

Angrerett ved fjernsalg

DINE RETTIGHETER

INFORMASJON FRA FORBRUKERRÅDET
2006 BOKMÅL



Har du kjøpt finansielle tjenester over nett eller telefon eller sendt inn en utfylt svarkupong du har fått i posten med tilbud om en finansiell tjeneste? Da vil du kunne påberope deg angrerett og trekke deg fra avtalen uten å måtte begrunne hvorfor så lenge du holder deg innenfor angrefristen.

ANGRERETT VED FJERNALG AV FINANSIELLE TJENESTER TIL FORBRUKERE

Typiske eksempler på en finansiell tjeneste er

- oppretting av kontoavtale i bank
- utstedelse av betalingskort
- opptak av lån i en finansinstitusjon
- tegning av skade- eller personforsikring
- inngåelse av pensjonsavtaler.

Fjernsalg innebærer at avtaleinngåelsen skjer uten at partene er tilstede på samme sted til samme tid, for eksempel ved telefon, brev, telefaks, e-post, fjernsyn eller via Internett.

Angreretten gjelder også ved inngåelse av noen finansielle avtaler på utsalgssteder utenfor tilbyderens faste utsalgssted, for eksempel på messer.

For å kunne gjøre angreretten gjeldende, må du overholde lovbestemt angrefrist, dvs. at du må påberope deg bruk av angreretten kort tid etter (se ordliste neste side) avtaleinngåelsen. Dersom angrefristen oversittes, må du i stedet si opp avtalen på vanlige vilkår.

Vær klar over at bruk av angrerett og oppsigelse av avtalen er to forskjellige måter å avslutte avtaleforholdet på.

Hvilke regler som gjelder ved oppsigelse av avtalen, er normalt regulert i avtalen.

VIT HVA DU GJØR!

Denne orienteringen er til deg som tenker på å kjøpe eller allerede har kjøpt finansielle tjenester over Internett, per telefon eller via svarkupong (fjernsalg).

Nye kommunikasjonsformer fører til at du som forbruker får tilbud om lån og forsikring gjennom mange forskjellige kanaler. Stadig flere forbrukere benytter seg av muligheten til for eksempel å ta opp lån på Internett.

Kjøp av finansielle tjenester betyr ofte omfattende og kompliserte avtaler med mye informasjon. Inngår du avtale uten å møte selgeren av den finansielle tjenesten, er det ekstra viktig å passe på at du får alle opplysningene som er nødvendige for å kunne avgjøre om du ønsker tjenesten eller ikke.

Nedenfor ser vi nærmere på forhold det er ekstra viktig å være oppmerksom på før du inngår en avtale.



FINANSIELLE TJENESTER

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 fra avtalen inngås. For livsforsikringer og pensjonsavtaler er fristen 30 dager fra du har fått melding om at avtalen er inngått.

Tjenestetilbyder: Bank, finansinstitusjon, forsikringselskap eller andre selgere som tilbyr finansielle tjenester

OM LOVEN

Angrerett på fjernsalg av finansielle tjenester reguleres i lov om opplysningsplikt og angrerett m.v. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven) – lov av 21. desember 2000. Loven gjelder fra 1. mai 2001. Endringer gjort i forbindelse med nye regler om fjernsalg av finansielle tjenester beskrevet her, gjelder fra 1. oktober 2005.

OPPLYSNINGER DU SKAL HA FØR AVTALEINNGÅELSE

Selger har plikt til å gi deg en rekke opplysninger før avtale inngås, bl.a. om pris, egenskaper og betingelser for å bli løst fra avtalen.

Det er særlig viktig at du er oppmerksom på følgende:

Pass på at avtalen tydelig angir hvilket firma du inngår avtale med. Dette er viktig dersom du skulle få behov for å ta kontakt med selgeren på et senere tidspunkt.

Selgeren skal gi deg opplysninger om de viktigste egenskapene ved tjenesten du vurderer å kjøpe. Dette må du vite for å ha et godt nok beslutningsgrunnlag

- Kjøper du eksempelvis skadeforsikring for bilen din må du blant annet få informasjon om premiebeløp, bonus, egenandel og vilkår for oppsigelse.
- Ved tegning av kontoavtale i bank, er det vesentlig å få vite om rente og gebyrstruktur.
- Kjøp av individuell pensjonsavtale (IPA) utløser skattemessige konsekvenser, noe du også må få kjennskap til.

Selgeren har også plikt til å gi deg opplysninger om det er knyttet særskilt økonomisk usikkerhet til den finansielle tjenesten. Da kan du selv vurdere om du ønsker å ta denne risikoen. Kjøper du for eksempel pensjonsforsikring skal selgeren opplyse om det er usikkerhet knyttet til størrelsen på fremtidig utbetaling. Er tjenestens pris avhengig av svingninger i finansmarkedene, skal selgeren opplyse om dette og om at historisk verdiutvikling og avkastning ikke er en indikator på framtidig utvikling og avkastning.

Du må få vite hva totalprisen for tjenesten er før avtalen inngås. Be om at selgeren gir deg en oversikt over de enkelte elementene i totalprisen eller utregningsgrunnlaget dersom dette

ikke er mulig å spesifisere. Påløper det andre avgifter eller kostnader som ikke betales direkte til tjenesteyter, skal disse oppgis. Må du betale ekstrakostnader fordi avtalen inngås ved fjernkommunikasjon (for eksempel per Internett eller telefon), skal du få opplysninger om det på forhånd.

Selgeren må også fortelle deg om du har angrerett eller ikke.

Opplysningene beskrevet over, skal selgeren gi deg **skriftlig** før avtaleinngåelse. Husk å ta vare på dem slik at du kan dokumentere hva som er avtalt!

Om du ikke får nødvendige opplysninger fra selgeren, vil en eventuell angrerett forskyves i tid.

Merk: Finansielle tjenester er ofte kompliserte og vil kunne ha langvarige og omfattende økonomiske virkninger for deg. Selv om tilbudet virker fristende, er det derfor viktig at du vurderer det grundig før du inngår avtale. Da vil du slippe å angre.

ANGRETT

Angrerett betyr at du i en kort periode etter avtaleinngåelsen har rett til å gå fra en avtale uten en formell oppsigelse og uten å betale for mer enn den delen av tjenesten du har mottatt.

Har du handlet bank- eller forsikrings-tjenester på nett, har du i utgangspunktet angrerett. Vær likevel klar over følgende:

Finansielle tjenester du kan angre på

Du har bare angrerett hvis du har kjøpt den finansielle tjenesten uten å møte selgeren fysisk (ved fjernsalg) eller hvis avtalen inngås utenfor selgers faste utsalgssted, for eksempel på en messe.

Angreretten gjelder bare når det finansielle elementet utgjør hoveddelen av tjenesten som ytes, for eksempel avtaler om lån eller forsikring. Det er også et krav

Selger har plikt til å gi deg en rekke opplysninger før avtale inngås, bl.a. om pris, egenskaper og betingelser for å bli løst fra avtalen.

at tjenesteyteren har prissatt tjenesten separat. Finansielle rådgivningstjenester er for eksempel bare omfattet av angreretten hvis de utgjør hoveddelen av avtalen mellom partene og tjenesteyteren tar betalt for selve rådgivningen.

Selgeren kan ikke frata deg angreretten eller forkorte angrefristen på noen måte. Det har heller ikke betydning om det var du eller selger som tok initiativet til avtalen.

Vær likevel klar over at du mister angreretten om hele avtalen er oppfylt av begge parter før angrefristen er gått ut.

Finansielle tjenester du ikke kan angre på:

Hvis avtalen er inngått i bankens lokaler eller hos forsikringselskapet er det ikke fjernsalg. Du har derfor ingen angrerett. Det spiller ingen rolle om det var selgeren som tok initiativet og ringte og inviterte deg.

Noen former for finansielle tjenester er det ikke angrerett på selv om avtalen er inngått ved fjernsalg. Typisk for disse er at det enten er knyttet markedsrisiko til dem, eller at de skal gjelde for et begrenset tidsrom.

Eksempler på hva du ikke kan angre på:

- Opptak av lån der renten er fast i låneperioden (fastrentelån)
- Opptak av lån med sikkerhet i fast eiendom (for eksempel i form av pant eller rettigheter)
- Kjøp av aksjer eller fondsandeler
- Kjøp av utenlandsk valuta
- Inngåelse av ulike opsjonsavtaler – for eksempel om rente eller valuta
- Kjøp av korttidsforsikringer - der varigheten er mindre enn en måned, eksempelvis reise- og godsforsikring

KONSEKVENSER AV Å ANGRE

Bruker du angreretten, faller begge parter plikt til å oppfylle avtalen bort. Det vil

si at du ikke skal betale for den delen av avtalen/tjenesten som du ikke allerede har mottatt.

Hovedregelen er at du skal betale for den delen av tjenesten du mottok før du brukte angreretten. Dette beløpet skal stå i et rimelig forhold til prisen for en fullt ut oppfylt avtale. Selger kan ikke kreve noe utover dette, for eksempel ekstra gebyr eller erstatning fordi du angre. Er det avtalt et etableringsgebyr må du likevel alltid betale dette.

Tilknyttede avtaler faller bort om du bruker angreretten for hovedavtalen. En tilknyttet avtale er en avtale som har nær sammenheng med hovedavtalen. Tar du for eksempel opp et lån ved fjernsalg og samtidig tegner en gjeldsforsikring på lånet, faller også gjeldsforsikringsavtalen bort om du angre på låneopptaket. Tilsvarende gjelder når den tilknyttede tjenesten ytes av en annen enn den som yter den finansielle tjenesten på grunnlag av en avtale mellom dem.

Tilbakeføring av beløp til deg skal være foretatt innen 30 dager etter at selgeren har fått melding om at angreretten benyttes. Etter å ha sendt melding til selgeren, har du en tilsvarende 30 dagers frist på å betale for det du allerede har mottatt.

HVORDAN DU KAN ANGRE

Tjenesteyteren må få beskjed om at du angre på kjøpet av tjenesten innen angrefristens utløp. Det er ikke nødvendig å oppgi noen grunn, og det er heller ikke noe formkrav knyttet til meldingen selger skal ha. Det sikreste er likevel å gi beskjed skriftlig, dvs. i form av brev (evt. rekommandert), telefaks eller e-post.

Angrefristen er 14 dager fra avtalen inngås. For livsforsikringer og pensjonsavtaler er fristen 30 dager fra du har fått melding om at avtalen er inngått.

Angrefristen begynner å løpe fra avtalen er inngått om du har fått alle opplys-

ninger du har krav på. Disse skal du motta på papir eller annet varig medium, for eksempel e-post. Har du ikke fått opplysninger i henhold til dette kravet begynner fristen først å løpe fra tidspunktet opplysningsplikten er oppfylt.

Dersom det er angrerett på en avtale, skal tjenesteyteren gi deg et særskilt skjema, som bl.a. skal sikre at du mottar den informasjon loven stiller krav om. Du kan finne skjemaet på Barne- og likestillingsdepartementets hjemmesider på: www.odin.no/bld/norsk/dok/andre_dok/skjema/bn.html

TVISTELØSNING

Dersom det skulle oppstå tvist mellom deg og tjenesteyteren om din rett til å angre på kjøp av en finansiell tjeneste ved fjernsalg, bør du først ta kontakt med tjenesteyteren og legge fram ditt syn på saken og fremlegge eventuelle krav. Dette bør skje skriftlig, bl.a. for å sikre bevis for at du har overholdt angrefristen. Dersom du velger å kontakte tjenesteyter muntlig først, bør du sørge for å bekrefte henvendelsen din skriftlig i etterhånd.

Hvis du ikke når frem i ditt krav, kan du ta kontakt med Forbrukerrådet på telefon 815 58 200 eller www.forbrukerportalen.no for å få råd om videre saksgang.

Løser ikke tvisten seg, kan saken legges fram for en nemnd. De mest aktuelle nemndene er Bankklagenemnda, Forsikringskadenemnda og Forbrukertvistutvalget. Tvistens karakter avgjør hvilken nemnd som skal behandle den. Se hhv. www.bankklagenemnda.no, www.forsikringsklagekontoret.no og www.forbrukertvistutvalget.no.

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 • 02/07 • Design: Tank Design AS • Trykk: Lobo Media AS

TVISTER OVER LANDGRENSENE

Det finnes tilsvarende regler for angrerett ved kjøp av finansielle tjenester i hele EU/EØS-området.

I EU/EØS-området kan utenomrettslig tvisteløsning over landegrensene skje gjennom FIN-NET. Det er et felleseuropeisk samarbeid om løsning av tvister vedrørende finansielle tjenesteytelser.

Du kan finne mer informasjon om FIN-NET her:

<http://forbrukerportalen.no/portal/Artikler/fr/clearinghouse/1046336193.5>

Du kan også lese mer om FIN-NET på deres egen hjemmeside:

<http://www.forsikringsklagekontoret.no/dllvis5.asp?id=1619>

Norske kontaktpunkter for FIN-NET er Bankklagenemnda og Forsikringsklagekontoret.

For øvrig kan du ta kontakt med Forbruker Europa (www.forbrukereuropa.no) dersom det oppstår en tvist over landegrensene.