

2021

# DIGITAL BILHANDEL

*Dette må du vite!*

**ELBILmagasinet.media**

Skrevet av Gro Flaaten, ELBILmagasinet.media

Kilde: Forbrukerrådets veileder om Angrerett, 2017



# DETTE MÅ DU VITE:

VI GIR DEG SVAR PÅ VIKTIGE  
SPØRSMÅL OM:

## 1 DIGITAL HANDEL s 3

Når er en handel digital?

## 2 ANGRERETT s 4

Har kjøper angrerett ved digitalt bilsalg?

## 3 ORGANISERT ORDNING s 5

Hvilke krav finnes til organisert ordning?

## 4 OPPLYSNINGSPLIKT s 6

Hva menes med selgers opplysningsplikt?

Hva må den næringsdrivende huske på?

## 5 ANGRESKJEMA & OPPLYSNINGSSKJEMA s 7

## 6 ELEKTRONISKE AVTALER

Hva menes med en elektronisk avtale? s 8

## 7 TILBAKEBETALING s 9

Hvordan foregår tilbakebetaling ved angrerett?

## 8 VERDIFORRINGELSE s 10

Hva skjer dersom bilen brukes hardt?

## 9 ANDRE OPPLYSNINGER s 11

Hva mer bør du vite?

# HVA OG HVORFOR?

Digital handel er ikke helt som annen handel. Derfor har vi laget en liten guide om det som bilhandlere bør vite og ha på plass ved digitalt bilsalg.

Guiden inneholder også det som er viktig for kjøper å vite om rettigheter ved digitalt bilkjøp.

Det er spesielt angrerettsloven som selger og kjøper bør være oppmerksomme på ved digital bilhandel.

Vi har trukket ut hovedpunktene ved Forbrukerrådets veileder.

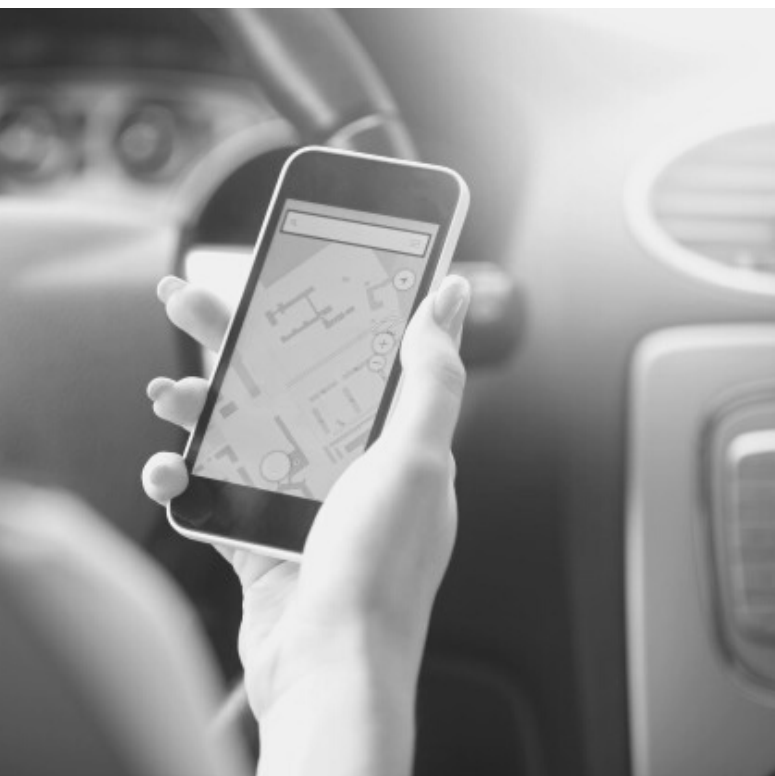
*Lenke og QR-kode til denne på siste side.*



# 1

Dersom avtalen forhandles ferdig i forretningen, bekreftes/signeres ved fjernkommunikasjon, er det ikke fjernsalg og derfor gjelder ikke angreretten.

Dersom avtale om kjøp er inngått via fjernkommunikasjon, defineres det som fjernsalg selv om kunden henter varen i butikk. Da gjelder angreretten.



## HVA MENES MED DIGITALT BILSALG?

### DEFINISJON AV FJERNALG

Fjernsalg defineres som en avtale som er inngått utelukkende ved bruk av kommunikasjonsmidler uten at partene er tilstede samtidig, og ved en organisert ordning for salg eller tjenesteyting. Det klassiske eksemplet på fjernsalg er kjøp og betaling av varer og tjenester på internett. Andre eksempler på fjernsalg er salg over telefon, e-post og postordre.

For at en avtale kan anses inngått ved fjernsalg, må m.a.o. følgende vilkår være oppfylt:

- Avtalen må utelukkende være inngått ved hjelp av fjernkommunikasjonsmidler uten at partene er til stede samtidig
- Avtalen må være inngått ved en organisert ordning for salg eller tjenesteyting



# 2



## HAR KJØPER ANGRERETT VED DIGITALT BILSALG?

### ANGRERETT VED DIGITALT BILSALG

Alle forbrukere har 14 dagers angrerett ved digital handel, også bilkjøp. Dette betyr at det er mulig å angre på et bilkjøp innen 14 dager og få full refusjon for kjøpet. I teorien. **Se pkt 8 s. 10 om verdiforringelse.**

Bilhandleren bør være klar over at det er nok at kjøperen sender beskjed om at angrerett vil benyttes innen 14-dagers fristen, selv om forhandleren mottar beskjeden etter fristens utløp.

Alle kunder som kjøper bil digitalt har 14 dagers angrerett. Dette er fastsatt i Angrerettloven § 5 første ledd bokstav b)

Direktivet artikkel 2 nr. 7 og artikkel 8, fortale nr. 20





# 3



## HVA MENES MED KRAV OM ORGANISERT ORDNING?

### KRAV OM ORGANISERT ORDNING

Det foreligger en organisert ordning dersom den næringsdrivende har etablert et system for bestilling av varer eller tjenester, som forbrukeren må benytte ved avtaleinngåelse. Tradisjonelle nettkjøp der forbrukeren inngår avtale om kjøp og betaler på den næringsdrivendes internettside, er eksempel på en slik organisert ordning.

Dersom den næringsdrivende inngår en avtale med en forbruker via et fjernkommunikasjons middel etter å ha blitt kontaktet av forbrukeren og det ikke er vanlig for den næringsdrivende å inngå avtaler på denne måten, foreligger det ikke en organisert ordning.

Det er et krav til fjernsalg at avtalen må være inngått ved en organisert ordning.



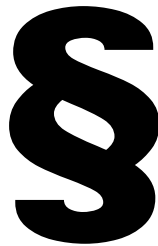
# 4



## DETTE MÅ DEN NÆRINGSDRIVENDE HUSKE PÅ:

### DELER AV VAREKJØPET

Forbrukeren har ikke rett til å angre på deler av et varekjøp. Ved salg der det følger med gratis dekk, hjemmelader eller lignende, vil også disse måtte returneres til selger dersom angreretten benyttes.



## HVA MENES MED SELGERS OPPLYSNINGSPLIKT?

### IKKE ANGRERETT FOR DELER AV VAREKJØPET

### HVA MÅ BILHANDLEREN OPPLYSSE OM VEDRØRENDE KJØPERS ANGRERETT OG HVORDAN SKAL DET OPPLYSSES?

### OPPLYSNINGSSKJEMA OG ANGRESKJEMA

Angrerettloven § 7, § 8, 1h), § 8,2, § 8,5 og § 20, 2 og 3 ledd

Forskrift om opplysningsplikt og angrerett av 20.06.2014 nr. 777

Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav h) og nr. 4

Direktivet fortale nr. 44 og 45

Info om skjema neste side

### Selger har opplysningsplikt om kundens rett til å angre.

For avtaler med angrerett skal den næringsdrivende opplyse om at:

- Forbrukeren har angrerett på kjøpet, og vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåten for å benytte angreretten. Angreskjema med utfylt kontaktinformasjon skal gjøres tilgjengelig for forbrukeren.
- Angreretten vil kunne bortfalle under visse omstendigheter.
- Forbrukeren er forpliktet til å betale kostnadene ved å returnere varen hvis hen velger å angre.
- Forbrukeren må betale et beløp som står i forhold til det som er levert, hvis forbrukeren har bedt om at tjenesten skal starte opp før angrefristen utløper og hen senere likevel ønsker å gjøre angreretten gjeldende.

Det stilles i praksis strenge informasjonskrav til den næringsdrivende om retten til å angre.





# 5



## ANGRESKJEMA & OPPLYSNINGSSKJEMA

**Standard opplysningskjema** for angrerett er frivillig for den næringsdrivende å benytte. Dersom den næringsdrivende benytter opplysningskjemaet korrekt utfyllt, vil den næringsdrivende anses for å ha oppfylt den næringsdrivendes lovpålagte opplysningsplikt om angrerett, om plikten til å betale kostnadene ved retur av varen, samt om plikten til å betale for rimelige kostnader ved førtidig oppstart av tjenestelevering.

**Standard angreskjema** for varer og tjenester, ett for finansielle tjenester og ett som gjelder for varer og andre typer tjenester. Ved kjøp av varer og andre typer tjenester er den næringsdrivende forpliktet til å gjøre skjemaet tilgjengelig for forbrukeren før avtale inngås, eventuelt annet standard angreskjema som oppfyller samme krav eller mal. Ved kjøp av finansielle tjenester stilles det andre krav.

Den næringsdrivende må sørge for at opplysningene om angrerett, herunder et angreskjema med ferdig utfyllt kontaktinformasjon gjøres tilgjengelig for forbrukeren på en klar og forståelig måte før avtaleinngåelsen.

Næringsdrivende som har nettbutikk bør eksempelvis sørge for at opplysningene om angrerett og angreskjema gjøres enkelt tilgjengelig for forbrukeren i løpet av bestillingsprosessen. Det er den næringsdrivende som har bevisbyrden for at opplysningsplikten om angreretten er oppfylt.

Forbrukeren skal også motta angreskjemaet på et varig medium etter avtalen er inngått. Et varig medium er en innretning der informasjonen kan oppbevares og gjenfinnes uendret i fremtiden, f.eks. papir, USB-minner, CD-ROM-er og DVD-er, minnekort, datamaskinens harddisker, og e-poster.

Skjemaet er ikke obligatorisk å bruke for forbrukeren når hen angrer på avtalen. Melding om angrerett kan i stedet gis på en annen tydelig måte.

Den næringsdrivende kan i tillegg til å sende angreskjema på et varig medium, tilby elektronisk utfylling av angreskjema via sin nettside. Dersom forbrukeren benytter elektronisk skjema, må den næringsdrivende umiddelbart bekrefte overfor forbrukeren på et varig medium at angremelding er mottatt.





# 6



## AVTALER INNGÅTT ELEKTRONISK

Med elektronisk avtale menes avtale som inngås mellom en næringsdrivende og en forbruker via nettsider, og som medfører en betalingsforpliktelse for forbrukeren.

Avtaler som forbrukeren inngår med hjelp av sin mobil via den næringsdrivendes nettside, vil derfor omfattes, men ikke avtaler som kun inngås f. eks. ved e-post eller i SMS.

Før en elektronisk avtale inngås, skal den næringsdrivende gi opplysninger om varens eller tjenestens innhold og karakter, totale kostnader, avtalens varighet dersom dette er relevant, eventuelt minste bindingstid, og vilkårene for avslutning av avtalen, i tydelig og i fremhevet form umiddelbart før forbrukeren foretar bestillingen. I dette ligger at informasjonen skal presenteres på en måte som gjør at forbrukeren kan se og lese informasjonen uten å måtte navigere til andre nettsider, åpne et nytt vindu eller scrolle nedover på siden.

Opplysningene skal fremgå nær bestillingsknapp eller lignende, og med en slik skriftstørrelse at forbrukeren ikke kan unngå å få med seg opplysningene. Det vil ikke oppfylle lovens krav at forbrukeren henvises til å huke av i en rute som bekreftelse på at opplysningene som står et annet sted, er lest. Opplysningene må fremgå både på den næringsdrivendes vanlige nettsider og mobilversjonen av den næringsdrivendes nettsider.

Angrerettloven §§ 16 og 10  
Direktivet artikkel 8 nr. 2 og nr. 6  
Direktivet fortale nr. 39



# 7



## HVORDAN FOREGÅR TILBAKEBETALING VED ANGRE RETT?

### TILBAKEBETALING

Den næringsdrivende plikter å tilbakeføre alle betalinger som er mottatt fra forbrukeren. Det inkluderer bl.a. kostnader ved frakt til forbrukeren, dersom disse er inkludert i kjøpesummen og forbrukeren har betalt disse. Den næringsdrivende er likevel ikke pliktig til å tilbakebetale tilleggskostnadene for en dyrere fraktmetode enn den som normalt tilbys, dersom det er forbrukeren som har valgt den dyrere fraktmetoden. Den næringsdrivende kan ikke trekke fra egne betalingskostnader i anledning returoppgjøret, f.eks. gebyrer for bankoverføring. Den næringsdrivende kan heller ikke kreve gebyr av forbrukeren for bruk av angre retten.

### OPPLYSNINGER OM SAMLET PRIS

Forbrukeren er ikke forpliktet til å betale for kostnader som ikke er oppgitt på forhånd. Den næringsdrivende skal før avtaleinngåelsen oppgi «den samlede prisen for varen eller tjenesten medregnet avgifter». For varer vil «samlet pris» omfatte det totale beløpet som forbrukeren må betale, inkludert fraktutgifter og offentlige avgifter som skatt og merverdiavgift

Den næringsdrivende plikter å tilbakeføre alle betalinger som er mottatt fra forbrukeren.

### Andre opplysninger om avtalen

I tillegg skal den næringsdrivende gi følgende opplysninger om avtalen:

- Ordningene for betaling, levering, hvordan avtalen rent praktisk skal oppfylles, leveringsfrist og hvordan den næringsdrivende håndterer reklamasjoner.
- Eventuelt depositum eller annen finansiell garanti som den næringsdrivende kan pålegge forbrukeren å stille eller betale, og vilkårene for disse, f.eks. reservasjoner av beløp ved hotellbestilling.





# 8



## KOMPENSASJON VED VERDIFORRINGELSE

### Retten til å undersøke varen

Forbrukeren har som utgangspunkt rett til å undersøke varen uten at det får betydning for angreretten og uten at det utløser betalingsplikt etter angrerettloven. Loven passer imidlertid ikke helt på kjøp av bil, og det er usikkert hvor langt forbrukerens undersøkelsesrett går i slike tilfeller. Bruker man bilen skikkelig i angrefristperioden på 14 dager, har man antakelig gått langt utover den prøvingsretten man har etter loven. Ved slik bruk må man være forberedt på at det gjøres et fradrag i oppgjøret ved bruk av angrerett.

### Forbrukerens økonomisk ansvar

Dersom undersøkelsen går utover det som er naturlig og nødvendig for å fastslå «varenes art, egenskaper og funksjon», vil forbrukeren kunne holdes økonomisk ansvarlig for en eventuell verdireduksjon som skyldes forbrukerens håndtering av varen.

### Vilkår for verdikompensasjon

*Verdikompensasjon kan bare kreves dersom forbrukeren har mottatt opplysninger om at det foreligger angrerett på kjøpet, og informasjon om vilkår, tidsfrister og fremgangsmåten, før avtalen ble inngått. Angreskjema må i tillegg ha vært tilgjengelig for forbrukeren før avtaleinngåelsen, (jfr punkt 6.3 i veilederen).*

**Angrerettloven § 8 bokstav g) og j), § 22 og § 25, 3. ledd**  
**Direktivet artikkel 14 nr. 2**  
**Direktivet fortale nr. 47**





# 9

## HVA MER BØR DU VITE OM ANGRERET?

### TYDELIGE VILKÅR VED ONLINE BILSALG

Som bilselger skal man opplyse kundene klart og tydelig om deres rettigheter i forbindelse med kjøpsavtalen, uansett om den er 100% digital eller ikke.

**Hvis man i fbm et 100% digitalt bilsalg ikke opplyser kjøperen om vilkår, kan det bli dyrt for bilselgeren.** Angreretten kan da øke fra 14 dager til inntil 12 mnd + 14 dager, hvis kunden ikke fikk opplyst sine rettigheter om angrerett ved salgsinngåelsen.

Ved mangelfull eller manglende informasjon fra den næringsdrivende om angrerett eller der angreskjemaet ikke er gjort tilgjengelig på en klar og forståelig måte før avtaleinngåelsen, vil angrefristen utvides med inntil 12 måneder,

Det er forbrukeren som har bevisbyrden for at det er sendt melding om bruk av angrerett før angrefristen har utløpt. Det bør derfor fremgå av meldingen når den er sendt, og forbrukeren bør beholde en kopi av meldingen.

**NB!** Angreretten kan øke fra 14 dager til inntil 12 mnd + 14 dager.



# KILDER:

FORBRUKERRÅDET/  
VEILEDER ANGRERETT (2017)



Vi tar forbehold om endringer i Forbrukerrådets veileder, men vil strebe etter å oppdatere oss fortløpende. Denne guiden er laget med innspill fra Forbrukerrådet.

Kontakt oss: [post@ELBILmagasinet.media](mailto:post@ELBILmagasinet.media)

