tidsparter i fritidsbolig (timeshare).
- Varer som raskt forringes (f.eks. ferske matvarer)



ANGRERETT PÅ VARER

ORDLISTE

Fjernsalg: salg der forberedelse og inngåelse av en avtale skjer uten at partene er til stede samtidig, for eksempel per telefon eller på Internett

Angrerett: Rett til å gå fra noen avtaler i en kort periode etter at avtalen ble inngått

Angrefrist: Den perioden man har angrerett/ fristen for å bruke angrerett. Angrefristen er 14 dager, men i visse tilfeller forlenges fristen til 3 måneder, og i enkelte tilfeller til 1 år

OM LOVEN

Angrerett på varer reguleres i lov om opplysningsplikt og angrerett m.v. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerektloven) av 21. desember 2000. Informasjonen er sist revidert av Forbrukerrådet i 2007.

Varer hvor selve leveringen hindrer en tilbakeføring (f. eks. fyringsolje som er fylt på en underjordisk tank, eller jord som er spredt utover hagen).

Begrensninger i angreretten:

Du er avskåret fra å benytte angrerett dersom varen er forringet eller skadet så den ikke kan leveres tilbake i "tilnærmet samme stand og mengde", og dette skyldes manglende omsorg eller uaktsomhet fra din side. Det kan derfor være lurt å ta vare på originalemballasjen, dersom du ikke er sikker på at du vil beholde varen.

Ved fjernsalg (med unntak for telefon- og salg) er angrerett avskåret når forseglingen av lyd- eller bildeopptak eller data-maskinprogram er brutt, så sant dette fremgår klart på selve forseglingen.

HVILKEN INFORMASJON SKAL SELGER GI

I forbindelse med inngåelse av kjøpsavtale skal selger gi opplysninger om:

- varens viktigste egenskaper,
- totale kostnader med spesifisering av de enkelte elementer i totalprisen,
- om angrerett gjelder og hvilken fremgangsmåte som må benyttes,
- alle vesentlige avtalevilkår, bl.a. hvordan levering og betaling skal skje og hvor lenge tilbudet er gyldig,
- selgers navn og adresse.

Slik informasjon skal gis både før avtale inngås og under avtaleinngåelsen. Opplysningene skal gis skriftlig på et varig medium, (for eksempel i brev, e-post, CD eller DVD), senest ved levering av varen. Før avtaleinngåelsen skal forbrukeren ha de samme opplysningene før avtalen blir inngått som ved avtaleinngåelsen pluss opplysninger om kostnadene ved bruk av fjernkommunikasjon, dersom det ikke beregnes etter normaltakst, samt hvilke språk informasjon og vilkår er tilgjengelig på.

Informasjonen skal være gitt på en klar og forståelig måte. Dersom markedsføringen er rettet mot norske forbrukere, skal informasjonen være gitt på norsk. Selgeren skal også gi opplysninger om

eventuelle andre språk informasjonen er tilgjengelig på.

Angreskjema

Det skal følge et standard angreskjema med varen. Dette skal være ferdig utfylt av selger, og kan benyttes av kjøperen for å gi melding til selgeren om at angreretten benyttes. Kjøperen er imidlertid ikke forpliktet til å benytte angreskjema. Melding til selgeren skal gis på hensiktsmessig måte. Standard angreskjema kan fås ved henvendelse til Barne- og likestillingsdepartementet, eventuelt lastes ned direkte fra deres nettsider.

Utfylling av angreskjema

Selger skal fylle ut skjema med informasjon om bl.a. selgers navn og adresse, dato for avtaleinngåelse og dato for når skjema blir sendt/levert. Skjema følger normalt varen, og tidspunktet for mottak av dette (samt varen) starter angrefristen.

Selger har ikke mulighet til å forandre noe på oppsettet på skjemaet, herunder forminskning/fjerning av tekst, understrekninger/uthevinger, layout, påføring av logo eller lignende. Skjemaet skal framstå likt det som finnes på Barne- og likestillingsdepartementets nettsider. Det kan likevel kopieres på dobbeltsidig ark.

HVOR LANG ER ANGREFRISTEN?

Hovedregel:

Du har 14 dagers angrefrist fra den dagen du har mottatt varen og de foreskrevne opplysningene om angrerett. Hvis du ikke vil beholde varen, må du gi selgeren beskjed innen fristens utløp.

Angrefristen begynner mao. ikke å løpe før du har mottatt de nødvendige opplysninger selv om du har mottatt varen og løper i prinsippet videre uten tidsbegrensning. Slik er regelen for salg utenfor fast utsalgssted, dvs. ved messe-, gate- eller dørsalg. Dersom du mottar angreskjema og de nødvendige opplysninger i etterhånd, vil angrefristen på 14 dager begynne å løpe fra den dagen du mottar dette.

Merk: Det er ikke angrerett ved kjøp av varer i butikk.

Unntak:

for fjernsalg og salg av bokverk (se nedenfor) går at angrefristen likevel ut etter 3 måneder etter mottak av varen dersom du ikke har mottatt tilstrekkelig informasjon, eller senest etter 1 år dersom det overhodet ikke er gitt informasjon om angrerett. Mottar du de foreskrevne opplysninger og angreskjema i etterhånd, begynner angrefristen på 14 dager å løpe fra den dagen du mottar dette.

For tilvirkningskjøp (se nedenfor), gjelder en maksimum angrefrist på 3 måneder etter mottak av varen dersom du ikke har mottatt tilstrekkelig informasjon.

Det er grunn til å merke seg at selgere ikke kan gjøre gjeldende vilkår som forkorter angrefristen etter loven eller som fratrar deg retten til å angre kjøpet innen 14 dager.

Kjøp av bokverk

Ved kjøp av bokverk der det er avtalt at bokverket leveres som delleveranser over tid, begynner angrefristen å løpe allerede når du har mottatt det første bindet i bokverket, såfremt dette bindet gjør det mulig for deg å danne en oppfatning av hele bokverket. Du kan ikke angre på kjøp av et bokverk når du har mottatt alle bindene. Bestilles derimot bokbindene hver for seg, har forbrukeren 14 dagers angrerett på hvert enkelt bind, alternativt 3 måneder dersom selger ikke har gitt de foreskrevne opplysninger, og senest innen 1 år dersom det overhodet ikke er gitt informasjon om angrerett.

Varer som skal lages spesielt for forbrukeren (tilvirkningskjøp)

Når varen lages spesielt for forbrukeren, er det vanlig 14 dagers angrerett, men slik at angrefristen senest går ut 3 måneder etter mottak av varen. Det kan avtales at produksjonen begynner før utløpet av angrefristen. Dette må avtales før kjøpet og etter at alle andre vesentlige opplysninger er gitt av selgeren, herunder også opplysninger om angreretten. Benytter du angreretten i slike tilfeller, skal kjøperen dekke kostnader til faktisk utført arbeid og medgåtte materialer. Slik påbegynnelse

kan ikke avtales ved telefonsalg.

Husk: Selv om du ikke har angrerett eller angrefristen er gått ut, har du rett til å reklamere på varen dersom den har feil eller mangler!

HVORDAN GÅR JEG FREM FOR Å ANGRE?

Gi beskjed til selger

Selger må få beskjed om at du angre kjøpet senest den dagen angrefristen utløper. Det kreves ikke at angreskjema benyttes, det er nok om selger får beskjed over telefon. Av bevismessige grunner kan det likevel være lurt å sende skriftlig beskjed. Er varen kostbar, bør angrerettskjema fylles ut og sendes rekommandert.

Hva skal jeg gjøre med varen?

For at du skal kunne benytte angreretten, må varen leveres tilbake til selger i tilnærmet samme stand og mengde som da du mottok den. Varen må derfor oppbevares på forsvarlig måte slik at den ikke blir ødelagt eller skadet.

Fikk du varen direkte levert, f.eks. ved dørsalg eller på salgsmesse, skal den stilles til rådighet for selgeren hos deg eller der du mottok den. Selger må få beskjed om at varen er klar til henting. Mottok du varen direkte fra selgeren på annet sted enn i eget hjem, kan det avtales at retur skal skje på annen måte. Dette må da være uttrykkelig avtalt før kjøpet, og selger må dekke alle omkostningene på forhånd. Dersom du har stilt varen til rådighet for selgeren og han ikke henter varen innen 3 måneder, tilfaller den deg kostnadsfritt.

Har du etter avtale fått tilsendt en vare i posten etter bestilling på messe e.l., er det du som må returnere den til selgeren. Har ikke selger sørget for egnet returpakning, er det nok at varen stilles til selgers disposisjon der den ble mottatt. Når du angre ved fjernsalg, behøver du ikke å løse ut varen fra postkontoret. Det er nok at du sender angreskjema eller et brev til selgeren om at du angre, og sender varen i retur.

Husk: Unnlattelse av å hente varen anses ikke som tilstrekkelig melding til

selger om at du angre. For å avbryte angrefristen må du i tillegg gi beskjed til selger!

Hvem skal betale returkostnadene?

Selger skal sørge for returporto og egnet returpakning der varen er kjøpt ved telefonsalg eller utenfor fast salgssted. Gjør han ikke det, er hovedregelen at han må hente varen selv.

Er varen kjøpt ved fjernsalg (med unntak for telefonsalg), er det du som kunde som må betale returporto. Dersom selger har unnlatt å sende med en hensiktsmessig returpakning som gjør det uforsvarlig å returnere den, kan du nøye deg med å stille varen til selgers rådighet.

Selger har ikke adgang til å ta gebyr ved bruk av angreretten, oppsigelsesgebyr e.l.

Når får jeg pengene tilbake?

Ved salg utenfor fast utsalgssted og ved telefonsalg vil du kunne holde varen tilbake så lenge selger ikke har betalt kjøpesum og returkostnader uten at angreretten faller bort. Tilbakebetaling fra selger skal uansett skje innen 14 dager fra han fikk varen i retur eller mottok hente-lapp på varen.

Ved fjernsalg (med unntak for telefonsalg) må du returnere varen innen rimelig tid, selv om selger ikke har tilbakebetalt det han har mottatt, og har mao. ikke rett til å holde varen tilbake.

Varer som er forseglet av selger

Så sant varen ikke har tatt skade, vil ikke åpning av emballasjen innebære at angreretten er avskåret. Ofte vil det være nødvendig å åpne innpakningen for å ta stilling til om man vil angre på kjøpet.

Ved fjernsalg (med unntak av telefonsalg) har likevel selgeren adgang til å forsegle lyd- eller bildeprodukter (f.eks. CDer og videofilmer), samt datamaskinprogram, med den følge at angreretten må anses tapt dersom du bryter forseglingen. Selger må imidlertid opplyse om dette klart og tydelig på selve forseglingen. Dersom forseglingen ikke er merket, vil du kunne angre innen 14 dager, uavhengig av om forseglingen er brutt.

FORBRUKERRÅDET The Consumer Council of Norway
Postadresse: Pb. 4594 Nydalen, 0404 Oslo, E-post: post@forbrukerradet.no
Publikumstelefon: 815 58 200 • Sekretariatstelefon: 23 40 05 00 • Telefaks: 23 40 05 04

© Forbrukerrådet • Opplag: 7 350 • 08/08 • Design: Tank Design AS • Trykk: Lobo Media AS

Tilhørende kredittavtaler

Kredittavtaler som er inngått samtidig med kjøpet hvor kreditten ytes av selgeren, eller andre på bakgrunn av avtale mellom selgeren og kreditttakeren, faller bort samtidig som angreretten benyttes. Eventuelle kredittkostnader som er betalt skal da tilbakeføres i sin helhet. Selgeren plikter å gi kreditttakeren beskjed umiddelbart dersom du angrer.

HVA GJØR JEG VED UENIGHET MED SELGER OM ANGRERETTER?

Forbrukerrådet kan hjelpe deg!

Forbrukerrådet kan hjelpe både med muntlig rådgivning og evt. klagesaksbehandling din sak dersom det skulle oppstå tvist om de rettigheter du har etter angrerettloven. Telefonnummeret til Forbrukerrådet er 815 58 200.

Forbrukertvistutvalget

Hvis selgersiden ikke vil godta den løsningen som Forbrukerrådet foreslår, kan de fleste saker klages inn for Forbrukertvistutvalget (FTU) til avgjørelse.

Angreskjema m.v.

Selgere av varer og tjenester kan få angreskjema ved henvendelse til Barne- og likestillingsdepartementet, tlf.: 22 24 90 90. Du kan også laste skjemaet direkte fra BLDs nettsider og få forskrifter for hvordan skjemaet skal fylles ut.

Angrerettloven og forskrift om angreskjema finner du på www.lovdatab.no