

EUROPAPARLAMENTS- OG RÅSDIREKTIV 2011/83/EU

2017/EØS/26/52

av 25. oktober 2011

om forbrukerrettigheter, om endring av rådsdirektiv 93/13/EØF og europaparlaments- og rådsdirektiv 1999/44/EF og om oppheving av rådsdirektiv 85/577/EØF og europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF(*)

EUROPAPARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPEISKE UNION HAR —

under henvisning til traktaten om Den europeiske unions virkemåte, særlig artikkel 114,

under henvisning til forslag fra Europakommisjonen,

under henvisning til uttalelse fra Den europeiske økonomiske og sosiale komité⁽¹⁾,

under henvisning til uttalelse fra Regionkomiteen⁽²⁾,

etter den ordinære regelverksprosessen⁽³⁾ og

ut fra følgende betraktninger:

- 1) Rådsdirektiv 85/577/EØF av 20. desember 1985 om forbrukervern ved avtaler som inngås et annet sted enn på den næringsdrivendes faste forretningssted⁽⁴⁾ og europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF av 20. mai 1997 om forbrukervern ved fjernsalgsavtaler⁽⁵⁾ fastsetter en rekke avtalefestede rettigheter for forbrukere.
- 2) De nevnte direktiver er gjennomgått i lys av erfaring med sikte på å forenkle og ajourføre de relevante bestemmelsene og å fjerne manglende konsekvens og uønskede huller i bestemmelsene. Gjennomgåelsen har vist at det er hensiktsmessig å erstatte de to nevnte di

rektiver med ett enkelt direktiv. Dette direktiv bør derfor fastsette standardbestemmelser for felles aspekter som gjelder både fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, og ikke lenger bygge på prinsippet om minsteharmonisering i de tidligere direktivene, samtidig som det i forbindelse med visse aspekter bør være mulig for medlemsstatene å beholde eller vedta nasjonale bestemmelser.

- 3) Artikkel 169 nr. 1 og artikkel 169 nr. 2 bokstav a) i traktaten om Den europeiske unions virkemåte (TEUV) slår fast at Unionen skal bidra til å oppnå et høyt nivå for forbrukervern gjennom de tiltak som vedtas i henhold til traktatens artikkel 114.

- 4) I samsvar med artikkel 26 nr. 2 i TEUV skal det indre marked utgjøre et område uten indre grenser, der fritt varebytte og fri bevegelighet for tjenester samt etableringsadgang er sikret. Harmoniseringen av visse aspekter ved forbrukeravtaler om fjernsalg og forbrukeravtaler inngått utenom faste forretningslokaler er nødvendig for å fremme et virkelig indre marked for forbrukerne, med en riktig balanse mellom et høyt nivå for forbrukervern og foretakenes konkurransevne, samtidig som det sikres at nærhetsprinsippet blir overholdt.

- 5) Mulighetene ved fjernsalg over landegrensene, som bør være et av de viktigste konkrete tegn for forbrukerne på at det indre marked er gjennomført, er ennå ikke fullt ut utnyttet. Sammenlignet med den betydelige veksten i innenlandsk fjernsalg i de siste få årene, har veksten i fjernsalg over landegrensene vært begrenset. Dette misforholdet er særlig tydelig for salg over Internett, der muligheten for ytterligere vekst er stor. Mulighetene ved salg over landegrensene ved avtaler inngått utenom faste forretningslokaler (direktesalg) blir hindret av en rekke faktorer, herunder de ulike nasjonale forbrukervernbestemmelsene som næringslivet skal overholde. Sammenlignet med veksten i det innenlandske direktesalget i de siste få årene, særlig i tjenestesektoren, for eksempel forsyningstjenester, er antallet forbrukere som benytter denne kanalen for kjøp over landegrensene, ikke endret. Som reaksjon på økte forretningsmuligheter i mange medlemsstater bør små og mellomstore bedrifter (herunder individuelle næringsdrivende) eller agenter for foretak som driver direktesalg, være mer tilbøyelige til å

(*) Denne unionsrettsakten, kunngjort i EUT L 304, 22.11.2011, s. 64, er omhandlet i EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om endring av EØS-avtalens vedlegg XIX (Forbrukervern), se EØS-tillegget til Den europeiske unions tidende nr. 70 av 13.12.2012, s. 42.

⁽¹⁾ EUT C 317 av 23.12.2009, s. 54.

⁽²⁾ EUT C 200 av 25.8.2009, s. 76.

⁽³⁾ Europaparlamentets holdning av 23. juni 2011 (ennå ikke offentliggjort i EUT) og rådsbeslutning av 10. oktober 2011.

⁽⁴⁾ EFT L 372 av 31.12.1985, s. 31.

⁽⁵⁾ EFT L 144 av 4.6.1997, s. 19.

- søke nye forretningsmuligheter i andre medlemsstater, særlig i grenseområdene. Derfor vil full harmonisering av forbrukeropplysning og angrerett i fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler bidra til et høyt nivå for forbrukervern og til at det indre marked fungerer bedre i forholdet mellom næringsdrivende og forbrukere.
- 6) Visse forskjeller som påvirker både næringsdrivende og forbrukere, skaper betydelige hindringer for det indre marked. Disse forskjellene øker kostnadene ved å overholde bestemmelsene for næringsdrivende som ønsker å selge varer eller yte tjenester over landegrensene. Uforholdsmessig fragmentering undergraver også forbrukernes tillit til det indre marked.
- 7) Full harmonisering av enkelte viktige aspekter ved regelverket bør i betydelig grad øke rettssikkerheten for både forbrukere og næringsdrivende. Både forbrukere og næringsdrivende bør kunne forholde seg til ett enkelt regelverk som bygger på klart definerte juridiske begreper, og som regulerer visse aspekter ved avtaler mellom forbrukere og næringsdrivende i hele Unionen. Virkningen av en slik harmonisering bør være at hindringene som følger av den nevnte fragmenteringen av bestemmelsene, fjernes, og det indre marked på dette området fullføres. Disse hindringene kan bare fjernes ved å innføre ensartede bestemmelser på unionsplan. Forbrukerne bør dessuten kunne nyte godt av et høyt felles nivå for forbrukervern i hele Unionen.
- 8) De aspektene ved regelverket som skal harmoniseres, bør bare gjelde avtaler som inngås mellom næringsdrivende og forbrukere. Dette direktiv bør derfor ikke påvirke nasjonal lovgivning på området arbeidsavtaler, avtaler om arverett, familierettslige avtaler og avtaler om stiftelse av selskaper og selskapsvedtekter eller partnerskapsavtaler.
- 9) Dette direktiv fastsetter bestemmelser om hvilke opplysninger som skal gis for fjernsalgsavtaler, for avtaler inngått utenom faste forretningslokaler og for andre avtaler enn de ovennevnte avtalene. Dette direktiv regulerer også angreretten i tilknytning til fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, og harmoniserer visse bestemmelser som gjelder oppfyllelse og andre aspekter ved avtaler mellom næringsdrivende og forbrukere.
- 10) Dette direktiv bør ikke berøre europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 593/2008 av 17. juni 2008 om hvilken lovgivning som får anvendelse på avtaleforpliktelse (Roma I)⁽¹⁾.
- 11) Dette direktiv bør ikke berøre Unionens regelverk for særlige sektorer, for eksempel legemidler for mennesker, medisinsk utstyr, personvern og elektronisk kommunikasjon, pasientrettigheter ved helsetjenester over landegrensene, merking av næringsmidler og det indre marked for elektrisitet og naturgass.
- 12) Opplysningskravene i dette direktiv bør utfylle opplysningskravene i europaparlaments- og rådsdirektiv 2006/123/EF av 12. desember 2006 om tjenester i det indre marked⁽²⁾ og europaparlaments- og rådsdirektiv 2000/31/EF av 8. juni 2000 om visse rettslige aspekter ved informasjonssamfunnstjenester, særlig elektronisk handel, i det indre marked (direktivet om elektronisk handel)⁽³⁾. Medlemsstatene bør kunne beholde muligheten til pålegge ytterligere opplysningskrav for tjenesteytere som er etablert på medlemsstatens territorium.
- 13) Medlemsstatene bør fortsatt, i samsvar med unionsretten, være berettiget til å anvende bestemmelsene i dette direktiv på områder som ikke omfattes av dette direktivs virkeområde. Medlemsstatene kan derfor beholde eller innføre nasjonal lovgivning som tilsvarer bestemmelsene, eller visse av bestemmelsene, i dette direktiv når det gjelder avtaler som ikke omfattes av dette direktivs virkeområde. Medlemsstatene kan for eksempel bestemme at de vil utvide anvendelsen av bestemmelsene i dette direktiv til juridiske personer eller fysiske personer som ikke er forbrukere i henhold til dette direktiv, for eksempel ikke-statlige organisasjoner, nyetablerte foretak eller små og mellomstore bedrifter. Likedan kan medlemsstatene anvende bestemmelsene i dette direktiv på avtaler som ikke er fjernsalgsavtaler i henhold til dette direktiv, for eksempel fordi de ikke er inngått innenfor en organisert ordning for fjernsalg eller tjenesteyting. Videre kan medlemsstatene også beholde eller innføre nasjonale bestemmelser om spørsmål som ikke er særskilt behandlet i dette direktiv, for eksempel tilleggsbestemmelser om salgsavtaler, herunder i tilknytning til levering av varer, eller opplysningskrav i avtalens løpetid.
- 14) Dette direktiv bør ikke berøre nasjonal lovgivning på området avtalerett for avtalerettslige aspekter som ikke blir regulert ved dette direktiv. Dette direktiv bør derfor ikke berøre nasjonal lovgivning som for eksempel regulerer avtalers inngåelse eller gyldighet (for eksempel i tilfelle av manglende samtykke). Dette direktiv bør heller ikke berøre nasjonal lovgivning når det gjelder alminnelige avtalerettslige rettsmidler, bestemmelser om offentlig økonomisk orden, for eksempel bestemmelser om urimelig høye priser eller ågerpriser, og bestemmelser om uetiske juridiske transaksjoner.

(1) EUT L 177 av 4.7.2008, s. 6.

(2) EUT L 376 av 27.12.2006, s. 36.

(3) EFT L 178 av 17.7.2000, s. 1.

- 15) Dette direktiv bør ikke harmonisere språklige krav som stilles til forbrukeravtaler. Medlemsstatene kan derfor beholde eller innføre i nasjonal lovgivning språklige krav som gjelder opplysninger og vilkår i avtaler.
- 16) Dette direktiv bør ikke påvirke nasjonal lovgivning om juridisk representasjon, for eksempel bestemmelser om den person som opptre i en næringsdrivendes navn eller på dennes vegne (for eksempel en agent eller en forvalter). Medlemsstatene bør beholde sin myndighet på dette område. Dette direktiv bør få anvendelse på alle næringsdrivende, både offentlige og private.
- 17) Definisjonen av «forbruker» bør omfatte fysiske personer som opptre utenom sin nærings-, forretnings-, håndverks- eller yrkesvirksomhet. Når det gjelder kombinerte avtaler der avtalen er inngått for formål som ligger delvis innenfor og delvis utenfor en persons næringsvirksomhet, og næringsformålet er så begrenset at det i hovedsak ikke er framtreddende i avtalens generelle sammenheng, bør imidlertid denne personen også anses som forbruker.
- 18) Dette direktiv påvirker ikke medlemsstatenes frihet til i samsvar med unionsretten å definere hva de anser som tjenester av allmenn økonomisk interesse, hvordan disse tjenestene bør organiseres og finansieres i samsvar med bestemmelsene om statsstøtte, og hvilke særlige forpliktelser de bør være underlagt.
- 19) Med digitalt innhold menes data som blir framstilt og levert i digital form, for eksempel dataprogrammer, applikasjoner, spill, musikk, video eller tekst, uansett om tilgang skjer ved nedlasting eller strømming, fra et fysisk medium eller via andre midler. Avtaler om levering av digitalt innhold bør omfattes av dette direktivs virkeområde. Dersom digitalt innhold leveres på et fysisk medium, for eksempel en CD eller en DVD, bør det anses som en vare i henhold til dette direktiv. På samme måte som avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet, som ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, eller av fjernvarme, bør avtaler om digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, for dette direktivs formål verken klassifiseres som salgavtaler eller som tjenesteavtaler. For slike avtaler bør forbrukeren ha en angrerett, med mindre forbrukeren har samtykket i at levering i henhold til avtalen skal begynne før angrefristen utløper, og har erkjent at retten til å gå fra avtalen følger vil gå tapt. I tillegg til de generelle opplysningskravene bør den næringsdrivende informere forbrukeren om det digitale innholdets funksjonalitet og relevante driftskompatibilitet. Begrepet funksjonalitet bør vise til de måtene digitalt innhold kan benyttes på, for eksempel til sporing av forbrukeratferd. Det bør også vise til fravær eller tilstedeværelse av eventuelle tekniske begrensninger, for eksempel beskyttelse via digital rettighetsadministrasjon (DRM - Digital Rights Management) eller regionkoding. Begrepet «relevant driftskompatibilitet» er ment å beskrive opplysninger om standard maskin- og programvaremiljø som det digitale innholdet er kompatibelt med, for eksempel operativsystemet, nødvendig versjon og visse maskinvarekrav. Kommisjonen bør se nærmere på behovet for ytterligere harmonisering av bestemmelsene om digitalt innhold, og om nødvendig fremme et forslag til regelverk for behandling av disse spørsmålene.
- 20) Definisjonen av fjernsalgsavtaler bør omfatte alle tilfeller der en avtale inngås mellom den næringsdrivende og forbrukeren innenfor en organisert ordning for fjernsalg eller tjenesteyting, utelukkende ved bruk av ett eller flere fjernkommunikasjonsmidler (for eksempel postordre, Internett, telefon eller telefaks) fram til og med det tidspunkt avtalen inngås. Denne definisjonen bør også omfatte situasjoner der forbrukeren besøker den næringsdrivendes forretningslokaler bare med det formål å innhente opplysninger om varene eller tjenestene, og deretter forhandler fram og inngår fjernsalgsavtalen. Derimot bør en avtale som forhandles fram i den næringsdrivendes forretningslokaler, og endelig inngås ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel, ikke anses som en fjernsalgsavtale. En avtale som det er tatt initiativ til ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel, men som endelig inngås i den næringsdrivendes forretningslokaler, bør heller ikke anses som en fjernsalgsavtale. Tilsvarende bør begrepet «fjernsalgsavtale» heller ikke omfatte reserverasjoner som en forbruker foretar ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel for å anmode om at det ytes en tjeneste av en yrkesutøver, for eksempel når en forbruker ringer for å bestille time hos en frisør. Begrepet «organisert plan for fjernsalg eller for fjerntjenesteyting» bør omfatte de ordninger som tilbys av en annen tredjemann enn den næringsdrivende, men som benyttes av den næringsdrivende, for eksempel en Internett-plattform. Det bør imidlertid ikke omfatte tilfeller der nettstedet bare tilbyr opplysninger om den næringsdrivende, den næringsdrivendes varer og/eller tjenester og kontaktopplysninger.
- 21) En avtale inngått utenom faste forretningslokaler bør defineres som en avtale som inngås ved at den næringsdrivende og forbrukeren samtidig er fysisk til stede på et sted som ikke er den næringsdrivendes faste forretningslokaler, for eksempel i forbrukerens hjem eller på forbrukerens arbeidsplass. I denne sammenhengen kan forbrukeren bli utsatt for et mulig psykologisk press eller bli stilt overfor et overraskelsesmoment, uansett om det er forbrukeren som har bedt om et besøk av den næringsdrivende eller ikke. Definisjonen av en avtale inngått utenom faste forretningslokaler bør også omfatte situasjoner der en næringsdrivende henvender seg til forbrukeren personlig og individuelt i en sammenheng utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler, men avtalen inngås umiddelbart etter i den næringsdrivendes faste forretningslokaler eller ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel. Definisjonen av en avtale

- inngått utenom faste forretningslokaler bør ikke omfatte situasjoner der den næringsdrivende først kommer til forbrukerens hjem utelukkende for å ta mål eller gi en vurdering uten forpliktelse for forbrukeren, og der selve avtalen inngås på et senere tidspunkt i den næringsdrivendes faste forretningslokaler eller ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel på grunnlag av den næringsdrivendes vurdering. I disse tilfellene er avtalen ikke å anse som inngått umiddelbart etter at den næringsdrivende har henvendt seg til forbrukeren dersom forbrukeren har hatt tid til tenke gjennom den næringsdrivendes vurdering før avtalen inngås. Kjøp foretatt under en utflukt organisert av den næringsdrivende der de innkjøpte produktene blir presentert og tilbudt for salg, bør anses som avtaler inngått utenom faste forretningslokaler.
- 22) Den næringsdrivendes forretningslokaler bør omfatte forretningslokaler i enhver form (for eksempel butikker, boder eller varebiler) som tjener som et permanent eller vanlig forretningslokale for den næringsdrivende. Markedsboder og salgsplasser på messer bør behandles som forretningslokaler dersom de oppfyller dette vilkåret. Forretningslokaler for detaljhandel der den næringsdrivende utøver sin virksomhet på sesongmessig grunnlag, for eksempel i turistsesongen ved et vintersports- eller badested, bør anses som forretningslokaler, ettersom den næringsdrivende normalt utøver sin virksomhet på disse stedene. Steder der publikum har adgang, for eksempel gater, kjøpesentre, strender, sportsanlegg og offentlig transport, og som den næringsdrivende unntaksvis bruker til sin forretningsvirksomhet, samt private hjem eller arbeidsplasser, bør ikke anses som forretningslokaler. Forretningslokalene til en person som opptrer i den næringsdrivendes navn, eller på vegne av den næringsdrivende som definert i dette direktiv, bør anses som forretningslokaler i henhold til dette direktiv.
- 23) Varige medier bør gjøre forbrukeren i stand til å lagre opplysninger så lenge det er nødvendig for å kunne verne sine interesser som følge av vedkommendes forhold til den næringsdrivende. Slike medier bør særlig omfatte papir, USB-minner, CD-ROM-er og DVD-er, minnekort eller en datamaskins harddisker samt e-poster.
- 24) En offentlig auksjon innebærer at næringsdrivende og forbrukere personlig er til stede eller har mulighet til å være til stede ved auksjonen. Varene eller tjenestene blir tilbudt forbrukeren av den næringsdrivende etter en framgangsmåte med budgivning som i visse medlemsstater krever tillatelse, for å tilby varer eller tjenester ved offentlig salg. Den budgiveren som får tilslaget, er forpliktet til å kjøpe varene eller tjenestene. Bruken av Internett-plattformer til auksjonsformål, som står til forbrukeres og næringsdrivendes rådighet, bør ikke anses som en offentlig auksjon i henhold til dette direktiv.
- 25) Avtaler knyttet til fjernvarme bør omfattes av dette direktiv, i likhet med avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet. Med fjernvarme menes levering av varme, blant annet i form av damp eller varmt vann, fra en sentral produksjonskilde gjennom et overførings- og distribusjonssystem til flere bygninger for oppvarmingsformål.
- 26) Avtaler knyttet til overføring av fast eiendom eller av rettigheter i fast eiendom, eller til opprettelse eller erverv av slik fast eiendom eller slike rettigheter, avtaler om oppføring av nye bygninger eller en vesentlig ombygging av eksisterende bygninger samt avtaler om leie av eiendommer til boligformål er allerede underlagt en rekke særlige krav i nasjonal lovgivning. Slike avtaler omfatter for eksempel salg av fast eiendom som senere skal utvikles, og kjøp på avbetaling. Bestemmelsene i dette direktiv er ikke egnet for slike avtaler, som derfor ikke bør omfattes av dette direktivs virkeområde. En vesentlig ombygging er en ombygging som kan sammenlignes med oppføring av en ny bygning, for eksempel der bare fasaden på en gammel bygning beholdes. Tjenesteaftaler, særlig avtaler knyttet til oppføring av tilbygg til bygninger (for eksempel en garasje eller en veranda), og avtaler knyttet til reparasjon og renovering av bygninger, bortsett fra en vesentlig ombygging, bør omfattes av dette direktivs virkeområde, i likhet med avtaler knyttet til en eiendomsmeklers tjenester og avtaler knyttet til leie av eiendommer til andre formål enn boligformål.
- 27) Transporttjenester omfatter person- og godstransport. Persontransport bør ikke omfattes av dette direktivs virkeområde ettersom den allerede er underlagt annet unionsregelverk eller, når det gjelder offentlig transport og drosjer, nasjonale regler. Bestemmelsene i dette direktiv som verner forbrukere mot for høye gebyrer for bruken av betalingsmidler eller mot skjulte kostnader, bør imidlertid også få anvendelse på avtaler om persontransport. Når det gjelder varetransport og bilutleie, som regnes som tjenester, bør forbrukerne nyte godt av det vern dette direktiv gir, med unntak av angreppen.
- 28) For å unngå administrative byrder for de næringsdrivende kan medlemsstatene bestemme at de ikke skal anvende dette direktiv når varer eller tjenester av lav verdi blir solgt utenom faste forretningslokaler. Beløpsgrensen for dette bør settes tilstrekkelig lavt, slik at den bare utelukker kjøp av liten betydning. Medlemsstatene bør kunne fastsette denne verdien i nasjonal lovgivning, forutsatt at den ikke overstiger 50 euro. Når to eller flere avtaler med beslektet innhold inngås samtidig av forbrukeren, bør den samlede kostnaden tas hensyn til ved anvendelsen av denne grensen.

- 29) Sosialtjenester har grunnleggende karakteristiske trekk som gjenspeiles i sektorregelverk, dels på unionsplan og dels på nasjonalt plan. Sosialtjenester omfatter på den ene side tjenester for særlig vanskeligstilte personer eller personer med lav inntekt, og dessuten tjenester for personer og familier som har behov for bistand til å utføre rutinemessige hverdagsoppgaver, og på den annen side tjenester for alle som har et særlig behov for bistand, støtte, vern eller oppmuntring i en bestemt livsfase. Sosialtjenester omfatter blant annet tjenester for barn og ungdom, tjenester til støtte for familier, aleneforeldre og eldre mennesker samt tjenester for innvandrere. Sosialtjenester omfatter både kort- og langsiktige pleie- og omsorgstjenester, for eksempel slike som ytes av hjemmetjenester eller i serviceboliger og eldreboliger (pleiehjem). Sosialtjenester omfatter ikke bare dem som ytes av staten på nasjonalt, regionalt eller lokalt plan av tjenesteytere på oppdrag fra staten, eller av statlig godkjente veldedige organisasjoner, men også tjenester som ytes av private tjenesteytere. Bestemmelsene i dette direktiv er ikke egnet for sosialtjenester, som derfor ikke bør omfattes av dette direktivs virkeområde.
- 30) Helsetjenester krever særlige regler på grunn av sin tekniske kompleksitet, sin betydning som en tjeneste av allmenn interesse og på grunn av sin omfattende offentlige finansiering. Helsetjenester er definert i europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/24/EU av 9. mars 2011 om anvendelse av pasientrettigheter i helsetjenester over landegrensene⁽¹⁾ som «helsetjenester som ytes av helsepersonell til pasienter for å vurdere, opprettholde eller gjenopprette deres helsetilstand, herunder forskrivning, utlevering og levering av legemidler og medisinsk utstyr». Helsepersonell er definert i nevnte direktiv som leger, sykepleiere med ansvar for alminnelig sykepleie, tannleger, jordmødre eller farmasøyter i henhold til europaparlaments- og rådsdirektiv 2005/36/EF av 7. september 2005 om godkjenning av yrkeskvalifikasjoner⁽²⁾ eller andre yrkesutøvere som driver sin virksomhet i helsesektoren, men som er begrenset til et lovregulert yrke som definert i artikkel 3 nr. 1 bokstav a) i direktiv 2005/36/EF, eller personer som anses som helsepersonell i samsvar med lovgivningen i den behandlende medlemsstat. Bestemmelsene i dette direktiv er ikke egnet for helsesektoren, som derfor ikke bør omfattes av dette direktivs virkeområde.
- 31) Pengespill bør ikke omfattes av dette direktivs virkeområde. Pengespill innebærer innsats med pengeverdi i hasardspill, herunder lotterier, kasinospill og veddemål. Medlemsstatene bør kunne treffe andre, herunder strengere, forbrukerverntiltak for slik virksomhet.
- 32) Eksisterende unionsregelverk, blant annet for finansielle tjenester til forbrukere, pakkereiser og deltidsbruksrett, inneholder en rekke bestemmelser om forbrukervern. Av denne grunn bør dette direktiv ikke få anvendelse på avtaler på disse områdene. Når det gjelder finansielle tjenester, bør medlemsstatene oppfordres til å hente inspirasjon fra eksisterende unionsregelverk på dette område ved lovgiving på områder som ikke er regulert på unionsplan, slik at det sikres like vilkår for alle forbrukere og for alle avtaler knyttet til finansielle tjenester.
- 33) Den næringsdrivende bør være forpliktet til på forhånd å informere forbrukeren om eventuelle ordninger som fører til at forbrukeren må betale et forskudd til den næringsdrivende, herunder en ordning der et visst beløp sperres på forbrukerens kredittkort eller debetkort.
- 34) Den næringsdrivende bør gi forbrukeren klare og forståelige opplysninger før forbrukeren blir bundet av en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, en annen avtale enn en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, eller ethvert tilsvarende tilbud. Når den næringsdrivende gir slike opplysninger, bør denne ta hensyn til særskilte behov hos forbrukere som er særlig sårbare på grunn av nedsatt mental, fysisk eller psykisk funksjonsevne, alder eller godtroenhet på en måte som den næringsdrivende med rimelighet kan forventes å forutse. At det tas hensyn til slike særlige behov, bør imidlertid ikke føre til ulike nivåer for forbrukervern.
- 35) De opplysningene som den næringsdrivende skal gi til forbrukeren, bør være obligatoriske og bør ikke endres. Like fullt bør avtalepartene uttrykkelig kunne avtale å endre innholdet i avtalen som skal inngås, for eksempel når det gjelder leveringsordninger.
- 36) Ved fjernsalgsavtaler bør opplysningskravene tilpasses slik at det tas hensyn til visse mediers tekniske begrensninger, for eksempel begrensninger i antallet tegn på visse mobiltelefon skjerm eller tidsbegrensningene for reklameinnslag på fjernsyn. I slike tilfeller bør den næringsdrivende oppfylle et minimum av opplysningskrav og vise forbrukeren til en annen opplysningskilde, for eksempel ved å oppgi et gratis telefonnummer eller en hyperlenke til den næringsdrivendes nettside der relevante opplysninger er direkte og enkelt tilgjengelige. Når det gjelder kravet om å informere forbrukeren om kostnaden ved å returnere varer som på grunn av sin art normalt ikke kan returneres med post, vil dette kravet anses for å være oppfylt dersom den næringsdrivende for eksempel angir en bestemt transportør (for eksempel den som den næringsdrivende benyttet for levering av varen) og én pris som gjelder for kostnaden ved retur av

⁽¹⁾ EUT L 88 av 4.4.2011, s. 45.

⁽²⁾ EUT L 255 av 30.9.2005, s. 22.

varene. Når kostnaden ved retur av varene ikke med rimelighet kan beregnes på forhånd av den næringsdrivende, for eksempel fordi den næringsdrivende ikke tilbyr seg å ordne returen av varene selv, bør den næringsdrivende gi en erklæring om at en slik kostnad må betales, og at den kan bli høy, sammen med et rimelig anslag over den høyeste kostnaden, som kan være basert på kostnaden ved levering til forbrukeren.

- 37) Ettersom forbrukeren ved fjernsalg ikke kan se varene før avtalen inngås, bør forbrukeren ha angrerett. Av samme grunn bør forbrukeren kunne prøve ut og undersøke de varene vedkommende har kjøpt, i den utstrekning som er nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon. Når det gjelder avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, bør forbrukeren ha angrerett på grunn av et mulig overraskelsesmoment og/eller psykologisk press. Bruk av angreretten bør innebære at avtalepartenes forpliktelser til å oppfylle avtalen bortfaller.
- 38) Nettsteder for elektronisk handel bør klart og tydelig, og senest på det tidspunkt bestillingsprosessen begynner, angi om eventuelle leveringsbegrensninger får anvendelse og hvilke betalingsmidler som aksepteres.
- 39) Når det gjelder fjernsalgsavtaler inngått på nettsteder, er det viktig å sikre at forbrukeren kan lese og forstå hovedelementene i avtalen før bestillingen foretas. For dette formål bør det i dette direktiv fastsettes at de nevnte elementene skal vises i nærheten av bekreftelsen som kreves for å foreta bestillingen. Det er også viktig å sikre at forbrukeren i slike situasjoner kan avgjøre fra hvilket tidspunkt denne påtar seg forpliktelsen til å betale den næringsdrivende. Forbrukerens oppmerksomhet bør derfor ved hjelp av en utvetydig formulering særlig rettes mot det faktum at en bestilling faktisk medfører en forpliktelse til å betale den næringsdrivende.
- (40) De nåværende forskjellene i lengden på angrefristene både mellom medlemsstatene og for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, medfører rettslig usikkerhet og kostnader for å overholde bestemmelsene. Den samme angrefristen bør derfor få anvendelse på alle fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler. Når det gjelder tjenesteavtaler, bør angrefristen utløpe 14 dager etter inngåelsen av avtalen. Når det gjelder salgsavtaler, bør angrefristen utløpe 14 dager etter den dag forbrukeren eller en annen tredjemann enn transportøren, som forbrukeren har utpekt, får varene i fysisk besittelse. I tillegg bør forbrukeren kunne bruke sin angrerett før vedkommende får varene i fysisk besittelse. Når forbrukeren bestiller flere varer i én bestilling, men

varene leveres separat, bør angrefristen utløpe 14 dager etter den dag forbrukeren får den siste varen i fysisk besittelse. Når varer leveres i flere partier eller deler, bør angrefristen utløpe 14 dager etter den dag forbrukeren får det siste partiet eller den siste delen i fysisk besittelse.

- 41) For å ivareta rettssikkerheten er det hensiktsmessig at rådsforordning (EØF, Euratom) nr. 1182/71 av 3. juni 1971 om fastsettelse av regler for frister, datoer og tidspunkter⁽¹⁾ får anvendelse på beregningen av alle frister i dette direktiv. Alle frister i dette direktiv bør derfor forstås som uttrykt i kalenderdager. Når en frist uttrykt i dager skal beregnes fra det tidspunkt en hendelse inntreffer eller en handling finner sted, bør den dag denne hendelsen inntreffer eller handlingen finner sted ikke anses som en del av fristen.
- 42) Bestemmelsene om angrerett bør ikke berøre medlemsstatenes lover og forskrifter om heving av avtaler eller avtalers manglende tvangskraft, eller forbrukerens mulighet til å oppfylle sine avtaleforpliktelser før det tidspunkt som er fastsatt i avtalen.
- 43) Dersom den næringsdrivende ikke i tilstrekkelig grad har informert forbrukeren før inngåelsen av en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, bør angrefristen forlenges. For å ivareta rettssikkerheten med hensyn til angrefristens lengde, bør det imidlertid innføres en begrensning på tolv måneder.
- 44) Forskjeller i måten angreretten brukes på i medlemsstatene har medført kostnader for næringsdrivende som driver salg over landegrensene. Innføringen av et harmonisert standardangreskjema som forbrukeren kan benytte, bør gjøre det enklere å bruke angreretten og skape rettssikkerhet. Av denne grunn bør medlemsstatene ikke innføre nye formelle krav når det gjelder utformingen av skjemaet som skal benyttes i hele Unionen, for eksempel med hensyn til skriftstørrelse. Forbrukeren bør imidlertid fremdeles ha mulighet til å bruke angreretten gjennom en erklæring uttrykt med egne ord, forutsatt at vedkommendes erklæring til den næringsdrivende om beslutningen om å gå fra avtalen, er utvetydig. Et brev, en telefonsamtale eller retur av varene sammen med en tydelig erklæring kan oppfylle dette kravet, men bevisbyrden for at angreretten er brukt innen utløpet av fristene fastsatt i dette direktiv, bør ligge hos forbrukeren. Av denne grunn er det i forbrukerens interesse å bruke et varig medium når den næringsdrivende skal underrettes om at vedkommende vil bruke angreretten.

⁽¹⁾ EFT L 124 av 8.6.1971, s. 1.

- 45) Ettersom erfaring viser at mange forbrukere og næringsdrivende foretrekker å kommunisere via den næringsdrivendes nettsted, bør den næringsdrivende kunne gi forbrukeren mulighet til å fylle ut et nettbasert angreskjema. I dette tilfelle bør den næringsdrivende umiddelbart sende et mottaksbevis, for eksempel via e-post.
- 46) Dersom forbrukeren går fra avtalen, bør den næringsdrivende tilbakebetale beløp som er mottatt fra forbrukeren, herunder de beløp som omfatter kostnader som den næringsdrivende har hatt for å levere varene til forbrukeren. Tilbakebetalingen bør ikke skje i form av en kvittering på et tilgodehavende, med mindre forbrukeren har benyttet slike kvitteringer ved den opprinnelige transaksjonen eller uttrykkelig har godtatt dette. Dersom forbrukeren uttrykkelig velger en bestemt type levering (for eksempel ekspresslevering innen 24 timer), selv om den næringsdrivende har tilbudt en vanlig og allment akseptert type levering som ville ført til lavere leveringskostnader, bør forbrukeren betale kostnadsdifferansen mellom de to typene levering.
- 47) Visse forbrukere bruker sin angrerett etter å ha brukt varene i større utstrekning enn det som er nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon. I dette tilfelle bør forbrukeren ikke tape angreretten, men bør være ansvarlig for en eventuell reduksjon i varenes verdi. For å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon bør forbrukeren bare håndtere og undersøke varene på samme måte som denne kunne gjort i en butikk. Forbrukeren bør for eksempel bare kunne prøve et klesplagg og ikke beholde det på. Forbrukeren bør følgelig håndtere og undersøke varene med tilbørlig aktsomhet inntil utløpet av angrefristen. Forbrukerens plikter ved bruk av angreretten bør ikke avskrekke forbrukeren fra å bruke sin angrerett.
- 48) Forbrukeren bør være forpliktet til å sende tilbake varene senest 14 dager etter å ha underrettet den næringsdrivende om sin beslutning om å gå fra avtalen. I situasjoner der den næringsdrivende eller forbrukeren ikke oppfyller forpliktelsene knyttet til bruk av angreretten, bør sanksjoner fastsatt i nasjonal lovgivning i samsvar med dette direktiv samt avtalerettslige bestemmelser få anvendelse.
- 49) Det bør være visse unntak fra angreretten, både for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler. En angrerett kan være uegnet i enkelte tilfeller, for eksempel på grunn av visse varers eller tjenesters art. Dette er for eksempel tilfelle med vin som blir levert lenge etter inngåelsen av en avtale av spekulativ art, der verdien er avhengig av svingninger i markedet («vin en primeur»). Angreretten bør heller ikke få anvendelse på varer framstilt etter forbrukerens spesifikasjoner eller som har fått et tydelig personlig preg, for eksempel skreddersydde gardiner, og heller ikke på for eksempel levering av brensel, som er en vare som av natur ikke kan skilles fra andre varer etter levering. Dersom forbrukeren innrømmes angrerett, kan det også være u hensiktsmessig ved visse tjenester der inngåelsen av avtalen innebærer at det må avsettes kapasitet som det kan bli vanskelig for den næringsdrivende å benytte dersom angreretten brukes. Dette vil for eksempel være tilfelle ved reservasjon av hotell eller feriebolig, eller kultur- eller sportsarrangementer.
- 50) På den ene side bør forbrukeren kunne bruke sin angrerett selv om vedkommende har bedt om at tjenestene ytes før utløpet av angrefristen. På den annen side bør den næringsdrivende, dersom forbrukeren bruker sin angrerett, være sikker på å få tilstrekkelig betalt for den del av tjenesten som er levert. Beregningen av det forholdsmessige beløpet bør være basert på den pris som er fastsatt i avtalen, med mindre forbrukeren kan påvise at denne prisen i seg selv er uforholdsmessig, da beløpet som skal betales, i så fall skal beregnes på grunnlag av den utførte tjenestens markedsverdi. Markedsverdien bør defineres ved å sammenligne prisen på en tilsvarende tjeneste utført av andre næringsdrivende på det tidspunkt avtalen ble inngått. Forbrukeren bør derfor anmode om at tjenestene ytes innen utløpet av angrefristen, i form av en uttrykkelig anmodning, og, når det gjelder avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, på et varig medium. Likedan bør den næringsdrivende på et varig medium informere forbrukeren om en eventuell forpliktelse til å betale de forholdsmessige kostnadene for de tjenestene som allerede er utført. Når det gjelder avtaler som omfatter både varer og tjenester, bør bestemmelsene i dette direktiv om retur av varer få anvendelse på varedelen av avtalen, og kompensasjonsordningen for tjenester bør få anvendelse på tjenstedelen av avtalen.
- 51) Forbrukernes største problem og en av de viktigste kildene til tvister med næringsdrivende gjelder levering av varer, herunder varer som går tapt eller skades under transporten, samt forsinket eller delvis levering. Det er derfor hensiktsmessig å klargjøre og harmonisere de nasjonale bestemmelsene om når levering bør skje. Leveringssted og leveringsmåte samt bestemmelsene om fastsettelse av vilkårene for overføring av eiendomsretten til varene og tidspunktet for når en slik overføring finner sted, bør være underlagt nasjonal lovgivning og bør derfor ikke påvirkes av dette direktiv. Bestemmelsene om levering i dette direktiv bør omfatte en mulighet for forbrukeren til å tillate at en tredjemann på forbrukerens vegne får varene i fysisk besittelse eller tar kontroll over dem. Forbrukeren bør anses å ha kontroll over varene når denne, eller en tredjemann utpekt av forbrukeren, har tilgang til varene og kan benytte dem på samme måte som en eier, eller har mulighet til å videregjøre varene (for eksempel når forbrukeren har mottatt nøkler eller er i besittelse av eiendomsdokumentene).

- 52) Når det gjelder salgsavtaler, kan levering av varer finne sted på ulike måter, enten umiddelbart eller på et senere tidspunkt. Dersom partene ikke har avtalt noe bestemt leveringstidspunkt, bør den næringsdrivende levere varene så snart som mulig, men i alle tilfelle senest 30 dager etter den dag avtalen ble inngått. Bestemmelsene om forsinket levering bør også ta hensyn til varer som må framstilles eller anskaffes spesielt for forbrukeren, og som ikke kan ombrukes av den næringsdrivende uten et betydelig tap. Av denne grunn bør det i dette direktiv fastsettes en bestemmelse som under visse omstendigheter gir den næringsdrivende en rimelig forlenget frist. Dersom den næringsdrivende har unnlatt å levere varene innen den fristen som er avtalt med forbrukeren, bør forbrukeren, før denne kan heve avtalen, oppfordre den næringsdrivende til å foreta levering innen en rimelig forlenget frist, og ha rett til å heve avtalen dersom den næringsdrivende ikke leverer varene innen denne forlengede fristen. Denne bestemmelsen bør imidlertid ikke få anvendelse når den næringsdrivende i en utvetydig erklæring har nektet å levere varene. Den bør heller ikke få anvendelse under visse omstendigheter der leveringsfristen er av stor betydning, for eksempel når det gjelder en brudekjole, som bør leveres før bryllupet. Den bør heller ikke få anvendelse under omstendigheter der forbrukeren underretter den næringsdrivende om at det er av største betydning at levering skjer på en bestemt dato. For dette formål kan forbrukeren bruke den næringsdrivendes kontaktopplysninger, som skal oppgis i samsvar med dette direktiv. I disse særlige tilfellene bør forbrukeren, dersom den næringsdrivende unnlater å levere varene i tide, ha rett til å heve avtalen umiddelbart etter utløpet av den leveringsfristen som opprinnelig ble avtalt. Dette direktiv bør ikke berøre nasjonale bestemmelser om hvordan forbrukeren bør underrette den næringsdrivende om sitt ønske om å heve avtalen.
- 53) I tillegg til forbrukerens rett til å heve avtalen når den næringsdrivende har unnlatt å oppfylle sine forpliktelser til å levere varene i samsvar med dette direktiv, kan forbrukeren i samsvar med relevant nasjonal lovgivning ta andre rettslige skritt, for eksempel forlenge leveringsfristen for den næringsdrivende, kreve at avtalen oppfylles, holde tilbake betaling og søke erstatning.
- 54) I samsvar med artikkel 52 nr. 3 i europaparlaments- og rådsdirektiv 2007/64/EF av 13. november 2007 om betalingstjenester i det indre marked⁽¹⁾ bør medlemsstatene kunne forby eller begrense næringsdrivendes rett til å kreve gebyrer fra forbrukerne, idet det tas hensyn til behovet for å stimulere konkurransen og fremme bruken av effektive betalingsinstrumenter. I alle tilfeller bør det være forbudt for næringsdrivende å pålegge forbrukere gebyrer som overstiger de kostnadene den næringsdrivende har for bruk av et bestemt betalingsmiddel.
- 55) Når den næringsdrivende har sendt varene til forbrukeren, kan det, dersom varene går tapt eller skades, oppstå tvist om tidspunktet for risikoens overgang. I dette direktiv bør det derfor fastsettes at forbrukeren bør vernes mot enhver risiko for at varer går tapt eller skades før forbrukeren har fått varene i fysisk besittelse. Forbrukeren bør være vernet i forbindelse med transport som er ordnet eller utført av den næringsdrivende, selv når forbrukeren har valgt en særlig leveringsmåte blant en rekke alternativer som den næringsdrivende har tilbudt. Denne bestemmelsen bør imidlertid ikke få anvendelse på avtaler der det er opp til forbrukeren å ta hånd om leveringen av varene selv, eller å be en transportør om foreta leveringen. Når det gjelder tidspunktet for risikoens overgang, bør en forbruker anses å ha fått varene i fysisk besittelse når de er mottatt.
- 56) Personer eller organisasjoner som i henhold til nasjonal lovgivning anses å ha en rettmessig interesse i å verne forbrukerens avtalefestede rettigheter, bør ha rett til å bringe saker inn for en domstol eller en forvaltningsmyndighet som kan avgjøre klager eller ta de nødvendige rettslige skritt.
- 57) Medlemsstatene skal fastsette sanksjonene som får anvendelse ved overtredelse av dette direktiv, og påse at disse håndheves. Sanksjonene bør stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.
- 58) Forbrukeren bør ikke fratras det vern som dette direktiv gir. Når den lovgivning som gjelder for avtalen, er lovgivningen i en tredjestat, bør forordning (EF) nr. 593/2008 få anvendelse for å avgjøre om forbrukeren får beholde det vern som dette direktiv gir.
- 59) Kommisjonen bør, etter samråd med medlemsstatene og berørte parter, treffe tiltak for å finne den mest egnede måte å sikre at alle forbrukere blir gjort oppmerksom på sine rettigheter på salgsstedet.
- 60) Ettersom uanmodet levering, det vil si levering av varer eller yting av tjenester til forbrukere som ikke er bestilt, er forbudt i henhold til europaparlaments- og rådsdirektiv 2005/29/EF av 11. mai 2005 om foretaks urimelige handelspraksis overfor forbrukere i det indre marked (direktivet om urimelig handelspraksis)⁽²⁾, mens det ikke er fastsatt noen avtalefestede klageadgang, er det i dette direktiv nødvendig å innføre de avtalefestede rettslige skrittene som fritar forbrukeren for forpliktelsen til motytelse for slik levering av varer eller yting av tjenester som ikke er bestilt.

⁽¹⁾ EUT L 319 av 5.12.2007, s. 1.

⁽²⁾ EUT L 149 av 11.6.2005, s. 22.

- 61) Europaparlaments- og rådsdirektiv 2002/58/EF av 12. juli 2002 om behandling av personopplysninger og personvern i sektoren for elektronisk kommunikasjon (direktivet om personvern og elektronisk kommunikasjon)⁽¹⁾ regulerer allerede kommunikasjoner det ikke er bedt om, og fastsetter et høyt nivå for forbrukervern. Tilsvarende bestemmelser om disse spørsmålene i direktiv 97/7/EF er derfor ikke nødvendige.
- 62) Det er hensiktsmessig at Kommisjonen gjennomgår dette direktiv dersom det identifiseres hindringer for det indre marked. I sin gjennomgåelse bør Kommisjonen særlig ta hensyn til de muligheter medlemsstatene har til å beholde eller innføre særlige nasjonale bestemmelser, herunder på visse områder i rådsdirektiv 93/13/EØF av 5. april 1993 om urimelige vilkår i forbrukeravtaler⁽²⁾ og europaparlaments- og rådsdirektiv 1999/44/EF av 25. mai 1999 om visse sider ved forbrukerkjøp og tilknyttede garantier⁽³⁾. Denne gjennomgåelsen kan føre til et forslag fra Kommisjonen om å endre dette direktiv, som også kan omfatte endringer i andre deler av regelverket for forbrukervern, som uttrykk for Kommisjonens forpliktelser i sin strategi for forbrukerpolitikken til å gjennomgå Unionens regelverk for å oppnå et høyt felles nivå for forbrukervern.
- 63) Direktiv 93/13/EØF og 1999/44/EF bør endres slik at medlemsstatene pålegges å underrette Kommisjonen om vedtak av særlige nasjonale bestemmelser på visse områder.
- 64) Direktiv 85/577/EØF og 97/7/EF bør oppheves.
- 65) Ettersom målet for dette direktiv, som er å bidra til at det indre marked virker på en tilfredsstillende måte gjennom å oppnå et høyt nivå for forbrukervern, ikke kan nås i tilstrekkelig grad av medlemsstatene og derfor på grunn av tiltakets omfang og virkninger bedre kan nås på unionsplan, kan Unionen treffe tiltak i samsvar med nærhetsprinsippet som fastsatt i artikkel 5 i traktaten om Den europeiske union. I samsvar med forholdsmessighetsprinsippet fastsatt i nevnte artikkel, går dette direktiv ikke lenger enn det som er nødvendig for å nå dette mål.
- 66) Dette direktiv er forenlig med de grunnleggende rettigheter og de prinsipper som er anerkjent særlig i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter.
- 67) I samsvar med nr. 34 i den tverrinstasjonelle avtalen om bedre regelverksutforming⁽⁴⁾ oppfordres

medlemsstatene til, for eget formål og i Unionens interesse, å utarbeide og offentliggjøre egne tabeller som så langt det er mulig viser sammenhengen mellom dette direktiv og innarbeidingstiltakene —

VEDTATT DETTE DIREKTIV:

KAPITTEL I

FORMÅL, DEFINISJONER OG VIRKEOMRÅDE

Artikkel 1

Formål

Dette direktivs formål er, ved å oppnå et høyt nivå for forbrukervern, å bidra til at det indre marked virker på en tilfredsstillende måte ved en tilnærming av visse aspekter ved medlemsstatenes lover og forskrifter som gjelder avtaler som inngås mellom forbrukere og næringsdrivende.

Artikkel 2

Definisjoner

I dette direktiv menes med:

- 1) «forbruker» enhver fysisk person som i forbindelse med avtaler som omfattes av dette direktiv, handler for formål som ikke er knyttet til vedkommendes forretnings-, industri-, håndverks- eller yrkesvirksomhet,
- 2) «næringsdrivende» enhver fysisk eller juridisk person, privat eller offentlig, som i forbindelse med avtaler som omfattes av dette direktiv, handler for formål som gjelder vedkommendes forretnings-, industri-, håndverks- eller yrkesvirksomhet, og enhver som handler i vedkommendes navn eller på vedkommendes vegne,
- 3) «varer» enhver løsøregjenstand, med unntak av gjenstander som selges på tvangsauksjon eller på annen måte i henhold til lov; vann, gass og elektrisitet skal anses som varer i henhold til dette direktiv når de tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde,
- 4) «varer framstilt etter forbrukerens spesifikasjoner» varer som ikke er prefabrikkert, og som framstilles på grunnlag av forbrukerens individuelle valg eller beslutninger,
- 5) «salgsavtale» enhver avtale der den næringsdrivende overfører eller påtar seg å overføre eiendomsretten til varer til forbrukeren, og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale prisen for disse, herunder enhver avtale som omhandler både varer og tjenester,

⁽¹⁾ EFT L 201 av 31.7.2002, s. 37.

⁽²⁾ EFT L 95 av 21.4.1993, s. 29.

⁽³⁾ EFT L 171 av 7.7.1999, s. 12.

⁽⁴⁾ EUT C 321 av 31.12.2003, s. 1.

- 6) «tjenesteavtale» enhver avtale, bortsett fra en salgavtale, der den næringsdrivende yter eller påtar seg å yte en tjeneste til forbrukeren, og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale prisen for denne,
- 7) «fjernsalgsavtale» enhver avtale inngått mellom den næringsdrivende og forbrukeren innenfor en organisert ordning for fjernsalg eller tjenesteyting uten at den næringsdrivende og forbrukeren er fysisk til stede samtidig, utelukkende ved bruk av ett eller flere fjernkommunikasjonsmidler fram til og med det tidspunkt da avtalen inngås,
- 8) «avtale inngått utenom faste forretningslokaler» enhver avtale mellom den næringsdrivende og forbrukeren
- a) som inngås med den næringsdrivende og forbrukeren fysisk til stede samtidig, på et sted som ikke er den næringsdrivendes faste forretningslokaler,
- b) der forbrukeren har kommet med et tilbud under samme omstendigheter som omhandlet i bokstav a),
- c) som inngås i den næringsdrivendes forretningslokaler eller ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel, umiddelbart etter at forbrukeren er blitt kontaktet personlig og individuelt på et sted som ikke er den næringsdrivendes faste forretningslokaler, og der den næringsdrivende og forbrukeren er fysisk til stede samtidig, eller
- d) som inngås under en utflukt organisert av den næringsdrivende der formålet er å presentere og selge varer eller tjenester til forbrukeren,
- 9) «faste forretningslokaler»
- a) alle faste forretningslokaler for detalj salg der den næringsdrivende utøver sin faste virksomhet, eller
- b) alle flyttbare forretningslokaler for detalj salg der den næringsdrivende vanligvis utøver sin virksomhet,
- 10) «varig medium» enhver innretning som gjør forbrukeren eller den næringsdrivende i stand til å lagre opplysninger som er rettet til disse personlig, på en slik måte at opplysningene er tilgjengelige for bruk i framtiden i et tidsrom som er tilstrekkelig for opplysningenes formål, og som gir mulighet til uendret gjengivelse av de lagrede opplysningene,
- 11) «digitalt innhold» data som blir framstilt og levert i digital form,
- 12) «finansiell tjeneste» enhver tjeneste knyttet til bankvirksomhet, kreditter, forsikring, individuell pensjon, investering eller betaling,
- 13) «offentlig auksjon» en salgsmetode der varer eller tjenester tilbys av den næringsdrivende til forbrukere, der forbrukeren er personlig til stede eller har mulighet til å være til stede ved auksjonen, ved en åpen, konkurransebasert budprosedyre som ledes av en auksjonarius, og der budgiveren som får tilslaget, må kjøpe varene eller tjenestene,
- 14) «kommersiell garanti» enhver forpliktelse som en næringsdrivende eller en produsent (garantisten) har påtatt seg overfor forbrukeren, i tillegg til sin juridiske forpliktelse til å levere i henhold til avtalen, til å tilbakebetale den prisen som er betalt, eller å erstatte, reparere eller utføre enhver form for service på varene dersom de ikke oppfyller spesifikasjonene eller eventuelle andre krav som ikke er knyttet til varens samsvar med avtalen, som fastsatt i garantierklæringen eller i relevant reklamemateriale som er tilgjengelig før eller ved avtaleinngåelsen,
- 15) «tilknyttet avtale» en avtale som innebærer at forbrukeren mottar varer eller tjenester i forbindelse med en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, og der varene leveres eller tjenestene ytes av den næringsdrivende eller en tredjemann på grunnlag av en ordning mellom nevnte tredjemann og den næringsdrivende.

Artikkel 3

Virkeområde

1. Dette direktiv får anvendelse på alle avtaler som inngås mellom en næringsdrivende og en forbruker, på de vilkår og i den utstrekning som er fastsatt i direktivets bestemmelser. Direktivet får også anvendelse på avtaler om levering av vann, gass, elektrisitet eller fjernvarme, herunder fra offentlige leverandører, i den utstrekning dette blir levert på grunnlag av avtale.
2. Dersom en bestemmelse i dette direktiv kommer i konflikt med en bestemmelse i en annen unionsrettsakt som gjelder for særlige sektorer, skal bestemmelsen i vedkommende unionsrettsakt ha forrang og få anvendelse på de særlige sektorene.
3. Dette direktiv får ikke anvendelse på avtaler
- a) om sosialtjenester, herunder sosialboliger, barnepass og støtte til familier og personer som har permanent eller midlertidig behov for slik støtte, herunder langtidsspleie,
- b) om helsetjenester som definert i artikkel 3 bokstav a) i direktiv 2011/24/EU, uansett om de ytes i helseinstitusjoner eller ikke,
- c) om pengespill, som innebærer innsats med pengeverdi i hasardspill, herunder lotterier, kasinospill og veddemål,

- d) om finansielle tjenester,
- e) om stiftelse, erverv eller overføring av fast eiendom eller av rettigheter i fast eiendom,
- f) om oppføring av nye bygninger, vesentlig ombygging av eksisterende bygninger og avtaler om leie av eiendommer for boligformål,
- g) som omfattes av rådsdirektiv 90/314/EØF av 13. juni 1990 om pakkereiser, herunder pakkeferier og pakketurer⁽¹⁾,
- h) som omfattes av europaparlaments- og rådsdirektiv 2008/122/EF av 14. januar 2009 om forbrukervern med hensyn til visse aspekter ved avtaler om deltidsbruksrett, langtidsferieprodukter, videresalg og bytte⁽²⁾,
- i) som i samsvar med medlemsstatenes lover og forskrifter er opprettet av en offentlig tjenestemann som har en lovfestet forpliktelse til å være uavhengig og upartisk, og som ved å gi fullstendige juridiske opplysninger skal sikre at forbrukeren inngår avtalen bare på grunnlag av moden juridisk overveielse og med kunnskap om avtalens juridiske rekkevidde,
- j) om levering av næringsmidler, drikker eller andre varer som er beregnet på løpende forbruk i husholdningen, og som leveres fysisk av en næringsdrivende på hyppige og regelmessige runder til forbrukerens hjem, bolig eller arbeidsplass,
- k) om persontransporttjenester, med unntak av artikkel 8 nr. 2 og artikkel 19 og 22,
- l) som inngås ved bruk av salgsautomater eller automatiserte forretningslokaler,
- m) som inngås med teleoperatører ved bruk av offentlige betalingstelefoner for bruk av disse, eller som inngås for bruk av én enkelt telefon-, Internett- eller telefaksforbindelse som er opprettet av en forbruker.

4. Medlemsstatene kan beslutte ikke å anvende dette direktiv eller ikke å beholde eller innføre tilsvarende nasjonale bestemmelser for avtaler inngått utenom faste forretningslokaler der beløpet som forbrukeren skal betale, ikke overstiger 50 euro. Medlemsstatene kan fastsette en lavere verdi i sin nasjonale lovgivning.

⁽¹⁾ EFT L 158 av 23.6.1990, s. 59.

⁽²⁾ EUT L 33 av 3.2.2009, s. 10.

5. Dette direktiv påvirker ikke nasjonal alminnelig avtalerett, for eksempel bestemmelsene om en avtales gyldighet, utforming eller virkning, ettersom allmenne avtalerettslige aspekter ikke er regulert i dette direktiv.

6. Dette direktiv skal ikke være til hinder for at næringsdrivende tilbyr forbrukere avtalefestede ordninger som går lenger enn det vern som gis ved dette direktiv.

Artikkel 4

Harmoniseringsnivå

Medlemsstatene skal i nasjonal lovgivning ikke beholde eller innføre bestemmelser som avviker fra bestemmelsene i dette direktiv, herunder strengere eller mindre strenge bestemmelser, for å sikre et annet nivå for forbrukervern, med mindre noe annet er fastsatt i dette direktiv.

KAPITTEL II

FORBRUKEROPPLYSNING FOR ANDRE AVTALER ENN FJERNALGSAVTALER ELLER AVTALER INNGÅTT UTENOM FASTE FORRETNINGSLOKALER

Artikkel 5

Opplysningskrav for andre avtaler enn fjernsalgsavtaler eller avtaler inngått utenom faste forretningslokaler

1. Før forbrukeren er bundet av en annen avtale enn en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, eller et tilsvarende tilbud, skal den næringsdrivende gi forbrukeren følgende opplysninger på en klar og forståelig måte, dersom disse opplysningene ikke allerede klart framgår av sammenhengen:

- a) varenes eller tjenestenes viktigste egenskaper, i den utstrekning som er hensiktsmessig for kommunikasjonsmediet og for varene eller tjenestene,
- b) den næringsdrivendes identitet, for eksempel den næringsdrivendes firma, geografisk adresse der den næringsdrivende er etablert og den næringsdrivendes telefonnummer,
- c) den samlede prisen på varene eller tjenestene, medregnet avgifter, eller, dersom varenes eller tjenestenes art innebærer at prisen ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, hvordan prisen skal beregnes, samt eventuelt alle tilleggskostnader for frakt, levering eller porto eller, dersom disse kostnadene ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, opplysning om at det kan forekomme slike tilleggskostnader,
- d) der dette er relevant, ordningene for betaling, levering, utførelse, innen hvilket tidspunkt den næringsdrivende påtar seg å levere varene eller utføre tjenesten, samt den næringsdrivendes ordninger for behandling av klager,

- e) i tillegg til en påminnelse om at det finnes en juridisk forpliktelse til å levere en kontraktsmessig vare, eventuelt at det finnes ettersalgsservice og kommersielle garantier samt vilkårene for disse,
 - f) avtalens varighet, der dette er relevant, eller, dersom dette er en ikke-tidsbegrenset avtale eller avtalen forlenges automatisk, vilkårene for å kunne gå fra avtalen,
 - g) der dette er relevant, funksjonaliteten, herunder relevante tekniske vernetiltak, når det gjelder digitalt innhold,
 - h) eventuelt det digitale innholds relevante driftskompatibilitet med maskinvare og programvare som den næringsdrivende kjenner til, eller med rimelighet kan forventes å kjenne til.
2. Nr. 1 får også anvendelse på avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet, når dette ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, samt på avtaler om levering av fjernvarme og av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium.

3. Medlemsstatene skal ikke være forpliktet til å anvende nr. 1 på avtaler som innebærer daglige transaksjoner, og som oppfylles umiddelbart på det tidspunkt avtalen inngås.

4. Medlemsstatene kan vedta eller beholde ytterligere krav til forhåndsopplysninger som skal gis før inngåelse av avtaler som denne artikkel får anvendelse på.

KAPITTEL III

FORBRUKEROPPLYSNING OG ANGRERETT VED FJERNALGSAVTALER OG AVTALER INNGÅTT UTENOM FASTE FORRETNINGSLOKALER

Artikkel 6

Opplysningskrav for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler

1. Før forbrukeren er bundet av en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, eller et tilsvarende tilbud, skal den næringsdrivende gi forbrukeren følgende opplysninger på en klar og forståelig måte:
- a) varenes eller tjenestenes viktigste egenskaper, i den utstrekning som er hensiktsmessig for kommunikasjonsmediet og for varene eller tjenestene,
 - b) den næringsdrivendes identitet, for eksempel dennes firma,
 - c) den geografiske adressen der den næringsdrivende er etablert, og eventuelt den næringsdrivendes telefonnummer, telefaksnummer og e-postadresse, slik at forbrukeren raskt kan kontakte den næringsdrivende og kommunisere med denne på en effektiv måte, samt, der dette er relevant, den geografiske adressen og identiteten til den næringsdrivende på hvis vegne denne opptrer,

- d) dersom den er forskjellig fra den adressen som er oppgitt i samsvar med bokstav c), den geografiske adressen til den næringsdrivendes forretningssted, og, der dette er relevant, adressen til den næringsdrivende på hvis vegne denne opptrer, og som forbrukeren kan rette eventuelle klager til,
- e) den samlede prisen på varene eller tjenestene, medregnet avgifter, eller, dersom varenes eller tjenestenes art innebærer at prisen ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, hvordan prisen skal beregnes, samt eventuelt alle tilleggskostnader for frakt, levering eller porto og andre kostnader, eller, dersom disse kostnadene ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, opplysning om at det kan forekomme slike tilleggskostnader. For en ikke-tidsbegrenset avtale eller en avtale som inneholder et abonnement, skal den samlede prisen omfatte de samlede kostnadene per faktureringsperiode. Når slike avtaler faktureres med et fast beløp, skal den samlede prisen også omfatte samlede månedlige kostnader. Dersom de samlede kostnadene ikke med rimelighet kan beregnes på forhånd, skal det oppgis på hvilken måte prisen blir beregnet,
- f) kostnadene ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel for inngåelse av avtalen når disse kostnadene beregnes på annen måte enn etter grunntaksten,
- g) vilkårene for betaling, levering, utførelse, innen hvilken frist den næringsdrivende påtar seg å levere varene eller utføre tjenestene, og eventuelt den næringsdrivendes ordninger for behandling av klager,
- h) dersom det foreligger angrerett, vilkårene, tidsfristene og framgangsmåtene for å bruke en slik rett i samsvar med artikkel 11 nr. 1, samt standardangreskjemaet i vedlegg I B,
- i) der dette er relevant, at forbrukeren må bære kostnadene ved å returnere varene i tilfeller der denne bruker sin angrerett, samt når det gjelder fjernsalgsavtaler, og dersom varene på grunn av sin art normalt ikke kan returneres med post, kostnadene ved å returnere varene,
- j) at forbrukeren, dersom denne bruker sin angrerett etter å ha kommet med en anmodning i samsvar med artikkel 7 nr. 3 eller artikkel 8 nr. 8, skal ha ansvar for å betale den næringsdrivende et rimelig beløp i samsvar med artikkel 14 nr. 3,
- k) dersom angreretten ikke får anvendelse i samsvar med artikkel 16, opplysninger om at forbrukeren ikke vil kunne bruke noen angrerett, eller, der dette er relevant, under hvilke omstendigheter forbrukeren taper sin angrerett,

- l) en påminnelse om at det finnes en rettslig garanti for at varene er kontraktsmessige,
- m) der dette er relevant, kundestøtte etter salg, ettersalgsservice og kommersielle garantier samt vilkårene for dette,
- n) relevante atferdsregler, som definert i artikkel 2 bokstav f) i direktiv 2005/29/EF, og eventuelt hvor eksemplarer av disse kan finnes,
- o) avtalens varighet, der dette er relevant, eller, dersom det er en ikke-tidsbegrenset avtale eller en avtale som forlenges automatisk, vilkårene for å gå fra avtalen,
- p) der dette er relevant, korteste varighet for forbrukerens forpliktelser i henhold til avtalen,
- q) der dette er relevant, eventuelle beløp som skal deponeres, eller andre økonomiske garantier som skal betales eller gis av forbrukeren på anmodning fra den næringsdrivende, samt vilkårene for disse,
- r) der dette er relevant, funksjonaliteten, herunder relevante tekniske vernetiltak, for digitalt innhold,
- s) eventuelt det digitale innholds relevante driftskompatibilitet med maskinvare og programvare som den næringsdrivende kjenner til eller med rimelighet kan forventes å kjenne til,
- t) der dette er relevant, muligheten for å kunne benytte en utenrettslig klage- og erstatningsordning som den næringsdrivende er underlagt, samt vilkårene for tilgang til denne.

2. Nr. 1 får også anvendelse på avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet, når dette ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, samt på avtaler om levering av fjernvarme og av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium.

3. Når det gjelder offentlige auksjoner, kan opplysningene omhandlet i nr. 1 bokstav b), c) og d) erstattes med tilsvarende opplysninger om auksjonarius.

4. Opplysningene omhandlet i nr. 1 bokstav h), i) og j) kan gis ved hjelp av skjemaet for opplysninger om angrerett i vedlegg I A. Den næringsdrivende skal anses å ha oppfylt opplysningskravene i nr. 1 bokstav h), i) og j) dersom denne har gitt forbrukeren dette skjemaet utfylt på korrekt måte.

5. Opplysningene omhandlet i nr. 1 skal utgjøre en integrert del av fjernsalgsavtalen eller avtalen inngått utenom faste forretningslokaler, og skal ikke endres, med mindre avtalepartene uttrykkelig avtaler noe annet.

6. Dersom den næringsdrivende ikke har oppfylt opplysningskravene med hensyn til tilleggskostnader eller andre kostnader som omhandlet i nr. 1 bokstav e), eller kostnadene ved å returnere varene som omhandlet i nr. 1 bokstav i), skal forbrukeren ikke betale disse kostnadene.

7. Medlemsstatene kan i nasjonal lovgivning beholde eller innføre språklige krav når det gjelder avtaleopplysninger for å sikre at slike opplysninger er lett forståelige for forbrukeren.

8. Opplysningskravene fastsatt i dette direktiv kommer i tillegg til opplysningskravene i direktiv 2006/123/EF og direktiv 2000/31/EF, og er ikke til hinder for at medlemsstatene innfører ytterligere opplysningskrav i samsvar med nevnte direktiver.

Med forbehold for første ledd skal bestemmelsene i dette direktiv ha forrang dersom en bestemmelse i direktiv 2006/123/EF eller direktiv 2000/31/EF om innholdet i opplysningene og måten de skal gis på, kommer i konflikt med en bestemmelse i dette direktiv.

9. Bevisbyrden for oppfyllelse av opplysningskravene i dette kapittel skal påhvile den næringsdrivende.

Artikkel 7

Formelle krav til avtaler inngått utenom faste forretningslokaler

1. Når det gjelder avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, skal den næringsdrivende gi de opplysningene som er fastsatt i artikkel 6 nr. 1, til forbrukeren på papir eller, dersom forbrukeren samtykker, på et annet varig medium. Disse opplysningene skal være lett leselige og gis på et klart og forståelig språk.

2. Den næringsdrivende skal gi forbrukeren et eksemplar av den undertegnede avtalen eller bekreftelsen av avtalen på papir eller, dersom forbrukeren samtykker, på et annet varig medium, herunder eventuelt en bekreftelse av forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke og godkjenning i samsvar med artikkel 16 bokstav m).

3. Når en forbruker ønsker at utførelsen av tjenester eller levering av vann, gass eller elektrisitet, når dette ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, eller levering av fjernvarme, skal påbegynnes innen utløpet av angrefristen fastsatt i artikkel 9 nr. 2, skal den næringsdrivende kreve at forbrukeren framsetter en uttrykkelig anmodning om dette på et varig medium.

4. Når det gjelder avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, der forbrukeren uttrykkelig har anmodet om den næringsdrivendes tjenester for å få utført reparasjoner eller vedlikehold, og der den næringsdrivende og forbrukeren umiddelbart utfører sine avtaleforpliktelser, og beløpet forbrukeren skal betale ikke overstiger 200 euro, skal

- a) den næringsdrivende gi forbrukeren opplysningene omhandlet i artikkel 6 nr. 1 bokstav b) og c) og opplysninger om prisen eller hvordan prisen skal beregnes, sammen med et anslag over den samlede prisen, på papir eller, dersom forbrukeren samtykker, på et annet varig medium. Den næringsdrivende skal gi opplysningene omhandlet i artikkel 6 nr. 1 bokstav a), h) og k), men kan velge ikke å gi disse på papir eller et annet varig medium dersom forbrukeren uttrykkelig samtykker i dette,
- b) bekreftelsen av avtalen som gis i samsvar med nr. 2 i denne artikkel, inneholde opplysningene fastsatt i artikkel 6 nr. 1.

Medlemsstatene kan velge ikke å anvende dette nummer.

5. Medlemsstatene skal ikke pålegge ytterligere formelle krav til opplysninger som skal gis før inngåelse av avtaler, med hensyn til oppfyllelse av opplysningskravene i dette direktiv.

Artikkel 8

Formelle krav til fjernsalgsavtaler

1. Når det gjelder fjernsalgsavtaler, skal den næringsdrivende gi opplysningene fastsatt i artikkel 6 nr. 1, eller gjøre disse opplysningene tilgjengelige for forbrukeren på en måte som er tilpasset det benyttede fjernkommunikasjonsmiddelet, på et klart og forståelig språk. Dersom disse opplysningene gis på et varig medium, skal de være lett leselige.

2. Dersom en fjernsalgsavtale som skal inngås elektronisk, innebærer en betalingsforpliktelse for forbrukeren, skal den næringsdrivende gjøre forbrukeren oppmerksom på opplysningene fastsatt i artikkel 6 nr. 1 bokstav a), e), o) og p) på en klar og tydelig måte, umiddelbart før forbrukeren foretar bestillingen.

Den næringsdrivende skal påse at forbrukeren, når denne foretar bestillingen, uttrykkelig erkjenner at bestillingen medfører en betalingsforpliktelse. Dersom bestillingen foretas ved å aktivere en knapp eller en lignende funksjon, skal knappen eller den lignende funksjonen være merket på en lett leselig måte bare med ordene «bestilling med betalingsforpliktelse» eller en tilsvarende utvetydig formulering som angir at bestillingen som foretas, medfører en forpliktelse til å betale den næringsdrivende. Dersom den næringsdrivende ikke har overholdt dette ledd, skal forbrukeren ikke være bundet av avtalen eller bestillingen.

3. Nettsteder for elektronisk handel skal klart og tydelig, og senest på det tidspunkt bestillingsprosessen begynner, angi om eventuelle leveringsbegrensninger får anvendelse og hvilke betalingsmidler som aksepteres.

4. Dersom avtalen inngås ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel som gir begrenset plass eller tid til å vise opplysningene, skal den næringsdrivende på det aktuelle kommunikasjonsmiddelet, og før en slik avtale inngås, gi minst de opplysningene som kreves før avtalen inngås om varenes eller tjenestenes viktigste egenskaper, den næringsdrivendes identitet, den samlede prisen, angre retten, avtalens varighet og, dersom dette gjelder en ikke-tidsbegrenset avtale, vilkårene for å gå fra avtalen, som omhandlet i artikkel 6 nr. 1 bokstav a), b), e), h) og o). De andre opplysningene omhandlet i artikkel 6 nr. 1, skal gis av den næringsdrivende til forbrukeren på en egnet måte i samsvar med nr. 1 i denne artikkel.

5. Med forbehold for nr. 4 skal den næringsdrivende, dersom denne kontakter forbrukeren per telefon med sikte på å inngå en fjernsalgsavtale, ved begynnelsen av samtalen med forbrukeren oppgi sin identitet og, der dette er relevant, identiteten til den person som vedkommende ringer på vegne av, samt det kommersielle formålet med samtalen.

6. Når en fjernsalgsavtale skal inngås per telefon, kan medlemsstatene fastsette at den næringsdrivende skal bekrefte tilbudet til forbrukeren, som først blir bundet når denne har undertegnet tilbudet eller sendt sitt skriftlige samtykke til den næringsdrivende. Medlemsstatene kan også fastsette at slike bekreftelser skal gis på et varig medium.

7. Den næringsdrivende skal gi forbrukeren en bekreftelse på den inngåtte avtalen på et varig medium innen rimelig tid etter inngåelsen av fjernsalgsavtalen, og senest på leveringstidspunktet for varene eller før utførelsen av tjenesten begynner. En slik bekreftelse skal inneholde

- a) alle opplysningene omhandlet i artikkel 6 nr. 1, med mindre den næringsdrivende allerede har gitt forbrukeren disse opplysningene på et varig medium forut for inngåelsen av fjernsalgsavtalen, og
- b) der dette er relevant, en bekreftelse av forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke og godkjenning i samsvar med artikkel 16 bokstav m).

8. Når en forbruker ønsker at utførelsen av tjenester eller levering av vann, gass eller elektrisitet, når dette ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, eller levering av fjernvarme, skal påbegynnes innen utløpet av angrefristen fastsatt i artikkel 9 nr. 2, skal den næringsdrivende kreve at forbrukeren framsetter en uttrykkelig anmodning om dette.

9. Denne artikkel skal ikke berøre bestemmelsene om elektroniske avtaler og elektroniske bestillinger i artikkel 9 og 11 i direktiv 2000/31/EF.

10. Medlemsstatene skal ikke pålegge ytterligere formelle krav til opplysninger som skal gis før inngåelse av avtaler, med hensyn til oppfyllelse av opplysningskravene i dette direktiv.

Artikkel 9

Angrerett

1. Med mindre unntakene i artikkel 16 får anvendelse, skal forbrukeren ha en frist på 14 dager til å gå fra en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, uten å oppgi noen grunn og uten å pådra seg andre kostnader enn dem som er fastsatt i artikkel 13 nr. 2 og artikkel 14.

2. Med forbehold for artikkel 10 skal angrefristen omhandlet i nr. 1 i denne artikkel utløpe etter et tidsrom på 14 dager fra

- a) den dag avtalen inngås, når det gjelder tjenesteavtaler,
- b) den dag forbrukeren eller en annen tredjemann enn transportøren, som forbrukeren har utpekt, får varene i fysisk besittelse, når det gjelder salgsavtaler, eller
 - i) den dag forbrukeren eller en annen tredjemann enn transportøren, som forbrukeren har utpekt, får den siste varen i fysisk besittelse, når det gjelder flere varer bestilt av forbrukeren i én bestilling og levert separat,
 - ii) den dag forbrukeren eller en annen tredjemann enn transportøren, som forbrukeren har utpekt, får det siste partiet eller den siste delen i fysisk besittelse, når det gjelder levering av en vare som består av flere partier eller deler,
 - iii) den dag forbrukeren eller en annen tredjemann enn transportøren, som forbrukeren har utpekt, får den første varen i fysisk besittelse, når det gjelder avtaler om regelmessig levering av varer i et bestemt tidsrom,
- c) den dag avtalen blir inngått, når det gjelder avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet, når dette ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, samt avtaler om levering av fjernvarme eller av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium.

3. Medlemsstatene skal ikke forby avtalepartene å oppfylle sine avtaleforpliktelser innen utløpet av angrefristen. Når det

gjelder avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, kan medlemsstatene likevel beholde eksisterende nasjonal lovgivning som forbyr den næringsdrivende å innkreve betaling fra forbrukeren i løpet av et visst tidsrom etter inngåelsen av avtalen.

Artikkel 10

Manglende opplysninger om angrerett

1. Dersom den næringsdrivende ikke har gitt forbrukeren opplysninger om angreretten slik det kreves i artikkel 6 nr. 1 bokstav h), skal angrefristen utløpe 12 måneder etter utløpet av den opprinnelige angrefristen, som fastsatt i samsvar med artikkel 9 nr. 2.

2. Dersom den næringsdrivende har gitt forbrukeren opplysningene fastsatt i nr. 1 i denne artikkel innen 12 måneder etter den dag som er omhandlet i artikkel 9 nr. 2, skal angrefristen utløpe 14 dager etter den dag da forbrukeren mottok disse opplysningene.

Artikkel 11

Bruk av angreretten

1. Før utløpet av angrefristen skal forbrukeren underrette den næringsdrivende om sin beslutning om å gå fra avtalen. For dette formål kan forbrukeren enten

- a) bruke standardangreskjemaet i vedlegg I B eller
- b) avgi en annen utvetydig erklæring om sin beslutning om å gå fra avtalen.

Medlemsstatene skal ikke innføre andre formelle krav til standardangreskjemaet enn dem som framgår av vedlegg I B.

2. Forbrukeren skal anses å ha brukt sin angrerett innen angrefristen omhandlet i artikkel 9 nr. 2 og artikkel 10 dersom forbrukeren har sendt sin melding om bruk av angreretten før utløpet av angrefristen.

3. Den næringsdrivende kan i tillegg til de muligheter som er omhandlet i nr. 1, gi forbrukeren mulighet til elektronisk å fylle ut og sende inn enten standardangreskjemaet i vedlegg I B eller en annen utvetydig erklæring på den næringsdrivendes nettsted. I slike tilfeller skal den næringsdrivende umiddelbart sende forbrukeren en bekreftelse på mottak av meldingen om bruk av angreretten på et varig medium.

4. Bevisbyrden for bruk av angreretten i samsvar med denne artikkel skal påhvile forbrukeren.

*Artikkel 12***Virkningene av at angre retten brukes**

Dersom angre retten brukes, bortfaller partenes forpliktelser til å

- a) gjennomføre fjernsalgsavtalen eller avtalen inngått utenom faste forretningslokaler, eller
- b) inngå fjernsalgsavtalen eller avtalen inngått utenom faste forretningslokaler, i tilfeller der forbrukeren har gitt et tilbud.

*Artikkel 13***Den næringsdrivendes forpliktelser i tilfeller der angre retten brukes**

1. Den næringsdrivende skal tilbakebetale alle beløp som er mottatt fra forbrukeren, herunder eventuelle leveringskostnader, uten unødig opphold og i alle tilfeller senest 14 dager etter den dag den næringsdrivende blir underrettet om forbrukerens beslutning om å gå fra avtalen i samsvar med artikkel 11.

Den næringsdrivende skal foreta tilbakebetalingen omhandlet i første ledd med de samme betalingsmidler som forbrukeren benyttet i den opprinnelige transaksjonen, med mindre forbrukeren uttrykkelig har akseptert et annet betalingsmiddel, og forutsatt at forbrukeren ikke blir pålagt noen form for gebyrer som følge av en slik tilbakebetaling.

2. Uten hensyn til nr. 1 skal det ikke kreves at den næringsdrivende tilbakebetaler eventuelle tilleggskostnader dersom forbrukeren uttrykkelig har valgt en annen type levering enn den billigste typen standardlevering som den næringsdrivende tilbød.

3. Med mindre den næringsdrivende har tilbudt seg å hente varene selv, kan den næringsdrivende, når det gjelder salgsavtaler, holde tilbake tilbakebetalingen til vedkommende har mottatt de returnerte varene, eller til forbrukeren har lagt fram dokumentasjon på at varene er sendt tilbake, eller det av disse tidspunktene som inntreffer først.

*Artikkel 14***Forbrukerens forpliktelser i tilfeller der angre retten brukes**

1. Med mindre den næringsdrivende har tilbudt seg å hente varene selv, skal forbrukeren uten unødig opphold, og i alle tilfeller senest 14 dager etter den dag forbrukeren meddeler sin beslutning om å bruke sin angre rett til den næringsdrivende i samsvar med artikkel 11, sende tilbake varene eller overlevere dem til den næringsdrivende eller til en person som den næringsdrivende har gitt fullmakt til å motta varene. Fristen skal anses for å være oppfylt dersom forbrukeren sender tilbake varene før fristen på 14 dager er utløpt.

Forbrukeren skal bære bare de direkte kostnadene ved å returnere varene, med mindre den næringsdrivende har akseptert å bære disse, eller den næringsdrivende har unnlatt å informere forbrukeren om at forbrukeren skal bære dem.

Når det gjelder avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, der varene er levert til forbrukerens hjem på tidspunktet for inngåelsen av avtalen, skal den næringsdrivende for egen regning hente varene dersom disse på grunn av sin art normalt ikke kan returneres med post.

2. Forbrukeren skal være ansvarlig bare for en eventuell reduksjon i varenes verdi som skyldes en annen håndtering av varene enn den som er nødvendig for å fastslå deres art, egenskaper og funksjon. Forbrukeren skal i alle tilfeller ikke være ansvarlig for en reduksjon i varenes verdi når den næringsdrivende har unnlatt å informere forbrukeren om angre retten i samsvar med artikkel 6 nr. 1 bokstav h).

3. Når en forbruker bruker sin angre rett etter å ha framsatt en anmodning i samsvar med artikkel 7 nr. 3 eller artikkel 8 nr. 8, skal forbrukeren betale den næringsdrivende et beløp som står i forhold til det som er levert fram til det tidspunkt da forbrukeren underrettet den næringsdrivende om sin bruk av angre retten, sammenlignet med full oppfyllelse av avtalen. Det forholdsmessige beløpet som skal betales av forbrukeren til den næringsdrivende, skal beregnes på grunnlag av den samlede prisen fastsatt i avtalen. Dersom den samlede prisen er urimelig høy, skal det forholdsmessige beløpet beregnes på grunnlag av markedsverdien til det som er levert.

4. Forbrukeren skal ikke hefte for kostnader for

- a) utførelse av tjenester eller levering av vann, gass eller elektrisitet, når dette ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, eller av fjernvarme, helt eller delvis, innen utløpet av angrefristen, dersom
 - i) den næringsdrivende har unnlatt å gi opplysninger i samsvar med artikkel 6 nr. 1 bokstav h) eller j), eller
 - ii) forbrukeren ikke uttrykkelig har anmodet om at utførelsen eller leveringen skal begynne innen utløpet av angrefristen i samsvar med artikkel 7 nr. 3 og artikkel 8 nr. 8, eller
- b) levering, helt eller delvis, av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, dersom
 - i) forbrukeren ikke har gitt uttrykkelig forhåndssamtykke til at utførelsen kan begynne før utløpet av 14-dagersperioden omhandlet i artikkel 9,
 - ii) forbrukeren ikke har erkjent at angre retten går tapt når slikt samtykke gis, eller
 - iii) den næringsdrivende har unnlatt å gi bekreftelse i samsvar med artikkel 7 nr. 2 eller artikkel 8 nr. 7.

5. Med unntak av det som er fastsatt i artikkel 13 nr. 2 og i denne artikkel, skal forbrukeren ikke pådra seg noe ansvar som følge av at angreretten brukes.

Artikkel 15

Virkninger for tilknyttede avtaler av at angreretten brukes

1. Med forbehold for artikkel 15 i europaparlaments- og rådsdirektiv 2008/48/EF av 23. april 2008 om kredittavtaler for forbrukere⁽¹⁾ skal alle tilknyttede avtaler, dersom forbrukeren bruker sin angrerett og går fra en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler i samsvar med artikkel 9-14 i dette direktiv, automatisk heves uten kostnader for forbrukeren, unntatt kostnader som fastsatt i artikkel 13 nr. 2 og artikkel 14 i dette direktiv.

2. Medlemsstatene skal fastsette nærmere regler for heving av slike avtaler.

Artikkel 16

Unntak fra angreretten

Medlemsstatene skal ikke fastsette at angreretten kan brukes som fastsatt i artikkel 9-15 når det gjelder fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler med hensyn til følgende:

- a) tjenesteavtaler etter at tjenesten er utført fullt ut, dersom utførelsen har begynt med forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke, og denne har erkjent at angreretten vil gå tapt når avtalen er oppfylt fullt ut av den næringsdrivende,
- b) levering av varer eller tjenester hvis pris er avhengig av svingninger i finansmarkedet som ikke kan kontrolleres av den næringsdrivende, og som kan oppstå innen utløpet av angrefristen,
- c) levering av varer framstilt etter forbrukerens spesifikasjoner eller som har fått et tydelig personlig preg,
- d) levering av varer som kan forringes eller foreldes raskt,
- e) levering av forseglede varer som av hensyn til helsevern eller hygiene ikke er egnet for retur, og der forseglingen er blitt brutt etter levering,
- f) levering av varer som på grunn av sin art etter levering blandes med andre varer på en slik måte at de ikke kan skilles fra hverandre,

g) levering av alkoholholdige drikker til en pris som ble avtalt på det tidspunkt salgsavtalen ble inngått, og levering først kan skje etter 30 dager, og der den faktiske verdien er avhengig av svingninger i markedet som ikke kan kontrolleres av den næringsdrivende,

h) avtaler der forbrukeren uttrykkelig har anmodet den næringsdrivende om å besøke forbrukeren for å utføre reparasjoner eller vedlikehold som haster. Dersom den næringsdrivende ved et slikt besøk yter tjenester i tillegg til dem som forbrukeren uttrykkelig har anmodet om, eller leverer andre varer enn reservedeler som er nødvendige for å utføre vedlikeholdet eller foreta reparasjonene, får angreretten anvendelse på disse andre tjenestene eller varene,

i) levering av forseglede lyd- eller bildeopptak eller forseglet edb-programvare som forbrukeren har brutt forseglingen på,

j) levering av aviser, tidsskrifter eller magasiner, med unntak av abonnementsavtaler for levering av slike publikasjoner,

k) avtaler som inngås ved offentlig auksjon,

l) levering av innkvarteringstjenester for andre formål enn boligformål, transport av varer, bilutleietjenester, catering eller tjenester knyttet til fritidsaktiviteter dersom det i avtalen er fastsatt en bestemt dato eller et bestemt tidsrom for utførelsen av slike tjenester,

m) levering av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, dersom leveringen er påbegynt med forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke, og forbrukeren erkjenner at angreretten dermed går tapt.

KAPITTEL IV

ANDRE FORBRUKERRETTIGHETER

Artikkel 17

Virkeområde

1. Artikkel 18 og 20 får anvendelse på salgsavtaler. De nevnte artiklene får ikke anvendelse på avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet, når dette ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, og heller ikke på levering av fjernvarme eller av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium.

2. Artikkel 19, 21 og 22 får anvendelse på salgs- og tjenesteavtaler og på avtaler om levering av vann, gass, elektrisitet, fjernvarme eller digitalt innhold.

⁽¹⁾ EUT L 133 av 22.5.2008, s. 66.

*Artikkel 18***Levering**

1. Med mindre partene har avtalt noe annet når det gjelder leveringstidspunkt, skal den næringsdrivende levere varene ved å overføre den fysiske besittelsen av eller kontrollen over varene til forbrukeren uten unødig opphold, men senest 30 dager etter inngåelsen av avtalen.

2. Når den næringsdrivende har unnlatt å oppfylle sin forpliktelse til å levere varene på det tidspunkt som er avtalt med forbrukeren, eller innen fristen fastsatt i nr. 1, skal forbrukeren oppfordre den næringsdrivende til å foreta leveringen innenfor et ytterligere tidsrom som er tilpasset omstendighetene. Dersom den næringsdrivende unnlater å levere varene innenfor dette ytterligere tidsrommet, skal forbrukeren ha rett til å gå fra avtalen.

Første ledd får ikke anvendelse på salgsavtaler der den næringsdrivende har nektet å levere varene, eller der levering innen den avtalte leveringsfristen er avgjørende i betraktning av alle omstendigheter omkring avtalens inngåelse, eller der forbrukeren før inngåelse av avtalen underretter den næringsdrivende om at levering innen eller på et bestemt tidspunkt er avgjørende. I disse tilfellene skal forbrukeren, dersom den næringsdrivende unnlater å levere varene på det tidspunkt som er avtalt med forbrukeren, eller innen fristen i nr. 1, ha rett til å heve avtalen umiddelbart.

3. Når avtalen heves, skal den næringsdrivende uten unødig opphold betale tilbake alle beløp som tidligere er betalt i henhold til avtalen.

4. Foruten å heve avtalen i samsvar med nr. 2, kan forbrukeren ta andre rettslige skritt som fastsatt i nasjonal lovgivning.

*Artikkel 19***Gebyrer for bruk av betalingsmidler**

Når det gjelder bruk av et gitt betalingsmiddel, skal medlemsstatene forby næringsdrivende å pålegge forbrukere gebyrer som overstiger de kostnadene som den næringsdrivende har for bruken av disse midlene.

*Artikkel 20***Risikoens overgang**

Ved avtaler der den næringsdrivende sender varene til forbrukeren, skal risikoen for at varene går tapt eller skades gå over til forbrukeren når denne eller en annen tredjemann enn transportøren, som forbrukeren har utpekt, får varene i fysisk besittelse. Risikoen skal imidlertid gå over til forbrukeren ved levering til transportøren dersom forbrukeren har anmodet transportøren om å transportere varene, og dette ikke ble tilbudt av den næringsdrivende, men uten at dette berører forbrukerens rettigheter overfor transportøren.

*Artikkel 21***Kommunikasjon per telefon**

Dersom den næringsdrivende har en telefontjeneste for kundekontakt i tilknytning til den inngåtte avtalen, skal medlemsstatene sørge for at forbrukere som kontakter den næringsdrivende, ikke er forpliktet til å betale mer enn grunntaksten for samtalen.

Første ledd berører ikke den rett leverandører av telekommunikasjonstjenester har til å ta betalt for slike samtaler.

*Artikkel 22***Tilleggsbetalinger**

Før forbrukeren blir bundet av avtalen eller tilbudet, skal den næringsdrivende be om forbrukerens uttrykkelige samtykke til eventuelle tilleggsbetalinger utover den betaling som er avtalt for den næringsdrivendes viktigste avtaleforpliktelse. Dersom den næringsdrivende ikke har fått forbrukerens uttrykkelige samtykke, men har gått ut fra dette ved bruk av standardvalg som forbrukeren skal avvise for å unngå tilleggsbetaling, skal forbrukeren ha rett til å få tilbake denne betalingen.

KAPITTEL V

ALMINNELIGE BESTEMMELSER*Artikkel 23***Håndheving**

1. Medlemsstatene skal påse at det finnes egnede og effektive midler til å sikre at bestemmelsene i dette direktiv overholdes.

2. Midlene omhandlet i nr. 1 skal omfatte bestemmelser som gir ett eller flere av organene nedenfor, som fastsatt i nasjonal lovgivning, adgang til, i henhold til nevnte lovgivning, å bringe en sak inn for domstolene eller vedkommende forvaltningsmyndigheter for å sikre at nasjonale bestemmelser som innarbeider dette direktiv i nasjonal lovgivning, kommer til anvendelse:

- a) offentlige organer eller deres representanter,
- b) forbrukerorganisasjoner som har en berettiget interesse i å verne forbrukere,
- c) bransjeorganisasjoner som har en berettiget interesse i å gripe inn.

*Artikkel 24***Sanksjoner**

1. Medlemsstatene skal fastsette bestemmelser om de sanksjoner som får anvendelse på overtredelser av de nasjonale bestemmelsene som vedtas i henhold til dette direktiv, og skal treffe alle nødvendige tiltak for å sikre at bestemmelsene blir gjennomført. De fastsatte sanksjonene skal være virkningsfulle, stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.

2. Medlemsstatene skal senest 13. desember 2013 underrette Kommisjonen om disse bestemmelsene, og skal omgående underrette den om eventuelle senere endringer som berører dem.

Artikkel 25

Direktivets ufravikelighet

Dersom den lovgivning som får anvendelse på avtalen, er lovgivningen i en medlemsstat, kan forbrukere ikke fraskrive seg de rettigheter de gis ved de nasjonale tiltak som innarbeider dette direktiv i nasjonal lovgivning.

Alle avtalevilkår som direkte eller indirekte setter til side eller begrenser de rettigheter som følger av dette direktiv, skal ikke være bindende for forbrukeren.

Artikkel 26

Informasjon

Medlemsstatene skal treffe egnede tiltak for å informere forbrukere og næringsdrivende om de nasjonale bestemmelsene som innarbeider dette direktiv i nasjonal lovgivning, og skal der det er hensiktsmessig oppfordre næringsdrivende og ansvarlige for atferdsregler som definert i artikkel 2 bokstav g) i direktiv 2005/29/EF, til å informere forbrukere om sine atferdsregler.

Artikkel 27

Unmodet levering

Forbrukeren skal fritas for forpliktelsen til å yte noen form for vederlag ved levering av ikke-bestilte varer, ikke-bestilt vann, gass, elektrisitet, fjernvarme eller digitalt innhold eller ikke-bestilte tjenester, i samsvar med forbudet i artikkel 5 nr. 5 og nr. 29 i vedlegg I til direktiv 2005/29/EF. I slike tilfeller skal et uteblitt svar fra forbrukerens side etter en slik levering eller tjenesteyting, ikke regnes som samtykke.

Artikkel 28

Innarbeiding i nasjonal lovgivning

1. Medlemsstatene skal senest 13. desember 2013 vedta og offentliggjøre de lover og forskrifter som er nødvendige for å etterkomme dette direktiv. De skal umiddelbart oversende Kommisjonen teksten til disse tiltakene i form av dokumenter. Kommisjonen skal benytte disse dokumentene til rapporten omhandlet i artikkel 30.

Medlemsstatene skal anvende disse tiltakene fra og med 13. juni 2014.

Når de vedtas av medlemsstatene, skal disse bestemmelsene inneholde en henvisning til dette direktiv, eller det skal vises til

direktivet når de kunngjøres. Nærmere regler for henvisningen fastsettes av medlemsstatene.

2. Bestemmelsene i dette direktiv får anvendelse på avtaler inngått etter 13. juni 2014.

Artikkel 29

Rapporteringskrav

1. Når en medlemsstat gjør bruk av noen av de lovgivningsmessige valgene som er omhandlet i artikkel 3 nr. 4, artikkel 6 nr. 7, artikkel 6 nr. 8, artikkel 7 nr. 4, artikkel 8 nr. 6 og artikkel 9 nr. 3, skal medlemsstaten senest 13. desember 2013 underrette Kommisjonen om dette samt om eventuelle senere endringer.

2. Kommisjonen skal påse at opplysningene omhandlet i nr. 1 er lett tilgjengelige for forbrukere og næringsdrivende, blant annet på et dertil egnet nettsted.

3. Kommisjonen skal oversende opplysningene omhandlet i nr. 1 til de andre medlemsstatene og til Europaparlamentet. Kommisjonen skal rådføre seg med berørte parter om disse opplysningene.

Artikkel 30

Kommisjonens rapportering og revisjon

Senest 13. desember 2016 skal Kommisjonen framlegge for Europaparlamentet og Rådet en rapport om anvendelsen av dette direktiv. Rapporten skal særlig omfatte en vurdering av bestemmelsene i dette direktiv om digitalt innhold, herunder angreretten. Rapporten skal om nødvendig ledsages av forslag til regelverk for å tilpasse dette direktiv til utviklingen på området forbrukerrettigheter.

KAPITTEL VI

SLUTTBESTEMMELSER

Artikkel 31

Oppheving

Direktiv 85/577/EØF og direktiv 97/7/EF, endret ved europaparlaments- og rådsdirektiv 2002/65/EF av 23. september 2002 om fjernsal av finansielle tenester til forbruker(1) og ved direktiv 2005/29/EF og 2007/64/EF, oppheves fra og med 13. juni 2014.

Henvisninger til de opphevede direktivene skal forstås som henvisninger til dette direktiv og leses som angitt i sammenligningstabellen i vedlegg II.

(1) EFT L 271 av 9.10.2002, s. 16.

*Artikkel 32***Endringer i direktiv 93/13/EØF**

I direktiv 93/13/EØF skal ny artikkel 8a lyde:

«Artikkel 8a

1. Når en medlemsstat vedtar bestemmelser i samsvar med artikkel 8, skal den underrette Kommisjonen om dette, samt om eventuelle senere endringer, særlig dersom disse bestemmelsene
 - utvider urimelighetsvurderingen til å omfatte individuelt forhandlede avtalevilkår eller hvorvidt prisen eller vederlaget er tilstrekkelig, eller
 - inneholder lister over avtalevilkår som skal anses som urimelige.
2. Kommisjonen skal påse at opplysningene omhandlet i nr. 1 er lett tilgjengelige for forbrukere og næringsdrivende, blant annet på et dertil egnet nettsted.
3. Kommisjonen skal oversende opplysningene omhandlet i nr. 1 til de andre medlemsstatene og til Europaparlamentet. Kommisjonen skal rådføre seg med berørte parter om disse opplysningene.».

*Artikkel 33***Endringer i direktiv 1999/44/EF**

I direktiv 1999/44/EF skal ny artikkel 8a lyde:

*«Artikkel 8a***Rapporteringskrav**

1. Når en medlemsstat i samsvar med artikkel 8 nr. 2 vedtar strengere bestemmelser for forbrukervern enn dem

som er fastsatt i artikkel 5 nr. 1-3 og i artikkel 7 nr. 1, skal medlemsstaten underrette Kommisjonen om dette samt om eventuelle senere endringer.

2. Kommisjonen skal påse at opplysningene omhandlet i nr. 1 er lett tilgjengelige for forbrukere og næringsdrivende, blant annet på et dertil egnet nettsted.

3. Kommisjonen skal oversende opplysningene omhandlet i nr. 1 til de andre medlemsstatene og til Europaparlamentet. Kommisjonen skal rådføre seg med berørte parter om disse opplysningene.».

*Artikkel 34***Ikrafttredelse**

Dette direktiv trer i kraft den 20. dag etter at det er kunngjort i *Den europeiske unions tidende*.

*Artikkel 35***Mottakere**

Dette direktiv er rettet til medlemsstatene.

Utferdiget i Strasbourg, 25. oktober 2011.

For Europaparlamentet

J. BUZEK

President

For Rådet

M. DOWGIELEWICZ

Formann

VEDLEGG I

Opplysninger om bruk av angreretten

A. Skjema for opplysninger om angrerett

Angrerett

Du har rett til å gå fra denne avtalen innen 14 dager uten å oppgi noen grunn for dette.

Angrefristen utløper 14 dager etter den dag **(1)**

For å kunne bruke angreretten må du underrette oss **(2)** på en utvetydig måte om din beslutning om å gå fra avtalen (f.eks. i et brev sendt med post, telefaks eller e-post). Du kan benytte det vedlagte standardangreskjemaet, men det er ikke obligatorisk. **(3)**

For å overholde angrefristen er det tilstrekkelig at du sender meldingen om at du vil bruke angreretten før angrefristen utløper.

Virkningene av at angreretten brukes:

Dersom du går fra denne avtalen, skal vi tilbakebetale alle betalinger vi har mottatt fra deg, herunder leveringskostnadene (med unntak av tilleggskostnader som følge av at du har valgt en annen type levering enn den billigste typen standardlevering vi tilbyr), uten unødig opphold og i alle tilfeller senest 14 dager etter den dag vi mottar melding om din beslutning om å gå fra denne avtalen. Vi foretar tilbakebetalingen med samme betalingsmiddel som du benyttet ved den opprinnelige transaksjonen, med mindre du uttrykkelig har avtalt noe annet med oss; i alle tilfeller vil du ikke bli pålagt noe gebyr som følge av tilbakebetalingen. **(4)**

(5)

(6)

Instruksjoner for utfylling av skjemaet:

1. Sett inn en av følgende tekster som står i anførselstegn:

- a) Ved en tjenesteavtale eller en avtale om levering av vann, gass eller elektrisitet, når dette ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, eller levering av fjernvarme eller av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, «ved inngåelsen av avtalen».
- b) Ved en salgsavtale: «du eller en annen tredjemann enn transportøren, som du har utpekt, får varene i fysisk besittelse».
- c) Ved en avtale som omfatter flere varer bestilt av forbrukeren i én bestilling og levert separat: «du eller en annen tredjemann enn transportøren, som du har utpekt, får den siste varen i fysisk besittelse».
- d) Ved en avtale knyttet til levering av en vare som består av flere partier eller deler: «du eller en annen tredjemann enn transportøren, som du har utpekt, får det siste partiet eller den siste delen i fysisk besittelse».
- e) Ved en avtale om regelmessig levering av varer i et bestemt tidsrom: «du eller en annen tredjemann enn transportøren, som du har utpekt, får den første varen i fysisk besittelse».

2. Sett inn ditt navn, geografisk adresse og eventuelt telefonnummer, telefaksnummer og e-postadresse.

3. Dersom du har gitt forbrukeren mulighet til å fylle ut og sende opplysninger om bruk av angreretten elektronisk på ditt nettsted, sett inn følgende: «Du kan også elektronisk fylle ut og sende standardangreskjemaet eller en annen utvetydig erklæring på vårt nettsted [sett inn Internett-adresse her]. Dersom du benytter dette alternativet, sender vi deg umiddelbart en bekreftelse på mottak av melding om bruk av angrerett på et varig medium (f.eks. via e-post).».

4. Ved salgsavtaler der du ikke har tilbudt deg å hente varene i tilfelle av bruk av angreretten, sett inn følgende: «Vi kan holde tilbake tilbakebetalingen til vi har fått varene tilbake eller til du har lagt fram dokumentasjon på at varene er sendt tilbake, eller til det av disse tidspunktene som inntreffer først.».

5. Dersom forbrukeren har mottatt varer i forbindelse med avtalen:
- a) Sett inn:
- «Vi vil hente varene.» eller
 - «Du må returnere varene eller levere dem til oss eller til ... [sett inn navn og eventuelt geografisk adresse på den person du har gitt fullmakt til å motta varene] uten unødig opphold og i alle tilfeller senest 14 dager etter den dag du underrettet oss om at du ville gå fra avtalen. Fristen er overholdt dersom du sender tilbake varene før fristen på 14 dager er utløpt.»
- b) Sett inn:
- «Vi vil bære kostnadene ved å returnere varene.»
 - «Du må bære de direkte kostnadene ved å returnere varene.»
 - Dersom du i en fjernsalgsavtale ikke tilbyr å bære kostnadene ved retur av varene, og varene på grunn av sin art normalt ikke kan returneres med post, sett inn: «Du vil måtte bære de direkte kostnadene ved retur av varene, ... euro [sett inn beløp].», eller dersom kostnadene ved retur av varene ikke med rimelighet kan beregnes på forhånd: «Du må bære de direkte kostnadene ved å returnere varene. Kostnadene anslås til høyst ca. ... euro [sett inn beløp].», eller
 - Ved avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, der varene er levert til forbrukerens hjem på tidspunktet for inngåelsen av avtalen og på grunn av sin art normalt ikke kan returneres med post, sett inn: «Vi vil hente varene for egen regning.» og
- c) «Du er ansvarlig bare for en eventuell reduksjon i varenes verdi som skyldes en annen håndtering av varene enn den som er nødvendig for å fastslå deres art, egenskaper og funksjon.»
6. Ved en tjenesteavtale eller en avtale om levering av vann, gass eller elektrisitet, når dette ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, eller levering av fjernvarme, sett inn følgende: «Dersom du har anmodet om at utførelsen av tjenestene eller leveringen av vann/gass/elektrisitet/fjernvarme [stryk det som ikke passer] skal påbegynnes før angrefristen utløper, skal du betale oss et beløp som står i forhold til det som er utført eller levert fram til du underrettet oss om at du ønsket å gå fra avtalen, sammenlignet med full oppfyllelse av avtalen.»

B. Standardangreskjema

(Fyll ut og returner dette skjemaet bare dersom du ønsker å gå fra avtalen)

- Til [her skal den næringsdrivende sette inn sitt navn, sin geografiske adresse og eventuelt telefaksnummer og e-postadresse]:
- Jeg/vi(*) underretter herved om at jeg/vi(*) ønsker å gå fra min/vår(*) avtale om kjøp av følgende varer(*) / om utførelse av følgende tjeneste(*).
- Bestilt den(*) / mottatt den(*)
- Forbrukerens/forbrukernes navn
- Forbrukerens/forbrukernes adresse
- Forbrukerens/forbrukernes underskrift (bare dersom papirskjema benyttes)
- Dato

(*) Stryk det som ikke passer.

VEDLEGG II

Sammenligningstabell

Direktiv 85/577/EØF	Direktiv 97/7/EF	Dette direktiv
Artikkel 1		Artikkel 3 sammenholdt med artikkel 2 nr. 8 og 9, og artikkel 16 bokstav h)
	Artikkel 1	Artikkel 1 sammenholdt med artikkel 2 nr. 7
Artikkel 2		Artikkel 2 nr. 1 og 2
	Artikkel 2 nr. 1	Artikkel 2 nr. 7
	Artikkel 2 nr. 2	Artikkel 2 nr. 1
	Artikkel 2 nr. 3	Artikkel 2 nr. 2
	Artikkel 2 nr. 4 første punktum	Artikkel 2 nr. 7
	Artikkel 2 nr. 4 annet punktum	—
	Artikkel 2 nr. 5	—
Artikkel 3 nr. 1		Artikkel 3 nr. 4
Artikkel 3 nr. 2 bokstav a)		Artikkel 3 nr. 3 bokstav e) og f)
Artikkel 3 nr. 2 bokstav b)		Artikkel 3 nr. 3 bokstav j)
Artikkel 3 nr. 2 bokstav c)		—
Artikkel 3 nr. 2 bokstav d)		Artikkel 3 nr. 3 bokstav d)
Artikkel 3 nr. 2 bokstav e)		Artikkel 3 nr. 3 bokstav d)
Artikkel 3 nr. 3		—
	Artikkel 3 nr. 1 første strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav d)
	Artikkel 3 nr. 1 annet strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav l)
	Artikkel 3 nr. 1 tredje strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav m)
	Artikkel 3 nr. 1 fjerde strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav e) og f)
	Artikkel 3 nr. 1 femte strekpunkt	Artikkel 6 nr. 3 og artikkel 16 bokstav k) sammenholdt med artikkel 2 nr. 13
	Artikkel 3 nr. 2 første strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav j)
	Artikkel 3 nr. 2 annet strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav f) (for leie av innkvartering for boligformål), bokstav g) (for pakkereiser), bokstav h) (for deltidsbruksrett), bokstav k) (for passasjertransport, med enkelte unntak) og artikkel 16 bokstav l) (unntak fra angreretten)
Artikkel 4 første punktum		Artikkel 6 nr. 1 bokstav b), c) og h), og artikkel 7 nr. 1 og 2
Artikkel 4 annet punktum		Artikkel 6 nr. 1 bokstav a) og artikkel 7 nr. 1
Artikkel 4 tredje punktum		Artikkel 6 nr. 1
Artikkel 4 fjerde punktum		Artikkel 10
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav a)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav b) og c)
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav b)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav a)

Direktiv 85/577/EØF	Direktiv 97/7/EF	Dette direktiv
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav c)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav e)
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav d)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav e)
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav e)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav g)
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav f)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav h)
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav g)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav f)
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav h)	—
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav i)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav o) og p)
	Artikkel 4 nr. 2	Artikkel 6 nr. 1 sammenholdt med artikkel 8 nr. 1, nr. 2 og nr. 4
	Artikkel 4 nr. 3	Artikkel 8 nr. 5
	Artikkel 5 nr. 1	Artikkel 8 nr. 7
	Artikkel 5 nr. 2	Artikkel 3 nr. 3 bokstav m)
	Artikkel 6 nr. 1	Artikkel 9 nr. 1 og nr. 2, artikkel 10, artikkel 13 nr. 2, artikkel 14
	Artikkel 6 nr. 2	Artikkel 13 og artikkel 14 nr. 1, annet og tredje ledd
	Artikkel 6 nr. 3 første strekpunkt	Artikkel 16 bokstav a)
	Artikkel 6 nr. 3 annet strekpunkt	Artikkel 16 bokstav b)
	Artikkel 6 nr. 3 tredje strekpunkt	Artikkel 16 bokstav c) og d)
	Artikkel 6 nr. 3 fjerde strekpunkt	Artikkel 16 bokstav i)
	Artikkel 6 nr. 3 femte strekpunkt	Artikkel 16 bokstav j)
	Artikkel 6 nr. 3 sjette strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav c)
	Artikkel 6 nr. 4	Artikkel 15
	Artikkel 7 nr. 1	Artikkel 18 nr. 1 (for salgsvtaler)
	Artikkel 7 nr. 2	Artikkel 18 nr. 2, nr. 3 og nr. 4
	Artikkel 7 nr. 3	—
	Artikkel 8	—
	Artikkel 9	Artikkel 27
	Artikkel 10	— (men se artikkel 13 i direktiv 2002/58/EF)
	Artikkel 11 nr. 1	Artikkel 23 nr. 1
	Artikkel 11 nr. 2	Artikkel 23 nr. 2
	Artikkel 11 nr. 3 bokstav a)	Artikkel 6 nr. 9 for bevisbyrden med hensyn til opplysninger før avtalen inngås, for resten: —
	Artikkel 11 nr. 3 bokstav b)	Artikkel 24 nr. 1
	Artikkel 11 nr. 4	—
	Artikkel 12 nr. 1	Artikkel 25
	Artikkel 12 nr. 2	—
	Artikkel 13	Artikkel 3 nr. 2
	Artikkel 14	Artikkel 4

Direktiv 85/577/EØF	Direktiv 97/7/EF	Dette direktiv
	Artikkel 15 nr. 1	Artikkel 28 nr. 1
	Artikkel 15 nr. 2	Artikkel 28 nr. 1
	Artikkel 15 nr. 3	Artikkel 28 nr. 1
	Artikkel 15 nr. 4	Artikkel 30
	Artikkel 16	Artikkel 26
	Artikkel 17	—
	Artikkel 18	Artikkel 34
	Artikkel 19	Artikkel 35
Artikkel 5 nr. 1		Artikkel 9 og 11
Artikkel 5 nr. 2		Artikkel 12
Artikkel 6		Artikkel 25
Artikkel 7		Artikkel 13, 14 og 15
Artikkel 8		Artikkel 4

Vedlegg til 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) ⁽¹⁾	Skal forstås som en henvisning til
Nr. 2 og 11	Dette direktiv

⁽¹⁾ EUT L 364 av 9.12.2004, s. 1.