

KOMMISJONSREKOMMANDASJON

2016/EØS/47/103

av 12. mai 2010

**om bruk av en harmonisert metode for klassifisering og rapportering av forbrukerklager og
-forespørsler**

(2010/304/EU)(*)

EUROPAKOMMISJONEN HAR —

under henvisning til traktaten om Den europeiske unions virkemåte, særlig artikkel 292, og

ut fra følgende betraktninger:

- 1) Det europeiske råd har i formannskapets konklusjoner av 14. desember 2007 uttrykt sin tilfredshet med evalueringen av det felles marked, der det oppfordres til at det utformes politikk og regelverk på unionsplan med sikte på å gi forbrukerne i det indre marked en bedre forståelse av markedsresultatene, ved at det utvikles verktøyer og indikatorer for f.eks. forbrukerklager.
- 2) Europaparlamentet har i sin resolusjon av 18. november 2008 om resultatavtalen for forbrukermarkedene invitert Kommisjonen og medlemsstatene til å arbeide for en harmonisering av systemene for klassifisering av klager som benyttes av vedkommende myndigheter og relevante forbrukerhjelpetjenester i medlemsstatene, og å opprette en database for forbrukerklager på unionsplan. I sin resolusjon av 9. mars 2010 om forbrukervern oppfordret Europaparlamentet alle klageorganer til å vedta den harmoniserte metoden for klassifisering og rapportering av forbrukerklager som Kommisjonen har foreslått.
- 3) I kommisjonsmelding av 13. mars 2007 med tittelen «EU Consumer Policy strategy 2007-2013 — Empowering consumers, enhancing their welfare, effectively protecting them» ⁽¹⁾ er det fastsatt at et av de prioriterte områdene bør være bedre overvåking av forbrukermarkeder og nasjonal forbrukerpolitikk, herunder utvikling av et verktøy for overvåking av forbrukerklager.

- 4) I henhold til artikkel 16 i europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 2006/2004 av 27. oktober 2004 om samarbeid mellom nasjonale myndigheter med ansvar for håndheving av forbrukervernlovgivning (forordningen om forbrukervernsamarbeid)⁽²⁾, skal medlemsstatene i samarbeid med Kommisjonen utvikle en felles ramme for klassifisering av forbrukerklager. For dette formål er det hensiktsmessig å innføre en harmonisert metode for klassifisering og rapportering av forbrukerklager til Kommisjonen, som skal benyttes av klagebehandlingsorganer i Unionen. For bedre å kunne overvåke hvordan markedet virker, er det hensiktsmessig å utvide en slik metode til også å omfatte forbrukerforespørsler.

UTFORMET DENNE REKOMMANDASJON:

1. Klagebehandlingsorganer, særlig medlemsstatenes forbrukermyndigheter, forbrukerorganisasjoner, reguleringsmyndigheter, organer for alternativ tvisteløsning, klagenemnder, uavhengige ombud opprettet av offentlige myndigheter, uavhengige tjenester av ombudstypen opprettet av næringsdrivende og næringslivets egne kontrollorganer, bør gjennomføre denne rekommendasjon i samsvar med nr. 2–9 nedenfor og de fortrolighetskrav de måtte være underlagt, i tilknytning til all kommersiell reklame rettet mot forbrukere og til salgs- og servicekontrakter for varer og tjenester som er inngått mellom næringsdrivende og forbrukere.

2. I denne rekommendasjon menes med:

- a) «forbruker» enhver fysisk person som opptre for formål som faller utenfor vedkommendes nærings-, forretnings-, håndverks- eller yrkesvirksomhet,

(*) Denne unionsrettsakten, kunngjort i EUT L 136 av 2.6.2010, s. 1, er omhandlet i EØS-komiteens beslutning nr. 68/2012 av 30. mars 2012 om endring av EØS-avtalens vedlegg XIX (Forbrukervern), se EØS-tillegget til *Den europeiske unions tidende* nr. 43 av 2.8.2012, s. 59.

⁽¹⁾ KOM(2007) 99 endelig utgave.

⁽²⁾ EUT L 364 av 9.12.2004, s. 1.

- b) «forbrukerklage» en påstand om utilfredshet med en bestemt næringsdrivende fra en forbruker til et klagebehandlingsorgan, i tilknytning til markedsføring, salg eller levering av en vare eller en tjeneste, bruk av en vare eller en tjeneste eller ettersalgstjeneste,
- c) «forbrukerforespørsel» en anmodning om informasjon eller råd, men ikke en klage, fra en forbruker til et klagebehandlingsorgan, i tilknytning til markedsføring, salg eller levering av en vare eller en tjeneste, bruk av en vare eller en tjeneste eller ettersalgstjeneste,
- d) «næringsdrivende» enhver fysisk eller juridisk person som i tilknytning til markedsføring, salg eller levering av en vare eller en tjeneste, opptrer for formål som gjelder vedkommendes nærings-, forretnings-, håndverks- eller yrkesvirksomhet, samt enhver som opptrer i vedkommendes navn eller på vedkommendes vegne,
- e) «klagebehandlingsorgan» ethvert organ som har ansvar for å samle inn forbrukerklager, eller som forsøker å løse klagesaker eller gir råd eller informasjon til forbrukere om klager eller forespørsler, som opptrer som tredjemann ved klager på eller forespørsler om en næringsdrivende fra en forbruker; dette omfatter ikke forbrukerklagebehandlingordninger som drives av næringsdrivende og tar seg av forespørsler og klager direkte med forbrukeren, eller ordninger som yter klagebehandlingstjenester drevet av eller på vegne av en næringsdrivende.
3. Det anbefales at klagebehandlingsorganer minst samler inn og registrerer følgende opplysninger:
- a) Følgende generelle opplysninger i samsvar med datafeltene i avsnitt A del I i vedlegget for klager:
- i) forbrukerens stat,
 - ii) den næringsdrivendes stat,
 - iii) klagebehandlingsorganets navn,
 - iv) grunnen til at forbrukeren tok kontakt, idet det skilles mellom klager og forespørsler,
 - v) dato for mottak av klagen eller forespørselen,
 - vi) salgsmetode, unntatt underkategoriene 61.1–61.15,
- b) sektorinformasjon i samsvar med avsnitt B i vedlegget, minst på nivå 2 for klager,
- c) informasjon om klagetypen i samsvar med avsnitt C i vedlegget, minst på nivå 1 for klager.
4. Klagebehandlingsorganer oppfordres til å innhente og registrere følgende tilleggsopplysninger:
- a) informasjon om salgsmetode, underkategori 61.1–61.15 i samsvar med avsnitt A del I i vedlegget for klager,
 - b) følgende generelle opplysninger i samsvar med datafeltene i avsnitt A del II i vedlegget for klager:
 - i) reklamemetode,
 - ii) betalingsmiddel,
 - iii) den næringsdrivendes navn,
 - iv) transaksjonens verdi,
 - v) forbrukerens tap,
 - c) informasjon om klagetypen i samsvar med avsnitt C i vedlegget, på nivå 2 for klager,
 - d) informasjon om forespørsler.
5. Klagebehandlingsorganer kan innhente opplysninger som er mer detaljerte enn de nivåene som er beskrevet i nr. 3 og 4, forutsatt at dette er i samsvar med datafeltene beskrevet i de nevnte punktene.
6. Klagebehandlingsorganer bør hvert år rapportere alle opplysninger omhandlet i nr. 3 til Kommisjonen. Opplysningene bør rapporteres så snart som mulig etter utløpet av hvert kalenderår.
7. Klagebehandlingsorganer oppfordres til hvert år å rapportere til Kommisjonen alle opplysninger omhandlet i nr. 4, med unntak av opplysninger om den næringsdrivendes navn, som omhandlet i nr. 4 bokstav b) iii). Opplysningene bør rapporteres så snart som mulig etter utløpet av hvert kalenderår.
8. Klagebehandlingsorganer bør rapportere opplysninger i henhold til nr. 6 og 7 på en måte som gjør at de registrerte opplysningene kan identifiseres separat for hver enkelt klage, slik at opplysninger fra flere klagebehandlingsorganer kan sammenstilles og offentliggjøres av Kommisjonen på en måte som tillater sammenligninger mellom alle datafeltene som omfattes av denne rekommendasjonen.

9. I tilfeller der det blir behandlet personopplysninger, skal dette skje i samsvar med nasjonal lovgivning som innarbeider europaparlaments- og rådsdirektiv 95/46/EF av 24. oktober 1995 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger⁽¹⁾, eller eventuelt i samsvar med europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 45/2001 av 18. desember 2000 om personvern i forbindelse med behandling av personopplysninger i Fellesskapets institusjoner og organer og om fri utveksling av slike opplysninger⁽²⁾. Prinsippet om begrensning av opplysninger, dvs. at det bare behandles opplysninger som er strengt nødvendige for å rapportere forbrukerklager og -forespørsler (nr. 1), bør få anvendelse. Personopplysninger i forbrukerklager og -forespørsler bør om mulig anonymiseres.

Utferdiget i Brussel, 12. mai 2010.

For Kommisjonen

John DALLI

Medlem av Kommisjonen

⁽¹⁾ EFT L 281 av 23.11.1995, s. 31.

⁽²⁾ EFT L 8 av 12.1.2001, s. 1.

6. Salgsmetode

Dette er den salgsmetoden som ble benyttet til å utføre transaksjonen:

- 61 Ansikt til ansikt. Sted der transaksjonen fant sted, herunder butikker:
 - 61.1 Supermarked, stormarked
 - 61.2 Lavprisbutikk
 - 61.3 Varehus
 - 61.4 Utsalgssted i detaljhandelskjede
 - 61.5 Detaljhandelsforretning
 - 61.6 Liten butikk, liten forretning
 - 61.7 Grønnsakhandel, nattåpen butikk
 - 61.8 Gatemarked, gårdsbutikk
 - 61.9 Bensinstasjon
 - 61.10 Kontor (omfatter også banker og andre finansinstitusjoner)
 - 61.11 Reisebyrå, turoperatør
 - 61.12 Sykehus, klinikk, legemottak
 - 61.13 Skole
 - 61.14 Idretts- og fritidsanlegg
 - 61.15 Andre forretningssteder
- 62 Fjernsalg (f.eks. per telefon, post), unntatt e-handel, mobilhandel og auksjoner på Internett
- 63 E-handel, unntatt mobilhandel og auksjoner på internett
- 64 Mobilhandel
- 65 Marked, messe
- 66 Auksjoner
- 67 Auksjoner på Internett
- 68 Salg utenfor den næringsdrivendes lokaler (utenfor faste forretningslokaler)
- 69 Andre salgsmetoder
- 70 Ukjent
- 71 Ikke relevant

Del II: Ytterligere opplysninger og felter**7. Reklamemetode**

Metoden som benyttes til å reklamere for varen eller tjenesten overfor forbrukeren:

- 71 Ansikt til ansikt
- 72 Per telefon
- 73 Tekstmelding
- 74 Audiovisuell reklame (TV osv.)
- 75 Trykksak (avis, brosjyre, løpeseddel osv.)

- 76 Internett (nettsted)
- 77 E-post
- 78 Radio
- 79 Utendørs (stasjonær reklame, på f.eks. reklametavler eller mobil reklame, på f.eks. kjøretøyer)
- 80 Annet
- 81 Ukjent
- 82 Ikke relevant

8. **Betalingsmiddel**

Det betalingsmiddel som ble benyttet til å utføre transaksjonen:

- 81 Kontant
- 82 Debetkort
- 83 Kredittkort
- 84 Sjekker, kuponger eller reisesjekker i papir
- 85 Kreditoverføring
- 86 Direkte debitering
- 87 Elektroniske penger
- 88 Pengeoverføring
- 89 Forhåndsbetalt kort
- 90 Betaling via mobiltelefon (f.eks. SMS)
- 91 Annet
- 92 Ukjent
- 93 Ikke relevant

9. **Den næringsdrivendes navn**

Navn på den næringsdrivende som forbrukerklagen er knyttet til:

- 91 Fritekst
- 92 Ukjent

10. **Valuta**

- | | | |
|---------|---------|-------------------|
| 101 EUR | 107 LVL | 113 ISK |
| 102 BGN | 108 LTL | 114 CHF |
| 103 CZK | 109 PLN | 115 NOK |
| 104 DKK | 110 RON | 116 USD |
| 105 EEK | 111 SEK | 117 Annen |
| 106 HUF | 112 GBP | 118 Ikke relevant |

11. **Transaksjonens verdi**

Der dette er relevant, det beløpet som er betalt av forbrukeren for varen eller tjenesten:

- 111 Beløp (dette bør registreres i hele tall med to desimaler, f.eks. 10,50)
- 112 Ukjent
- 113 Ikke relevant

12. Forbrukerens tap

Der dette er relevant, det økonomiske tapet som forbrukeren oppgir:

121 Beløp (dette bør registreres i hele tall med to desimaler, f.eks. 10,50)

122 Ukjent

123 Ikke relevant

AVSNITT B

SEKTORINFORMASJON⁽¹⁾

Nivå 1 svarer f.eks. til «1. Forbruksvarer» eller «2. Allmenne forbrukertjenester».

Nivå 2 svarer f.eks. til «1.1. Næringsmidler — frukt og grønnsaker» eller «1.2. Næringsmidler — kjøtt».

Nivå 3 beskriver i detalj hva som omfattes av nivå 2, f.eks. «frisk, kjølt eller fryst frukt».

1. Forbruksvarer

Beskrivelse / forklarende definisjon

1.1. *Næringsmidler — frukt og grønnsaker*

Frukt:

- frisk, kjølt eller fryst frukt,
- tørket frukt, fruktskall, fruktkjerner, nøtter og spiselige frø,
- konservert frukt og fruktbaserte produkter.

Omfatter ikke syltetøy, marmelade, kompott, gelé, fruktpuré og -mos (1.5); deler av planter konservert i sukker (1.5); fruktjuicer og siruper (1.6).

Grønnsaker:

- friske, kjølte, fryste eller tørkede grønnsaker dyrket for sine blader eller stilker (asparges, brokkoli, blomkål, endiv, fennikel, spinat osv.), for sin frukt (eggplante (aubergine), agurk, mandelgresskar, grønn paprika, gresskar, tomat osv.) og for sine røtter (rødbete, gulrot, løk, pastinakk, hagereddik, førnepe osv.),
- friske eller kjølte poteter og andre knollvekster (maniok, arrowrot, kassava, søtpotet osv.),
- konserverte eller bearbeidede grønnsaker og grønnsaksbaserte produkter,
- produkter av knollvekster (mel, grovmel, flak, puré, chips og tynne skiver) herunder fryste artikler, f.eks. pommes frites.

Omfatter oliven, hvitløk, belgfrukter, sukkermais; sjøfennikel og annen spiselig tang; sjampinjong og andre spiselige sopper.

Omfatter ikke potetstivelse, tapioka, sago og andre stivelser (1.5); supper, sauser, buljong og kraft som inneholder grønnsaker (1.5); urter (persille, rosmarin, timian osv.) og krydder (pepper, allehånde, ingefær osv.) (1.5), frukt- og grønnsakjuicer (1.6).

1.2. *Næringsmidler — kjøtt*

Omfatter

- ferskt, kjølt eller fryst kjøtt av
 - storfe, svin, sau og geit,
 - fjørfe (kylling, and, gås, kalkun, perlehøns),
 - hare, kanin og vilt (antilope, dyr av hjortefamilien, villsvin, fasan, rype, due, vaktel osv.),
 - hest, muldyr, esel, kamel og lignende,

⁽¹⁾ Kategoriene i dette avsnitt er basert på klassifikasjonen av individuelt konsum etter formål (COICOP), en referanseklassifisering offentliggjort av FNs statistikkavdeling som benyttes av mange institusjoner, herunder Europakommisjonen, OECD og De forente nasjoner til å klassifisere individuelt konsum etter formål.

- ferskt, kjølt eller fryst spiselig slakteavfall,
- tørket, saltet eller røykt kjøtt og spiselig slakteavfall (f.eks. pølse, salami, bacon, skinke),
- andre konserverte eller behandlede typer kjøtt og kjøttbaserte produkter (kjøtthermetikk, kjøttekstrakt, sju, kjøttpai osv.).

Omfatter kjøtt og spiselig slakteavfall av sjøpattedyr (f.eks. sel) og eksotiske dyr (kenguru, struts, alligator osv.); dyr, herunder fjørfe, kjøpt levende for konsum som næringsmiddel.

Omfatter ikke smult og annet spiselig animalsk fett (1.5); supper, buljong og kraft som inneholder kjøtt (1.5).

1.3. *Næringsmidler — brød og kornprodukter*

Omfatter

- alle former for ris,
- mais, hvete, bygg, havre, rug og andre kornprodukter i form av korn, mel eller grovmel,
- brød og andre bakervarer (knekkebrød, kavring, ristet brød, kjeks, honningkake («gingerbread»), vaffelkjeks, vafler, tebrød, muffins, horn, kaker, terte, pai, quiche, pizza osv.),
- blandinger og deiger til framstilling av bakervarer,
- alle former for pasta- og pizzaprodukter,
- kornprodukter (maisflak («cornflakes»), havreflak osv.) og andre kornprodukter (malt, maltmel, maltekstrakt, potetstivelse, tapioka, sago og andre former for stivelse),
- andre brød- og kornprodukter.

Omfatter pastabaserte produkter framstilt med kjøtt, fisk, sjømat, ost, grønnsaker eller frukt.

Omfatter ikke kjøttpaier og fiskepaier (1.5), sukkermais (1.5).

1.4. *Næringsmidler — Funksjonell mat og næringsstoffer*

Omfatter

- næringsmidler som på etikett, i presentasjon eller reklame hevder, påstår eller antyder at a) de har særlige gunstige ernæringsmessige egenskaper, eller b) at det foreligger et forhold mellom næringsmidlene eller en av deres bestanddeler og helse, eller c) at konsum av disse næringsmidlene i betydelig grad reduserer risikoen for å utvikle sykdommer hos mennesker.

1.5. *Næringsmidler — annet*

Omfatter

- fisk og skalldyr,
- meierivarer (melk, ost og annet),
- egg/eggprodukter,
- olje, smult og annet spiselig animalsk og ikke-animalsk fett (smør, margarin, olivenolje, matolje),
- barnemat,
- urter og krydder,
- nøtter/nøtteprodukter,
- supper, sauser, buljong og kraft som inneholder kjøtt og grønnsaker,
- ferdigretter,
- tilsetningsstoffer,
- sukker, syltetøy, honning, sjokolade og sukkervarer,
- produkter til bruk ved spesielle ernæringsmessige behov,
- kosttilskudd,
- øvrige næringsmidler.

1.6. *Alkoholfrie drikker*

Alkoholfrie drikker klassifisert her, er drikker som kan kjøpes i butikker, supermarkeder og på lignende steder, bortsett fra på steder som omfattes av «fritidstjenester», f.eks. hoteller og annen ferieinnkvartering (6.1) og restauranter og barer (6.5).

Omfatter

- kaffe, te og kakao,
- mineralvann,
- leskedrikker,
- frukt- og grønnsakjuicer,
- siruper, konsentrater.

Omfatter ikke alkoholfrie drikker solgt på steder som inngår under «fritidstjenester», f.eks. hoteller og annen ferieinnkvartering (6.1) og restauranter og barer (6.5).

1.7. *Alkoholholdige drikker*

De drikker som er klassifisert her, omfatter drikker med lavt innhold av alkohol eller alkoholfrie varianter av drikker som vanligvis inneholder alkohol, f.eks. alkoholfritt øl.

Omfatter

- brennevin og likører,
- vin,
- øl.

Omfatter ikke alkoholholdige drikker solgt på steder som inngår under «fritidstjenester», f.eks. hoteller og annen ferieinnkvartering (6.1) og restauranter og barer (6.5).

1.8. *Tobakk*

Omfatter

- sigaretter; rulletobakk (løs tobakk) og sigarettpapir,
- sigarer, pipetobakk, skråtobakk eller snus,
- sigarettennere, brennstoff for sigarettennere, sigarettetuier, sigarklippere osv.

1.9. *Klær (herunder skreddersydde varer) og skotøy*

Omfatter

- materialer til klær og klær for menn, kvinner, ungdom, barn (3–13 år) og spedbarn (0–2 år), enten konfeksjon eller skreddersydd, i alle materialer (herunder lær, pels, plast og gummi), for hverdagsbruk, sport eller arbeid,
- all slags fottøy for menn, kvinner, ungdom, barn (3–13 år) og spedbarn (0–2 år), herunder sportsfottøy for hverdags- eller fritidsbruk (sko for jogging, terrengløp, tennis, basketball, bruk i båt osv.),
- deler til fottøy,
- sytråd, strikkegarn og tilbehør for produksjon av klær, f.eks. hekter, knapper, trykknapper, glidelåser, bånd, blonder, besetningsartikler osv.,
- håndvesker, lommebøker, pungar osv.

Omfatter ikke

- møbelstoffer (1.11),
- verneutstyr for sport, f.eks. beskyttende hodeplagg, redningsvester, boksehansker, kroppsbeskyttelse, belter, støttebind osv.; spesialfottøy for bestemte typer sport (skistøvler, fotballstøvler, golfsko og annet lignende fottøy utstyrt med skøytejern, hjul, pigger, knotter osv.); leggbeskyttere, beinskinner til cricket og lignende beskyttende sportsbekledning (1.16),
- reiseartikler; koffertar, reisevesker (1.16),
- strømpevarer til medisinsk bruk, f.eks. elastiske strømper; ortopedisk skotøy (8.3).

1.10. *Varer for vedlikehold og forbedring av boliger*

Omfatter

- gjør-det-selv-materialer,
- maling og veggkledning,
- gjerder og boder,
- motordrevet håndverktøy (f.eks. boremaskiner, motorsager),
- ikke-elektrisk verktøy,
- hageredskap/hageverktøy (ikke-elektrisk),
- gressklippere.

Omfatter ikke husholdningsapparater (1.12 eller 1.13).

1.11. *Innredning*

Møbler, innrednings- og dekorasjonsartikler for innendørs og utendørs bruk. Tepper og annet gulvbelegg, boligtekstiler, glassvarer, servise og kjøkkenutstyr.

Omfatter

- senger, sofaer, divaner, bord, stoler, skap, kommoder og bokhyller,
- belysningsutstyr, f.eks. taklamper, gulvlamper, kuppellamper og nattbordlamper,
- bilder, skulpturer og andre kunstgjenstander,
- skjerm Brett, foldevegger og andre møbler og utstyr,
- rullegardiner, persiener mv.
- hagemøbler,
- speil, lysholdere og lysestaker,
- møbelstoff, gardinmaterialer, gardiner, draperier, markiser, dørforheng og rullegardiner av stoff,
- sengetøy og dekketøy,
- andre boligtekstiler,
- løse tepper, faste tepper, linoleum og annet gulvbelegg,
- artikler av glass, krystall, keramikk og porselen som benyttes på bord, i kjøkken, badrom, toalett, kontor, og som innendørs dekorasjonsartikler,
- bestikk, kuvertartikler og sølvtøy,
- ikke-elektriske kjøkkenredskaper av alle typer materialer, f.eks. gryter, kasseroller, trykkokere, stekepanner, husholdningsvektter og andre slike mekaniske innretninger,
- ikke-elektriske husholdningsartikler av alle typer materialer, f.eks. oppbevaringsbeholdere for brød, kaffe, krydder osv., søppelbøtter, papirkurver, skittentøykurver, strykebrett, postkasser, tåteflasker, termosflasker og kjølebokser.

Omfatter ikke

- husholdningsapparater (1.12 eller 1.13),
- klokker (1.26); veggtermometre og -barometre (1.26),
- møbler for barn, f.eks. vugger, barnestoler og bærebagger samt sportsvogner (1.27).

1.12. *Større husholdningsapparater (herunder støvsugere og mikrobølgeovner)*

Større, varige husholdningsapparater, elektriske eller ikke; omfatter eventuelt også levering, installasjon og reparasjon.

Omfatter

- komfyrer, koketopper, stekeovner og mikrobølgeovner,
- kjøleskap, frysere og kombiskap,
- vaskemaskiner, tørketromler, tørkeskap, oppvaskmaskiner, maskiner for stryking og pressing,
- klimaanlegg, luftfuktere, faste og flyttbare varmeovner, varmtvannsberedere, ventilatorer og avtrekkshetter,
- støvsugere, damprensemaskiner, tepperensemaskiner og maskiner for skuring, voksing og polering av gulv,
- andre større husholdningsapparater, f.eks. pengeskap, symaskiner, strikkemaskiner, apparater for bløtgjøring av vann osv.

1.13. *Mindre husholdningsapparater (herunder kaffemaskiner og kjøkkenmaskiner)*

Mindre, halv-varige elektriske husholdningsapparater, omfatter eventuelt også levering og reparasjon.

Omfatter

- kjøkkenmaskiner, matblandemaskiner, frityrkokere,
- kaffemaskiner, kaffekverner, kaffetraktere,
- strykejern,
- brødrister og griller, varmeplater,
- saftpresser,
- is- og sorbetmaskiner, yoghurtmaskiner,
- vifter, varmeteppe osv.

Omfatter ikke mindre ikke-elektriske husholdningsartikler og kjøkkenredskaper (1.11); elektriske apparater til personlig pleie (1.24).

1.14. *Elektroniske artikler (ikke IKT-artikler eller artikler for fritidsbruk)*

Utstyr for mottak, opptak og avspilling av lyd og bilder (audio- og videosystemer); fotografisk og kinematografisk utstyr og optiske instrumenter; opptaksmedier; omfatter eventuelt også levering, installasjon og reparasjon.

Omfatter

- DVD-spillere og -opptakere,
- videospillere og -opptakere,
- fjernsynsapparater,
- ikke-bærbare CD-spillere, hi-fi-anlegg, mediespillere,
- bærbare CD-spillere, hi-fi-anlegg, mp3-spillere,
- radioapparater, bilradioapparater (som selges separat), klokkeradioer, kombinerte radiosendere og -mottakere, amatørradiomottakere og -sendere,
- kameraer,
- videokameraer,
- fotoutstyr,
- CD- og DVD-plater (tomme),
- audio- og videobånd (tomme),
- kalkulatorer, herunder lommekalkulatorer,
- ueksponert film, kassetter og plater for fotografisk og kinematografisk bruk.

Omfatter ikke programvare til videospill (1.16); spillkonsoller/datamaskiner for videospill som kobles til et fjernsynsapparat (1.16), forhåndsinnspilte bånd, kassetter, videokassetter, disketter og CD-ROM-plater for båndopptakere, kassettopptakere, videoopptakere og personlige datamaskiner (1.16).

1.15. *Informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT) varer*

IKT-varer er artikler som enten er ment å utføre elektronisk informasjonsbehandling og kommunikasjon, herunder overføring og visning, eller som benytter elektronisk behandling til å oppdage, måle og/eller registrere fysiske fenomener, eller til å kontrollere en fysisk prosess; omfatter eventuelt også levering, installasjon og reparasjon.

Omfatter

- personlige datamaskiner, selvbygde datamaskiner og tilbehør til disse,
- skrivere og skannere,
- spillkonsoller,
- bærbare spillkonsoller,
- programvare og oppdateringer av programvare for datamaskiner,
- bærbare datamaskiner («laptop» eller «notebook») og nettbrett med tastatur,
- personlige digitale assistenter («PDA-er») og smarttelefoner,
- programvare (i fysisk eller nedlastet form),
- mobile og faste telefonenheter, telefaksmaskiner, telefonsvarere,
- modemer og dekodere,
- GPS-systemer («global positioning systems»).

Omfatter ikke utstyr for mottak, opptak og avspilling av lyd og bilder (1.14); programvare til videospill (1.16).

1.16. *Fritidsartikler (sportsutstyr, musikkinstrumenter osv.)*

Spill, leketøy og andre artikler for idrett, hobby, camping og friluftsliv, samt reparasjon av slike artikler. Omfatter også varige forbruksvarer for fritidsbruk samt forhåndsinnspilte medier (CD-plater, DVD-plater).

- forhåndsinnspilte bånd, kassetter, videokassetter, disketter og CD-ROM-plater for båndopptakere, kassettopptakere, videoopptakere og personlige datamaskiner,
- kortspill, sjakksett og lignende,
- leketøy av alle slag, herunder dukker, myke leker, lekebiler og -tog, to- og trehjuls lekesykler, lekebyggesett, puslespill, modelleire, elektroniske spill, masker, forkledninger, morosaker, festartikler, fyrverkeri og raketter, girlandere og juletrepynt,
- artikler for frimerkesamlere (brukte eller stemplede frimerker, frimerkealbum osv.), andre artikler for samlere (mynter, medaljer, mineraler, zoologiske og botaniske eksemplarer osv.) og andre verktøyer og artikler som er nødvendig for hobbyer,
- gymnastikk-, trenings- og sportsutstyr som baller, nett, racketter, køller, ski, golfkøller, sabler, staver, vekter, diskoser, kroppsbyggingsutstyr,
- fallskjermer og annet utstyr for fallskjermhopping,
- kikkerter, mikroskoper, teleskoper og kompasser,
- skytevåpen og ammunisjon for jakt, sport og selvforsvar,
- fiskestenger og annet fiskeutstyr,

- utstyr for strandspill og andre utendørsspill som kulespill, krocket, frisbee, volleyball og oppblåsbare båter, flåter og svømmebassenger,
- campingmøbler og -utstyr som telt og tilbehør, soveposer, ryggsekker, luftmadrasser og pumper til slike, campingovner og -griller,
- større artikler for spill og sport som kanoer, kajaker, seilbrett, dykkeutstyr og golfbiler, seilfly, hangglidere og varmluftballonger,
- musikkinstrumenter i alle størrelser, herunder elektroniske musikkinstrumenter, f.eks. pianoer, orgler, fioliner, gitarer, trommer, trompeter, klarinetter, fløyter, blokkfløyter, munnspill osv.,
- biljardbord, bordtennisbord, flipperspillmaskiner, spilleautomater osv.,
- programvare til videospill; spillkonsoller/datamaskiner for videospill som kan kobles til et fjernsynsapparat; kassetter og CD-ROM-plater for videospill,
- spesialfottøy for bestemte typer sport (skistøvler, fotballstøvler, golfsko og annet fottøy utstyrt med skøytejern, hjul, pigger, knotter osv.); beskyttende sportsshodeplagg, annet verneutstyr for sport, f.eks. redningsvester, boksehansker, kroppsbeskyttelse, leggbeskyttere, beinskinner til cricket og annen lignende beskyttende sportsbekledning,
- reiseartikler: koffertar, reisevesker,

Omfatter ikke

- hagemøbler (1.11),
- kjøretøyer trukket av hest eller ponni og tilhørende utstyr innkjøpt for privat transport (1.19),
- motorsykkel- og sykkelhjelmer (1.20),
- hester og ponnier (1.23).

1.17. *Nye biler*

Denne kategorien omfatter nye kjøretøyer utformet og konstruert for transport av passasjerer, med høyst åtte seter i tillegg til føreraset. Dette omfatter nye personbiler og stasjonsvogner.

Omfatter ikke reservedeler og tilbehør (1.20); smøremidler (1.21); vedlikehold, reparasjon eller montering (2.9).

1.18. *Brukte biler*

Denne kategorien omfatter brukte motorvogner for transport av passasjerer, og omfatter brukte personbiler, minibusser og stasjonsvogner.

Omfatter ikke reservedeler og tilbehør (1.20); smøremidler (1.21); vedlikehold, reparasjon eller montering (2.9).

1.19. *Andre transportmidler for privat bruk*

Omfatter

- nye og brukte motorsykler, sykler, mopeder, scootere, firehjuls motorsykler, og kjøretøyer som trekkes av dyr,
- båter, utenbordsmotorer, vannscootere, seil, rigg og overbygninger,
- kjøretøyer trukket av hest eller ponni, og tilhørende utstyr (seletøy, bissel, tøyler, saler osv.),
- campingbiler, campingvogner og tilhengere,
- campingbiler, campingvogner osv.,
- snøscootere,
- tilhengere.

Omfatter ikke leie av garasje eller parkeringsplass som ikke er direkte knyttet til en bolig (5.6); anlegg for innkreving av bompenger (broer, tunneler, ferger, motorveier) og parkometre (5.6); leie av bil med eller uten fører (5.7), kjøretimer (9.2).

1.20. *Reservedeler og tilbehør for kjøretøyer og andre transportmidler for privat bruk*

Omfatter

- dekk (nye, brukte eller regummierte), innerslanger, tennplugger, batterier, støtdempere, filtre, pumper og andre reservedeler eller annet tilbehør for transportmidler for privat bruk,
- produkter som er spesielt beregnet på rengjøring og vedlikehold av transportmidler for privat bruk, f.eks. maling, rengjøringsmidler for krom, tetningsmidler og poleringsmidler,
- overtrekk for biler, motorsykler osv.,
- motorsykkel- og sykkelhjelmer.

Omfatter ikke bilradioer som selges separat (1.14); barneseter for biler (1.27); ikke-spesifikke produkter for rengjøring og vedlikehold, f.eks. destillert vann, svamper, kluter av semsket lær, vaskemidler osv. (1.28); montering av reservedeler og tilbehør, vask og polering av karosseri (2.9).

1.21. *Drivstoff og smøremidler for kjøretøyer og andre transportmidler for privat bruk*

Omfatter

- olje, smøremidler, bremsevæsker og girolje, kjølemidler og tilsetningsstoffer,
- drivstoff, f.eks. bensin, diesel, flytende petroleumsgass (LPG), biodrivstoffer og alkohol.

1.22. *Bøker, magasiner, aviser, papirvarer (unntatt postombæring)*

Omfatter

- bøker, herunder atlaser, ordbøker, leksika, lærebøker, reisehåndbøker og partiturer,
- aviser, magasiner og andre tidsskrifter,
- kataloger og reklamemateriell,
- plakater, postkort med og uten bilde, kalendere,
- gratulasjonskort og visittkort, kort med hilsener og meldinger,
- kart og globuser,
- skriveunderlag, konvolutter, regnskapsbøker, notisbøker, dagbøker osv.,
- penner, blyanter, fyllepenner, kulepenner, tusjpenner, blekk, viskelær, blyantspissere osv.,
- stensiler, karbonpapir, fargebånd til skrivemaskiner, stempelputer, rettelakk osv.,
- papirhullemaskiner, papirkniver, papirsaker, lim og klebemidler for kontorbruk, stiftmaskiner og stifter, binders, tegnestifter osv.,
- tegne- og malematerialer, f.eks. lerret, papir, kartong, maling, fargestifter, oljestifter og pensler,
- undervisningsmaterieell, f.eks. skrivebøker, regnestaver, geometriinstrumenter, tavler, kritt og pennaler.

Omfatter ikke frimerkealbum (1.16); postombæring, frankerte postkort og aerogrammer (4.1).

1.23. *Kjæledyr og artikler for kjæledyr*

Omfatter

- kjæledyr, förvarer til kjæledyr, veterinærpreparater og pleieprodukter for kjæledyr, halsbånd, kobbel, hundehus, fuglebur, akvarier osv.,
- hester og ponnier.

Omfatter ikke tjenester for kjæledyr (2.13).

1.24. *Elektriske apparater til personlig pleie*

Omfatter

- elektriske barbermaskiner og hårklippere, håndholdte hårtørkere og tørkehjelmer, krølltenger og kammer for hårstyling, høyfjellssoler, elektriske tannbørster og andre elektriske apparater for tannhygiene osv.

1.25. *Kosmetikk og toalettartikler for personlig pleie*

Omfatter

- artikler for personlig hygiene: toalettsåpe, medisinsk såpe, renseoljer og rensemelk, barbersåpe, barberkrem og -skum, tannpasta osv.,
- produkter for skjønnhetspleie, f.eks. neglelakk, sminke og produkter til fjerning av sminke, hårlotion, etterbarberingsartikler, solbeskyttelsesmidler, parfymen og eau de toilette, deodoranter, badeprodukter osv.,
- ikke-elektriske apparater for personlig pleie, f.eks. barberhøvler, hårklippere og blader til disse, sakser, kammer, barberkoster, hårbørster, tannbørster, neglebørster, personveker osv.,
- andre artikler for personlig pleie og personlig hygiene, f.eks. papirlommetørkler, bomull, vattpinner, svamper osv.

1.26. *Smykker, sølvttøy, klokker, ur og tilbehør*

Omfatter

- edelsteiner og edle metaller og smykker laget av slike steiner og metaller,
- artikler av sølv og gull,
- bijouteri, mansjettknapper og slipsnåler,
- klokker, ur, stoppeklokker, vekkerur, reiseur,
- solbriller,
- paraplyer og parasoller, vifter, nøkkelringer,
- veggtermometre og -barometre.

Omfatter ikke vesker for personlige artikler, attaché koffert, håndvesker, lommebøker, pungur osv. (1.9); klokkeradioer (1.14).

1.27. *Artikler for spedbarn- og barnepleie*

Omfatter

- barnevogner og sportsvogner,
- produkter for spedbarnspleie (f.eks. spedbarnsbleier, tåteflasker),
- bærebagger,
- vugger,
- barnestoler,
- barnesenger og barneseter for bil,
- bæremeiser og bæreseler.

Omfatter ikke spedbarns-/barnemat (1.5), barneklær (1.9).

1.28. *Rengjørings- og vedlikeholdsprodukter, rengjøringsartikler og ikke-varige husholdningsartikler*

Omfatter

- rengjørings- og vedlikeholdsprodukter som vaskepulver, flytende vaskemidler, rengjøringsmidler, bløtgjøringsmidler, mykningsmiddel, voks, pussemidler, farger, desinfeksjonsmidler, insektmidler, soppdrepende midler og destillert vann,
- rengjøringsartikler, f.eks. koster, skrubbebørster, støvbrett og støvkoster, støvkluter, kjøkkenhåndklær, gulvkluter, svamper,
- papirprodukter, f.eks. filtre, bordduker og servietter, kjøkkenpapir, støvsugerposer og pappservice, herunder aluminiumsfolie og søppeposer av plast,
- andre ikke-varige husholdningsartikler, f.eks. fyrstikker, lys, lampeveker, denaturert sprit, knappenåler, synåler, spiker, skruer, muttere, stifter, skiver, lim og klebebånd for husholdningsbruk, hyssing og gummihansker,
- skopussemiddel, skokrem og andre artikler for rengjøring av sko.

Omfatter ikke papirlommetørklær, såper, svamper og andre produkter for personlig hygiene (1.25).

2. Allmenne forbrukertjenester

Beskrivelse / forklarende definisjon

2.1. *Tjenester knyttet til fast eiendom*

Omfatter

- tjenester som ytes av eiendomsmeklere, eiendomsforvaltere og utleiebyråer,
- verdsetting av bolig, tjenester knyttet til overdragelse av fast eiendom osv.,
- salgstransaksjoner for nye eller brukte boliger,
- salg av grunn.

2.2. *Oppføring av nye boliger*

Omfatter

- oppføring av nye boliger.

2.3. *Tjenester knyttet til vedlikehold og forbedring av boliger*

Vedlikehold, forbedring og reparasjon av boliger.

Omfatter

- takteking,
- interiørarbeid, gulvlegging, snekkerarbeider, malerarbeider, veggkledning,
- rørlegging,
- sentralvarme,
- elektrikertjenester og el-installasjoner,
- murarbeid,
- glassarbeid,
- hagearbeid, trebeskjæring, asfaltlegging og brosteinlegging,
- kjøkkeninnredning, baderomsinnredning,
- isolasjon,
- innbruddsalarmer,
- fuktsikring,
- installasjon og vedlikehold av solenergipaneler og vindturbiner,
- takrenner,
- feiing og reparasjon av skorsteiner,
- utskifting av dører og vinduer,
- svømmebassenger,
- andre tjenester knyttet til vedlikehold og forbedring av boliger.

Omfatter ikke innkjøp av varer for vedlikehold og forbedring av boliger uavhengig av den tjenesten som ytes (1.10); arbeid og tjenester knyttet til bygging av nye boliger (2.2).

2.4. *Flytte- og lagringstjenester*

Omfatter

- flytting av innbo fra ett sted til et annet,
- midlertidig lagring av innbo,
- frakt og transport.

2.5. *Rengjøringsjenester*

Omfatter

- rengjøring av bolig,
- vinduspussing,
- tepperens,
- desinfeksjon, utgassing og utrydding av insekter, herunder skadedyr,
- innsamling og disponering av avfall.

Omfatter ikke rengjøringsprodukter (1.28).

2.6. *Tjenester i forbindelse med personlig pleie*

Omfatter

- frisørsalonger, barberere, skjønnhetssalonger,
- hår- og skjønnhetsbehandling,
- solstudioer,
- slankeklubber/-sentre,
- tyrkiske bad, spa, sauna, solarier osv.,
- kroppspleie,
- tatovering og piercing.

Omfatter ikke treningssentre (6.6).

2.7. *Rensing, reparasjon og leie av klær og fottøy*

Omfatter

- rens, vask, stryking og farging av klær,
- stopping, lapping, reparasjon og endring av klær,
- reparasjon av klær (herunder skreddersydde varer),
- reparasjon av fottøy, herunder skopussing,
- leie av klær,
- leie av fottøy,
- reparasjon eller leie av spesialfottøy til bestemte typer sport (skistøvler, fotballstøvler, golfsko og annet fottøy utstyrt med skøytejern, hjul, pigger, knotter osv.).

Omfatter ikke nye klær og skreddersøm av nye klær (1.9).

2.8. *Støtte-, søke- og formidlingstjenester*

Omfatter

- lederrekrutteringstjenester,
- profesjonelle veiledningstjenester (coaching),
- arrangementstjenester,
- arbeidsformidling,
- rådgivning, veiledning, meglings-, støttetjenester for familier,
- andre støtte-, søke- og formidlingstjenester.

2.9. *Vedlikehold og reparasjon av kjøretøyer og andre transportmidler*

Tjenester for vedlikehold og reparasjon av transportmidler for privat bruk

Omfatter

- montering av deler og tilbehør,
- vask og polering,
- balansering av hjul, teknisk inspeksjon, havarihjelp, oljeskift,
- smøre- og bilvasktjenester,
- veihjelp.

Omfatter ikke varer som benyttes som en del av tjenesten, reservedeler og tilbehør (1.20); drivstoff og smøremidler (1.21).

2.10. *Juridiske tjenester og regnskapsføring*

Omfatter

- tjenester utført av notarius publicus,
- advokattjenester,
- juridisk rådgivning og andre private juridiske tjenester,
- regnskapsføring,
- skatterådgivning,
- revisortjenester.

2.11. *Begravelsestjenester*

Alle tjenester knyttet til seremonien ved en persons død. Omfatter transport av avdøde til begravelsesstedet eller stedet for minnehøytideligheten.

2.12. *Barnepass*

Subsidierte og private daghjem/barnehager og annen virksomhet innen barnepass; omfatter omsorgstjenester for barn som ytes i hjemmet, f.eks. bistand, støttetjenester for barn og barnevaktjenester.

2.13. *Tjenester for kjæledyr*

Veterinærtjenester og andre tjenester for kjæledyr, f.eks. kenneler og dyrepensjonater.

Omfatter ikke kjæledyr og artikler for kjæledyr (1.23).

3. Finansielle tjenester

Beskrivelse / forklarende definisjon

3.1. *Finansielle tjenester — betalingskonto- og betalingstjenester*

Viser til betalingstjenester og tjenester knyttet til en betalingskonto som penger raskt kan tas ut fra, og som er lett tilgjengelig.

Omfatter

- kassakredittordninger for betalingskontoen,
- personlige banktjenester, banktjenester over internett, telefon og mobiltelefon i tilknytning med en betalingskonto,
- utføring av betalingstransaksjoner ved hjelp av et debetkort,
- betalingstjenester, f.eks. elektroniske penger.

3.2. *Finansielle tjenester — kreditt (unntatt pantelån/boliglån)*

Viser til tjenester knyttet til lån av penger; et beløp som er knyttet til en bestemt tilbakebetalingsplikt.

Omfatter

- lån,
- gjennomføring av betalingstransaksjoner ved hjelp av et kredittkort der midlene er dekket av en kredittramme for brukeren av betalingstjenestene, herunder løpende kreditt,

- forbrukerkreditt som ytes av detaljister, samt kundekort.

Omfatter ikke kontokredittordninger i tilknytning til betalingskontoen (3.1), pantelån/boliglån (3.3).

3.3. *Finansielle tjenester — pantelån/boliglån*

Viser til tjenester knyttet til en forbrukers overføring av en sikkerhet i fast eiendom i bytte mot lån av penger.

3.4. *Finansielle tjenester — sparing*

Tjenester knyttet til en sparekonto. Dette er en rentebærende konto som ikke kan benyttes direkte.

Omfatter ikke investeringer, pensjoner og verdipapirtilknyttede spareprogrammer (3.6).

3.5. *Finansielle tjenester — andre*

Andre finansielle tjenester som pengeoverføringer mellom forbrukere og valutaveksling.

3.6. *Investeringer; pensjoner og verdipapir*

Tjenester knyttet til investeringer i obligasjoner, verdipapir og andre finansielle eiendeler, herunder finansielle instrumenter eller investeringsprodukter, f.eks. fond som tilbys gjennom banker, verdipapirforetak og andre finansielle tjenesteytere.

Omfatter

- personlige pensjonsfond,
- investeringspakker (herunder forsikringskontrakter hvis hovedformål er investering, f.eks. livsforsikringskontrakter knyttet til andelsfond eller indekser, men unntatt produkter som omfattes av nr. 3.11),
- portefølje- og kapitalforvaltningstjenester,
- depot- eller oppbevaringstjenester,
- gjennomføring av ordrer på vegne av kunder (meglertjenester) i tilknytning til finansielle eiendeler og derivater,
- banktjenester på internett, over telefon og mobiltelefon knyttet til investeringer, pensjoner og verdipapir,
- rådgivningstjenester, herunder investeringsrådgivning og finansiell planlegging.

Omfatter ikke livsforsikringsprodukter som omfattes av europaparlaments- og rådsdirektiv 2002/83/EF⁽¹⁾ (3.11).

3.7. *Skadeforsikring — bolig og fast eiendom*

Tjenester i forbindelse med skadeforsikring i tilknytning til bolig. Tjenestegebyrer for kombinasjonsforsikringer som omfatter flere former for risiko, bør klassifiseres på grunnlag av kostnaden ved hovedrisikoen dersom det ikke er mulig å fordele gebyrene på de ulike formene for risiko som dekkes.

Omfatter gebyrer som betales av beboere av en bolig (eiere og leietakere) for de typer forsikring som normalt tegnes av leietakere mot brann, eksplosjon, uvær, andre naturfenomener enn uvær, tyveri, vannskade osv.

Omfatter ikke tjenestegebyrer som betales av eiere av egen bolig for de typer forsikring som normalt tegnes av utleiere; transportforsikring (3.8).

3.8. *Skadeforsikring — transport*

Omfatter

- avtalefestet forsikring på bruk av transportmidler for privat bruk, f.eks. kjøretøyer, båter, skip eller luftfartøyer,
- all skade på eller tap av kjøretøyer, båter, skip og luftfartøyer,
- all skade på eller tap av varer i transitt som ikke er nevnt over.

3.9. *Skadeforsikring — reise*

Omfatter

- forsikring i tilknytning til reiser, f.eks. forsinkede og innstilte flyginger, tap av bagasje og medisinske utgifter.

⁽¹⁾ EFT L 345 av 19.12.2002, s. 1.

3.10. Skadeforsikring — sykeforsikring, ulykkesforsikring og annet

Omfatter

- fast sykeforsikring,
- tilleggsforsikring (forsikring mot personskade og uførhet som følge av ulykke eller sykdom),
- kredittforsikring, kausjonsforsikring, forsikring mot diverse former for økonomisk tap, rettshjelpforsikring,
- andre former for forsikring som ikke er oppført ovenfor, eller under forsikring av bolig og fast eiendom (3.7), transport (3.8), reise (3.9) og livsforsikring (3.11).

3.11. Forsikring — livsforsikring

Denne kategorien omfatter følgende typer avtalefestet forsikring:

- livsforsikring (som bare dekker forsikring med utbetaling ved oppnådd fastsatt alder, forsikring som bare utbetales ved dødsfall, forsikring med utbetaling ved en oppnådd fastsatt alder eller dødsfall på et tidligere tidspunkt, livsforsikring med tilbakebetaling av premier — unntatt der hovedformålet med livsforsikringsproduktene er ment å være en investering).

Omfatter ikke livsforsikringsprodukter hvis hovedformål er ment å være en investering, som livsforsikringskontrakter knyttet til andelsfond eller indekser (3.6).

4. Posttjenester og elektroniske kommunikasjonstjenester

Beskrivelse / forklarende definisjon

Omfatter lyd-, bilde- og datakommunikasjon og kringkastingstjenester, men omfatter ikke forbrukerverer, f.eks. fjernsyn og mobiltelefoner.

4.1. Post- og budtjenester

Levering av brev, postkort og pakker, herunder tjenester som ytes av både postforetak og private foretak.

Omfatter

- brevpost,
- pakkpost,
- ekspressforsendelser,
- tidsskrifter,
- adressert reklame,
- utstedelse og salg av frimerker,
- telekstjenester,
- budtjenester.

Omfatter ikke finansielle tjenester som tilbys av postkontorer (3).

4.2. Fastelefontjenester

Omfatter

- talelefontjenester,
- installasjon av telefonutstyr for privat bruk,
- telefonsamtaler via en privat eller offentlig linje (offentlig telefonkiosk, telefonboks på postkontor osv.),
- radiotelefoni-, radiotelegrafi- og radiotelektjenester,
- fasttefontjenester tilbudt som en del av en pakke.

Omfatter ikke apparater for fasttelefoni (1.15), telefaks- og telefonsvarutstyr som er innebygd i en personlig datamaskin (1.15), fast tilgang til internett (4.4), telefonsamtaler fra fritidsforetak, f.eks. hoteller og andre ferieinnkvarteringssteder (6.1) og fra restauranter og barer (6.5).

4.3. *Mobiltelefon tjenester*

Denne kategorien omfatter mobil- og satellittelefoner.

Omfatter

- taletelefonitjenester,
- abonnementer,
- taleposttjenester,
- nettgjestingstjenester,
- dataoverføring via mobiltelefon,
- tekstmeldinger (SMS),
- multimediemeldinger (MMS),
- mobiltelefon tjenester tilbudt som en del av en pakke.

Omfatter ikke mobiltelefoner (1.15), ringetoner (4.6), kontantkort (4.6) og mobil tilgang til internett (4.4).

4.4. *Internettjenester*

Omfatter

- fast tilkobling til internett,
- mobil tilgang til internett (trådløs internetttilkobling ved hjelp av bærbare datamaskiner (laptop, netbook), mobiltelefoner eller andre lignende enheter),
- sosiale internett-portaler,
- andre internettjenester, f.eks. samtalerom,
- nyhetstjenester,
- domenenavntjenester,
- betal fjernsynstjenester,
- e-postkontotjenester,
- internettjenester tilbudt som en del av en pakke.

Omfatter ikke modemer og dekodere (1.15).

4.5. *Fjernsynstjenester*

Denne kategorien omfatter abonnementer på digitale og jordbaserte fjernsynsoverføringer og tilknyttede tjenester via kabel, satellitt eller andre medier.

Omfatter

- installasjon av modem,
- høyoppløsningsfjernsyn (HDTV),
- bestillingsvideo,
- barnesikring,
- fjernsynsinnhold,
- annonsering/reklame,
- fjernsynstjenester tilbudt som en del av en pakke.

Omfatter ikke modemer og dekodere (1.15).

4.6. *Andre kommunikasjonstjenester*

Omfatter

- kontantkort for telefon,
- internettelefoni (VOIP),

- offentlige betalingstelefontjenester,
- tjenester med forhøyet takst,
- nedlasting over telefon (f.eks. ringetoner, spill),
- internettelefontjenester.

5. **Transporttjenester**

Beskrivelse / forklarende definisjon

Omfatter offentlig og privat transport og tilknyttede tjenester.

5.1. *Trikk, buss og tunnelbane*

Transport av enkeltpersoner og grupper av personer og bagasje med trikk, buss og tunnelbane.

5.2. *Jernbane*

Transport av enkeltpersoner og grupper av personer og bagasje med tog.

Omfatter transport av private kjøretøyer.

5.3. *Luftfartsselskaper*

Transport av enkeltpersoner og grupper av personer og bagasje med fly og helikopter.

5.4. *Drosje*

Transport av enkeltpersoner og grupper av personer og bagasje med drosje og leiebil med fører.

5.5. *Sjø- og elvetransport og annen transport på vann*

Transport av enkeltpersoner og grupper av personer og bagasje med skip, båt, ferge, luftputebåt og hydrofoilbåt.
Omfatter cruisetjenester og transport av private kjøretøyer over vann.

5.6. *Transportinfrastrukturjenester*

Omfatter

- parkeringstjenester og parkometre,
- anlegg for innkreving av bompenger,
- jernbane- og busstasjoner,
- havner,
- lufthavner,
- skiheiser,
- taubaner,
- kabelbaner.

5.7. *Utleietjenester*

Omfatter

- bilutleie,
- motorsykkeltutleie,
- varevognutleie,
- campingvognutleie,
- sykkelutleie,
- båtutleie,
- bildelingstjenester,
- andre transporttilknyttede utleietjenester.

6. **Fritidstjenester**

Beskrivelse / forklarende definisjon

Omfatter varer og tjenester knyttet til rekreasjons- og kulturtjenester.

6.1. Hoteller og annen ferieinnkvartering

Innkvartering og andre tjenester (f.eks. catering) som ytes av

- hoteller, pensjonater, moteller, vertshus og lignende som tilbyr rom inklusiv frokost,
- feriebyer og feriesentrer, camping- og campingvognplasser, vandrerhjem og turisthytter,
- herberger,
- utleie av ferieinnkvartering i leiligheter, villaer eller lignende.

Omfatter også bærere, telefonsamtaler foretatt i hoteller og annen ferieinnkvartering.

6.2. Pakkereiser

Omfatter feriepakker som er ordnet på forhånd, og som kombinerer minst to av følgende elementer: a) transport, b) innkvartering og c) andre turisttjenester som ikke direkte er tilknyttet transport eller innkvartering, og som utgjør en betydelig andel av pakken.

6.3. Reisebyråtjenester

Reisebyråtjenester

6.4. Deltidsbruksrett og lignende

Omfatter

- tjenester i forbindelse med deltidsbruksrett (næringsdrivende som tilbyr en rett til å tilbringe et tidsrom, f.eks. én eller to uker, i en ferieeiendom i en periode av året som er angitt eller kan angis, og der denne retten varer i tre år eller mer),
- videresalg,
- bytte,
- ordninger som gir rett til tilbakebetaling for deltidsbruk,
- langsiktige feriekontrakter,
- (rabatterte) ferieklubbtjenester.

6.5. Restauranter og barer

Cateringtjenester (herunder måltider, mellommåltider, drikkevarer og forfriskninger) som ytes av restauranter, kafeer, brasserier, cateringforetak, kafeteriaer, barer, puber, tesalonger, kantiner, nattklubber/diskoteker, gatekjøkken, mobile matselgere osv., herunder slike tjenester som ytes

- på steder som yter rekreasjons-, kultur-, sports- eller underholdningstjenester: teatre, kinoer, sportsarenaer, svømmebassenger, idrettsanlegg, museer, kunstgallerier, nattklubber, dansesteder osv.,
- på offentlig transport (turvogner, tog, båter, fly osv.) når tjenestene ytes av en uavhengig næringsdrivende,
- på private steder, f.eks. kantiner på arbeidsplasser og på skoler, universiteter og andre utdanningsinstitusjoner.

Dessuten omfattes

- salg av ferdiglaget restaurantmat for konsum utenfor restaurantens område,
- salg av ferdige retter fra cateringvirksomhet, uansett om disse skal hentes av kunden eller leveres hjem til kunden.

Omfatter tips, telefonsamtaler foretatt i restauranter og barer.

Omfatter ikke tobakk (1.8).

6.6. Tjenester knyttet til idrett og hobby

Omfatter

- tjenester som ytes ved idrettsarenaer, hesteveddeløpsbaner, motorsportbaner, velodromer osv.; skøytebaner, svømmebassenger, golfbaner, gymnastikksaler, treningsentre, tennisbaner, squashbaner og bowlingbaner; karuseller, dumpusker og annet utstyr for lekeplasser for barn, flipperspillmaskiner og andre spill for voksne, unntatt hasardspill; skianlegg,

- leie av utstyr og tilbehør for idrett og rekreasjon, f.eks. fly, båter, hester, ski- og campingutstyr,
- privat individuell undervisning eller gruppeundervisning i bridge, sjakk, aerobics, dans, musikk, skøyter, ski, svømming eller andre fritidsaktiviteter,
- tjenester som ytes av fjellførere, turledere osv.,
- navigasjonstjenester for fritidsfartøyer,
- leie av spesialfottøy til bestemte typer sport (skistøvler, fotballstøvler, golfsko og annet lignende fottøy utstyrt med skøytejern, hjul, pigger, knotter osv.).

Omfatter ikke catering og andre tjenester som ytes av uavhengige restauranter og barer (6.5).

6.7. *Kultur- og underholdningstjenester*

Omfatter

- kinoer, teatre, operahus, konsertsaler, varieteer, sirkuser, lyd-og lysshow,
- museer, biblioteker, kunstgallerier, utstillinger,
- historiske monumenter, nasjonalparker, zoologiske og botaniske hager, akvarier, leie av utstyr og tilbehør for kulturtjenester, f.eks. fjernsynssett, videokassetter osv.,
- tivolier og fornøylesparker,
- idrettsarrangementer,
- billettsalgstjenester,
- tjenester som ytes av musikere, klovner og andre utøvere for private opptredener.

6.8. *Pengespill, lotterier*

Pengespill er satsing av penger eller annet av materiell verdi på en hendelse med usikkert utfall i den hovedhensikt å vinne mer penger og/eller flere materielle varer.

Omfatter

- totalisatorspill,
- lotterier,
- kasinoer,
- pengespill over Internett/via mobiltelefon,
- andre hasardspill.

6.9. *Andre fritidstjenester*

7. **Energi og vann**

Beskrivelse / termer og forklarende definisjon

Omfatter varer og tjenester tilknyttet vann, elektrisitet, gass eller andre energikilder.

7.1. *Vann*

Omfatter

- vannforsyning,
- tilknyttede tjenester, f.eks. leie av målere, avlesning av målere, faste avgifter osv.,
- oppsamling og disponering av spillvann.

Omfatter ikke drikkevann solgt i flasker eller beholdere (1.6); varmt vann eller damp innkjøpt fra fjernvarmeanlegg (7.4).

7.2. *Elektrisk kraft*

Omfatter

- strømforsyning,
- tilknyttede tjenester som leie av målere, avlesning av målere, faste avgifter osv..

7.3. *Gass*

Denne kategorien viser til gass som leveres gjennom et regulert gassrørledningsnett.

Omfatter

- husholdningsgass og naturgass,
- tilknyttede tjenester, f.eks. leie av målere, avlesning av målere, lagringsbeholdere, faste avgifter osv.

7.4. *Andre energikilder*

Omfatter

- olje til oppvarming og belysning i boliger,
- faste brensler, herunder bl.a. kull, trekull, koks, brikker, ved, treflis, trepelletter, torv og lignende, korn,
- flytende hydrokarboner (butan, propan osv.),
- varmtvann og damp innkjøpt fra fjernvarmeanlegg,
- fjernvarme og fjernkjøling,
- jordvarme,
- naturgass som leveres lokalt gjennom et ikke-regulert nett.

Omfatter tilknyttede tjenester som leie av målere, avlesning av målere, faste avgifter, is for kjøle- og fryseformål.

Omfatter ikke drivstoff og smøremidler til kjøretøyer og andre transportmidler for privat bruk (1.21).

8. **Helse**

Beskrivelse / termer og forklarende definisjon

Omfatter varer og tjenester knyttet til helse og omsorg.

8.1. *Reseptbelagte legemidler*

Omfatter

- legemidler som er kjøpt på resept, og som benyttes av mennesker for helseformål, f.eks. til å kurere, lindre, behandle eller forebygge sykdom,
- alternative legemidler solgt på resept.

Omfatter ikke veterinærpreparater (1.23); artikler for personlig hygiene, f.eks. medisinsk såpe (1.25).

8.2. *Ikke-reseptbelagte legemidler*

Omfatter

- legemidler som er kjøpt uten resept, og som benyttes av mennesker for helseformål, f.eks. til å kurere, lindre, behandle eller forebygge sykdom,
- alternative legemidler solgt uten resept.

8.3. *Medisinsk utstyr og andre fysiske hjelpemidler som benyttes av pasienter*

Dette utstyret og disse fysiske hjelpemidlene er ment å kompensere for eller lette virkningene av en skade eller en funksjonshemming.

Omfatter

- synshjelpemidler, briller med korrigerende glass og kontaktlinser,
- ortopedisk fottøy,
- strømpevarer til medisinsk bruk, f.eks. elastiske strømper,
- proteser,
- spaserstokker og staver,
- høreapparater,
- hjelpemidler for bevegelseshemmede,
- motordrevne scootere, motordrevne rullestoler og andre framkomstmidler som benyttes av medisinske grunner,
- trappeheiser,
- justerbare/ortopediske senger,
- annet medisinsk utstyr som benyttes av pasienter.

8.4. *Helsetjenester*

Denne gruppen omfatter tjenester som ytes av allmennpraktiserende leger og spesialister, tjenester utført ved legesentre, svangerskapsklinikker, pleiehjem og rekonvalesenshjem som i hovedsak yter helsetjenester til innlagte pasienter, tjenester utført ved eldreomsorgsinstitusjoner der medisinsk overvåking er en vesentlig del av tjenesten, og tjenester utført ved rehabiliteringssentre som yter helsetjenester og rehabiliterende behandling for innlagte pasienter, og der målsettingen er å behandle pasienten snarere enn å sørge for langsiktig omsorg.

Omfatter

- helsetjenester som tilbys på sykehus, private klinikker og rehabiliteringssentre,
- konsultasjoner hos allmennpraktiserende leger eller spesialister,
- tjenester som ytes av medisinske analyselaboratorier og røntgenklinikker,
- tjenester som ytes av uavhengige sykepleiere og jordmødre,
- tjenester som ytes av uavhengige akupunktører, kiropraktorer, optikere, psykiatere, psykologer, fysioterapeuter, fotterapeuter, osteopater, logopeder osv.,
- sykegymnastikk,
- polikliniske behandlinger i varmebad eller med sjøvann,
- ambulansetjenester,
- leie av terapeutisk utstyr,
- kjeveortopedisk spesialistbehandling,
- tannlegetjenester,
- optikertjenester,
- kosmetisk kirurgi.

Omfatter ikke tjenester som ytes i aldershjem, institusjoner for funksjonshemmede og rehabiliteringssentre som i hovedsak yter langsiktig omsorg (8.5).

8.5. *Aldershjem og hjemmepleie*

Slike tjenester omfatter pleie i institusjon, hjemmehjelp, dagpleie og rehabilitering. Mer spesifikt omfatter denne kategorien husholdningenes betalinger for

- aldershjem, hjem for funksjonshemmede, rehabiliteringssentre som yter langsiktig omsorg for pasienter snarere enn helsetjenester og rehabiliterende behandling, skoler for funksjonshemmede der hovedmålet er å hjelpe elevene til å overvinne sin funksjonshemming,
- hjelp for eldre og funksjonshemmede slik at de kan bo hjemme (rengjøring, utbringning av mat, dagsentre og ferieavlastning).

9. **Undervisning**

Beskrivelse / forklarende definisjon

Denne kategorien omfatter utelukkende undervisningstjenester. Den omfatter ikke undervisningsmaterieell som bøker og kontorartikler, eller støttetjenester for undervisning, f.eks. helsetjenester, transporttjenester, serveringstjenester og innkvarteringstjenester.

Omfatter fjernundervisning via radio eller fjernsyn.

Omfatter ikke catering og andre tjenester som ytes av uavhengige restauranter og barer (6.5), privat individuell undervisning eller gruppeundervisning i bridge, sjakk, aerobics, dans, musikk, skøyter, ski, svømming eller andre fritidsaktiviteter (6.6).

9.1. *Skoler*

Omfatter undervisningsprogrammer, hovedsakelig for voksne, som ikke krever noen spesiell forutgående utdanning, særlig yrkesrettet opplæring og kulturell utvikling.

Omfatter ikke opplæringskurs i rekreasjonsøyemed, f.eks. sports- eller bridgeleksjoner gitt av uavhengige lærere (6.6).

9.2. *Språkkurs, kjøreundervisning og andre private kurs*

Omfatter

- undervisning i fremmedspråk, fra éndagskurs til flerårige kurs,
- kurs med det formål å lære mennesker å føre motorvogn,
- andre private kurs.

Omfatter ikke kurs i tilknytning til sport, hobby og andre fritidsaktiviteter (6.6).

10. **Annet**

Beskrivelse / forklarende definisjon

10.1. *Annet (omfatter både varer og tjenester)*

Andre varer og tjenester som ikke omfattes av de andre kategoriene i avsnitt B.

AVSNITT C

INFORMASJON OM TYPEN KLAGE ELLER FORESPØRSEL

Nivå 1 svarer f.eks. til «Varers og tjenesters kvalitet».

Nivå 2 svarer f.eks. til «Defekt, forårsaket skade».

1. **Varers og tjenesters kvalitet**

1.1. *Defekt, forårsaket skade*

Det er feil ved varen, den virker ikke, den er årsak til skade eller tjenesten ble ikke utført fullt ut eller var årsak til skade.

Omfatter ikke saker knyttet til helse og sikkerhet (C 10).

1.2. *Ikke i samsvar med ordren*

Den leverte varen eller den utførte tjenesten svarer i form eller karakter ikke til den varen eller tjenesten som er beskrevet i ordren (omfatter utilfredsstillende kvalitet og piratprodukter).

1.3. *Ikke egnet til formålet*

Den leverte varen eller den utførte tjenesten er ikke egnet til det særskilte formålet forbrukeren anskaffet varen eller tjenesten for, og som forbrukeren har gjort kjent for den næringsdrivende på tidspunktet da avtalen ble inngått eller salget skjedde.

2. **Levering av varer/ytning av tjenester**

2.1. *Ikke levert/ikke utført*

Varen ble ikke levert til eller tjenesten ble ikke utført for forbrukeren. Den næringsdrivende har ikke levert varen eller utført tjenesten.

Omfatter også tap, feil leveringsadresse og heving av kjøp.

2.2. *Delvis levering/delvis utføring*

Vareleveransen var ufullstendig fordi deler av varen manglet eller tjenesten ble bare delvis utført.

2.3. *Forsinkelse*

Varen ble ikke levert eller tjenesten ble ikke utført til riktig tid (forventet eller avtalt tid).

2.4. *Ikke tilgjengelig/ingen tilgang*

Forbrukeren har ikke tilgang til de varer eller tjenester som tilbys av en næringsdrivende, eller noen varer eller tjenester er ikke tilgjengelige eller er ikke lenger tilgjengelig for forbrukeren. Eksempler på dette er internett- og telefonforbindelse, gass/elektrisitet eller en produktserie som den lokale forretningen ikke lenger selger.

Omfatter ikke varer eller tjenester som en næringsdrivende har en juridisk plikt til å levere eller utføre, og som ikke blir levert eller utført (C 2.1); varer eller tjenester som er på salg, og som en næringsdrivende nekter å selge til eller utføre for en forbruker (C 2.5).

2.5. *En næringsdrivende nekter å selge en vare eller yte en tjeneste*

En næringsdrivende nekter å selge en vare eller yte en tjeneste som er for salg, til en forbruker.

2.6. *Utsatt levering av en vare eller utsatt utførelse av en tjeneste uten forutgående varsel*

Levering av en vare eller utføring av en tjeneste blir uventet stanset.

2.7. *Åpningstider*

Viser til saker der åpningstidene begrenser forbrukerens mulighet til å kontakte den næringsdrivende.

2.8. *Kundeservice*

Forbrukeren var ikke tilfreds med den kundeservice som den næringsdrivende ga i forbindelse med kjøpet av en vare fram til salgstidspunktet eller i forbindelse med kjøpet av en tjeneste fram til tidspunktet da tjenesten ble utført.

Omfatter kølengde eller ventetid.

2.9. *Service/hjelp etter salget*

Forbrukeren er ikke tilfreds med kundestøtten etter kjøpet av en vare eller en tjeneste når det gjelder kommunikasjon og/eller kjøpsprosess.

Omfatter tilfeller der det er vanskelig, kostbart eller ikke mulig å kontakte kundetjenesten.

2.10. *Andre saker i tilknytning til varelevering/tjenesteyting*

3. **Pris/takst**

3.1. *Pris- eller takstendring*

Endringer av pris eller takst.

3.2. *Forskjellsbehandling når det gjelder pris*

En prisstrategi der kunder avkreves ulike priser for samme vare eller tjeneste.

Omfatter ikke saker knyttet til ukorrekt eller villedende angivelse av pris/takst og merking (C 7.2).

3.3. *Uklar eller komplisert pris-/takstinformasjon*

Opplysningene om hvordan en pris/takst er fastsatt, er uklare og/eller kompliserte, f.eks. hvilke bestanddeler eller tjenester som er inkludert, og hvilke som ikke er det. Denne kategorien omfatter ekstrautgifter som gebyr for sen betaling, straffegebyrer, administrasjonsutgifter, fraktutgifter osv.

Omfatter ikke saker knyttet til ukorrekt eller villedende angivelse av pris/takst og merking (C 7.2).

3.4. *Andre saker i tilknytning til pris/takst*

Omfatter ikke saker knyttet til ukorrekt eller villedende angivelse av pris/takst og merking (C 7.2).

4. **Fakturering og innkreving av fordringer**

4.1. *Ukorrekt faktura/regning*

Feilaktige opplysninger på faktura, f.eks. feil kontonummer, navn på varen eller tjenesten eller fakturabeløp. Dette omfatter dobbeltfakturering.

4.2. *Uklar faktura/regning*

Fakturaen er ikke forståelig, det er ikke tydelig hvilke varer eller tjenester det er fakturert for eller hvordan totalbeløpet er framkommet.

4.3. *Manglende faktura eller vanskelig tilgang til faktura/månedlige oppgjør*

Fakturaen er ikke sendt til forbrukeren, eller forbrukeren får ikke tilgang til fakturaen eller månedsoppgjørene, f.eks. via internett.

4.4. *Uriktig fakturering*

Fakturering for varer eller tjenester som forbrukeren ikke har kjøpt.

4.5. *Innkrevning av fordringer*

Viser til saker knyttet til den næringsdrivendes innkreving av utestående fakturerte beløp.

4.6. *Andre saker knyttet til fakturering og innkreving*

5. **Lovfestet garanti og kommersielle garantier**

5.1. *Den lovfestede garantien er ikke oppfylt*

Den næringsdrivende har ikke oppfylt sine forpliktelser med hensyn til den lovfestede garantien (dvs. lovfestede forbrukerrettigheter).

5.2. *Kommersiell garanti er ikke oppfylt*

Den næringsdrivende har ikke oppfylt sine forpliktelser med hensyn til egne kommersielle garantier.

6. **Erstatning**

6.1. *Vanskelig adgang til å kreve erstatning*

Det er vanskelig for forbrukeren å få opplysninger om hvor han/hun kan klage og kreve erstatning (f.eks. manglende telefonnummer, manglende e-post eller alle telefonlinjer er opptatt).

6.2. *Ingen erstatning*

Kunden gis ikke adgang til å kreve erstatning utover vanlige lovfestede garantier og kommersielle garantier.

Forbrukeren gis ikke erstatning f.eks. for tap eller skade på eiendom eller person.

6.3. *Delvis eller ikke korrekt erstatning*

Forbrukeren gis ikke full erstatning i samsvar med hans/hennes forventninger, f.eks. for tap eller skade på eiendom eller person.

6.4. *Forsinket erstatning*

Erstatning er ikke gitt eller er ikke gitt innen forventet eller avtalt tid.

6.5. *Andre saker knyttet til erstatning*

7. **Urimelig handelspraksis**

7.1. *Villedende kontraktvilkår*

Opplysningene om kontraktvilkår er villedende dersom de er eller kan være årsak til at gjennomsnittsforbrukeren treffer en transaksjonsbeslutning som vedkommende ellers ikke ville ha truffet, enten fordi opplysningene er uriktige og dermed ikke sannferdige, eller fordi opplysningene på annen måte, herunder den generelle presentasjonen av dem, villeder eller kan villeder gjennomsnittsforbrukeren, selv om opplysningene faktisk er korrekte.

7.2. *Ukorrekt eller villedende angivelse av priser/takster og merking*

Prisen vist på etiketten, i prislisten eller annetsteds, tilsvarer ikke den faktiske prisen (skjulte avgifter) eller den er direkte feil.

Omfatter andre opplysninger på etiketten (navn på produkt, produsent, dato for lengste holdbarhet dersom dette er relevant, risiko osv.), form på etiketter, deres plassering osv.

Omfatter ikke saker knyttet til pris/takst (C 3); fakturering og innkreving av fordringer (C 4); merking som gjelder helse og sikkerhet (C 10.2).

7.3. *Villedende reklame*

Reklame anses som villedende dersom den inneholder uriktige opplysninger og derfor ikke er sannferdig, eller reklamen utelater eller skjuler vesentlige opplysninger som gjennomsnittsforbrukeren trenger for å treffe en beslutning, eller reklamen på annen måte, også gjennom sin generelle utforming, villeder eller er egnet til å villeder gjennomsnittsforbrukeren, selv om opplysningene faktisk er korrekte, og påvirker eller er egnet til å påvirke gjennomsnittsforbrukeren til å treffe en transaksjonsbeslutning som vedkommende ellers ikke ville ha truffet.

7.4. *Uønsket reklame*

Viser til kommunikasjon i form av direkte markedsføring som forbrukeren ikke har bedt om eller samtykket til å motta, eller som forbrukeren ikke ønsker å motta.

7.5. *Uønskede varer eller tjenester*

Viser til varer eller tjenester som er levert eller utført, og som forbrukeren ikke har anmodet om.

7.6. *Aggressiv salgspraksis*

En salgspraksis anses som aggressiv dersom den i vesentlig grad innskrenker gjennomsnittsforbrukerens valgfrihet eller atferd. Dette betyr en handelspraksis som benytter trakassering, tvang, herunder fysisk makt, og utilbørlig påvirkning. «Utilbørlig påvirkning» betyr å utnytte en maktposisjon i forhold til forbrukeren til å utøve press, også når det ikke brukes eller trues med bruk av fysisk makt, på en måte som vesentlig reduserer forbrukerens evne til å treffe en velbegrunnet beslutning.

7.7. *Bedrageri*

Bedrageri er en kriminell handling eller et straffbart forhold der en person med overlegg villeder en annen for å skade vedkommende — vanligvis for på uberettiget vis å tilegne seg materielle verdier eller tjenester.

7.8. *Annen urimelig handelspraksis*

Denne kategorien omfatter annen urimelig handelspraksis som villedende eller uriktig rådgivning forut for salget.

8. **Kontrakter og salg**

8.1. *Urimelige kontraktsvilkår/endring av kontraktsvilkår*

Et kontraktsvilkår som ikke har vært gjenstand for individuell forhandling, anses som urimelig dersom det, i strid med kravene om god tro, er årsak til en betydelig skjevhet i partenes rettigheter og plikter i henhold til kontrakten, til skade for forbrukeren.

En endring av et kontraktsvilkårene vil anses som urimelig dersom den næringsdrivende ensidig endrer kontraktsvilkårene, og dette fører til en betydelig endring av kontraktfestede rettigheter og plikter til skade for forbrukeren.

Omfatter ikke villedende kontraktsvilkår (C 7.1).

8.2. *Mangel på informasjon*

Forbrukeren får ikke de opplysninger som kontrakten krever (f.eks. opplysninger om den næringsdrivende, de viktigste egenskapene til salgsobjektet, salget og leveringskostnader).

8.3. *Ordrebekreftelse (ikke mottatt/inneholder feil)*

Forbrukeren får ingen bekreftelse på en ordre eller mottar en ukorrekt ordrebekreftelse.

8.4. *Angrefrist/angrerett*

Den næringsdrivende oppfyller ikke sin plikt til å gi en forbrukeren mulighet til å trekke seg fra en kontrakt eller revurdere en transaksjon innen angrefristen (mulig under visse forhold).

8.5. *Betalinger (f.eks. forhåndsbetalinger og avdrag)*

Saker knyttet til betalinger slik det er fastsatt i kontrakten. Eksempler er forhåndsbetalinger og delbetalinger til næringsdrivende basert på en fastsatt plan (avbetaling).

8.6. *Heving av kontrakt*

Saker knyttet til å stanse eller heve en kontrakt. Heving av en kontrakt betyr en opphevelse etter angrefristen.

8.7. *Bindingstid*

Viser til den perioden som et abonnement ikke kan oppheves i, og som forbrukeren anser som for lang.

8.8. *Andre saker knyttet til kontrakter og salg*

9. **Bytte av tjenesteyter eller leverandør**

9.1. *Bytte av tjenesteyter eller leverandør*

Saker knyttet til bytte av tjenesteyter eller leverandør.

10. Sikkerhet — omfatter både varer (herunder næringsmidler) og tjenester

10.1. Produktsikkerhet — omfatter både varer (herunder næringsmidler) og tjenester

Produktsikkerhet omfatter alle produkter som under normale bruksvilkår eller bruksvilkår som med rimelighet kan forventes (herunder holdbarhet og eventuelle krav til ibruktaking, installasjon og vedlikehold) er i samsvar med relevante krav i lovgivningen, eller ikke utgjør noen risiko eller bare en minimal risiko som er forenlig med produktets bruk, og som anses som akseptabel og i samsvar med et høyt vernenivå når det gjelder menneskers sikkerhet og helse, idet det særlig tas hensyn til følgende:

- sikkerhetskrav fastsatt i lovgivningen,
- produktets egenskaper, herunder produktets sammensetning,
- produktets virkning på andre produkter, i tilfeller der det med rimelighet kan forventes at det benyttes sammen med andre produkter,
- hvilke kategorier forbrukere som utsettes for risiko ved bruk av produktet, særlig med hensyn til barn og eldre.

10.2. Emballasje, merking og instruksjoner — omfatter både varer (herunder næringsmidler) og tjenester

En av målsettingene med merkingen er å sikre at forbrukere har tilgang til fullstendige opplysninger om produktenes innhold og sammensetning for å kunne verne sin helse og sikkerhet. Dette omfatter alle opplysninger som kan gi detaljert informasjon om et bestemt helse- eller sikkerhetsrelatert aspekt ved produktet, f.eks. produksjonsmetode. Merkingen skal inneholde elementer som at emballasjen ikke er trygg og kan inneholde farlige stoffer, eller at produktet ikke er egnet for barn (fare for kvelning osv.). Merking av visse varer som ikke er næringsmidler, skal også inneholde visse opplysninger som sikrer trygg bruk av varen og gi forbrukerne mulighet til å treffe et reelt valg.

11. Personvern og vern av personopplysninger

11.1. Vern av personopplysninger

Omfatter sletting, utlevering eller tyveri av opplysninger som forbrukeren eier, f.eks. opplysninger fra en harddisk som blir kopiert i forbindelse med vedlikehold. Dersom dette gjelder personopplysninger, vil arten av klage være «personvern».

Klager tilhører denne typen når personopplysninger (alle opplysninger knyttet til en identifisert eller identifiserbar fysisk person) er utsatt for risiko eller ikke blir behandlet i samsvar med nasjonale lover og forskrifter om vern av personopplysninger. Organisasjoner har plikt til å behandle personopplysninger på en korrekt og rettferdig måte, for angitte, uttrykte og legitime formål, og ikke viderebehandle opplysningene på en måte som ikke er forenlig med de nevnte formålene. Opplysningene skal være fyllestgjørende, relevante og ikke omfatte mer enn det som er nødvendig for de formål som de samles inn og/eller viderebehandles. Den som samler inn dataene skal treffe egnede tekniske og organisatoriske tiltak for å beskytte personopplysninger mot tilfeldig eller ulovlig ødeleggelse eller utilsiktet tap, endring, ikke-autorisert spredning eller tilgang.

11.2. Personvern

Klager er av denne typen dersom en enkeltpersons personvern settes i fare eller ikke blir respektert. Eksempler er når en enkeltpersons rett til privat korrespondanse ikke blir respektert, eller når en enkeltpersons atferd blir overvåket uten noen egen rettslig grunn, f.eks. ved kjøp av varer eller tjenester på internett.

11.3. Andre saker knyttet til personvern og vern av personopplysninger

12. Andre saker

Andre saker som ikke omfattes av de andre kategoriene i avsnitt C. Eksempler kan være klager knyttet til forbrukertransaksjoner som gjelder diskriminering, miljø- og samfunnsansvar, smak, anstendighet og støtende audiovisuelle tjenester⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Europaparlaments- og rådsdirektiv 2010/13/EU av 10. mars 2010 om samordning av visse bestemmelser om tilbud av audiovisuelle medietjenester, fastsatt ved lov eller forskrift i medlemsstatene (direktivet om audiovisuelle medietjenester) (EUT L 95 av 15.4.2010, s. 1).