



Netthandel, kundene og fremtiden



The European
Consumer Centre
NORWAY

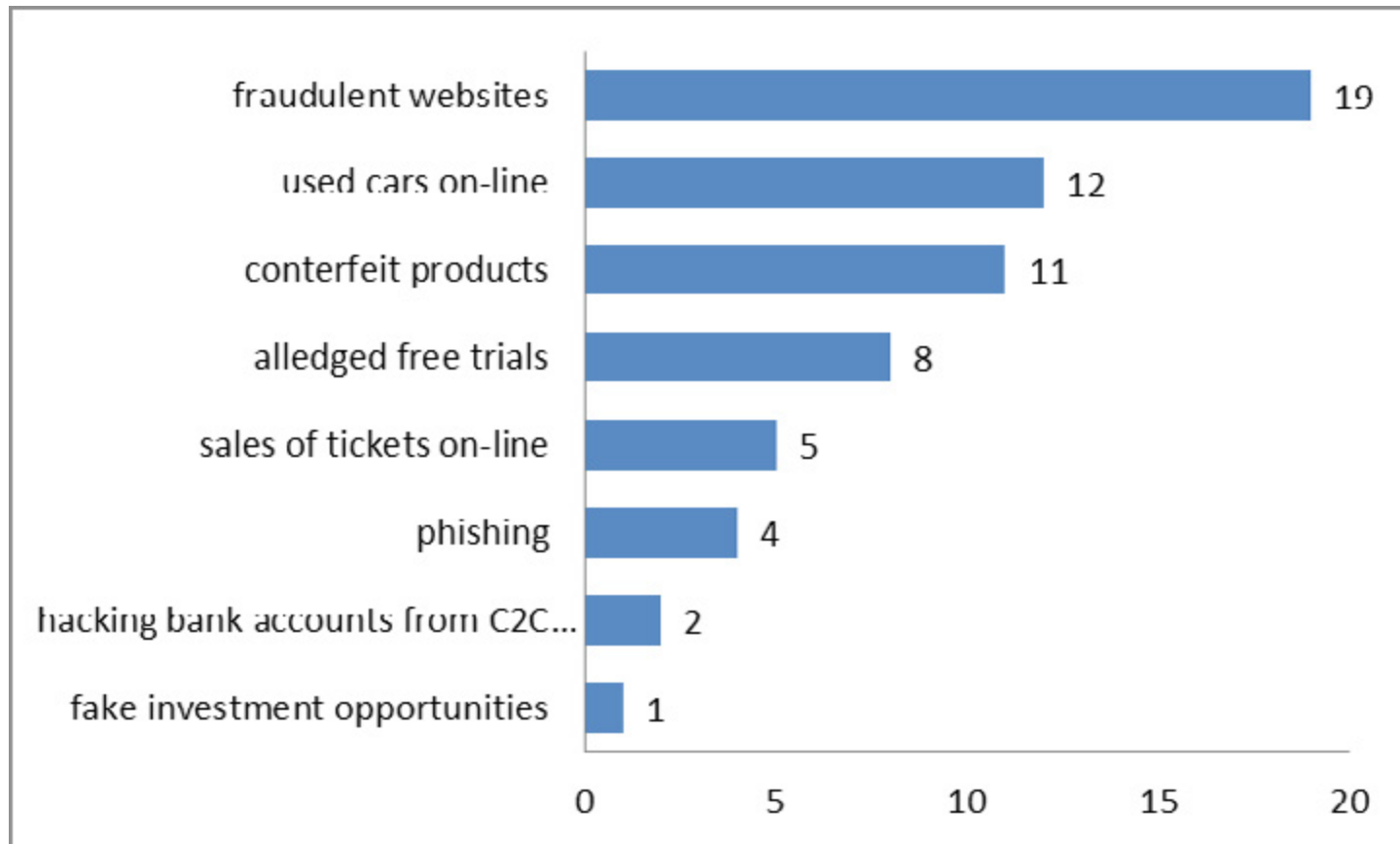
ECC-Net

forbrukereuropa.no

klagebildet

- Norske forbrukere er generelt for naive
- ledes inn i «abonnementsfeller»
- Fraskriver seg angrerett uten å vite det
- Oppgir kortinformasjon og blir trukket ekstra
- Sliter med å komme ut av dårlige avtaler

Fraud in cross-border e-commerce



Consumer conditions Scoreboard



- Forbruket til husholdningene utgjør 56 % av BNP (2012)
- Norge nr. 2 på kjøpekraft/inntektsnivå
- Norske forbrukere nr. 1 på netthandel (hyppighet)
- Norske forhandlere lavest netthandel med EU



Norske utfordringer



- **www.forbrukerradet.no**
- **Ni av ti nettbutikker bryter loven**
- I sommer kom en ny angrerettlov, som skulle gjøre det tryggere å handle på nett.
Forbrukerrådets undersøkelse viser imidlertid at den har gått butikkene hus forbi
- **Eller**, en av ti nettbutikker oppfyller allerede alle krav til den nye loven --))

Utfordringer



- Manglende tilgjengelighet
 - Forbruker finner ikke kontaktopplysninger
 - Næringsdrivende svarer ikke på henvendelser
 - Forbrukere får ikke tilstrekkelig veiledning
- Manglende informasjon om rettigheter som angrerett
- Næringsdrivende ønsker ikke å hjelpe forbrukeren til tross for at det er dokumentert at forbrukeren har et krav
- Fakturering av tilleggskostnader som toll og MVA
- Abonnement

Angrerett generelt



- Adgangen for en *forbruker* til å gå fra avtalen med en *næringsdrivende* selv om det ikke er noe galt med varen (eller tjenesten)
- Ved kjøp av varer har forbrukeren angrerett fra inngåelsen av avtalen, og frem til 14 dager etter at varen er levert
- Ved kjøp av tjenester har forbrukeren 14 dagers angreretten fra inngåelsen av avtalen

Angrerett



- Angrerett gjelder ved :
 - Salg utenfor fast utsalgssted
 - Fjernsalg
 - Avtalen må utelukkende være inngått ved hjelp av fjernkommunikasjonsmidler.
 - Avtalen må være inngått uten at partene er til stede samtidig.
 - Avtalen må være inngått ved at forbrukeren benytter et bestillings- og betalingssystem som tilbys av den næringsdrivende som en organisert ordning for salg eller tjenesteyting.

Opplysningsplikten

- Plikt for næringsdrivende:
 - Opplyse om at angreretten gjelder
 - Opplyse om tidsfristen for angreretten
 - **Sende et standardisert angrerettsskjema**
 - Eventuelt opplyse om at forbrukeren må bære fraktkostnadene ved retur
 - Opplyse om at forbrukeren vil bli ansvarlig for et eventuelt verditap på varen

opplysningsplikten



- Det er IKKE tilstrekkelig at den næringsdrivende opererer med egne «åpent kjøp»-policy.
- Den næringsdrivende har bevisbyrden for at opplysningsplikten er oppfylt

Brudd på opplysningsplikt



- Manglende informasjon om angrerett og angrerettskjema medfører forlenget angrerett for forbrukeren opp til 12 måneder
- Manglende informasjon om returkostnader medfører at den næringsdrivende må bære kostnaden
- Den næringsdrivende kan ikke kreve at forbrukeren dekker verditapet på varen dersom informasjon om angreretten ikke er gitt

Fremgangsmåte for angreterett



- Forbrukeren kan gi selger en utvetydig melding om at han ønsker å gå fra avtalen, eller han kan fylle ut angreskjemaet
- Hovedregel – det mottatte tilbakeleveres
- Forbruker skal betale for retur, **hvis** dette er varslet på forhånd

Verdireduksjon



- «*Den næringsdrivende kan kreve at forbrukeren erstatter verdireduksjon som følge av forbrukerens håndtering av varene som ikke har vært nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon*», jf. angrerettloven § 25(3)
- Må fastsettes i praksis – kjøreregler ?
Taksering ?



Statlige blanketter

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet

- Ekteskap
- Separasjon og skilsmisse
- Gjeldsordning
- Angrerett
- Deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter mv.

Justis- og beredskapsdepartementet

- Klage på forvaltningsvedtak
- Dødsbo

Kulturdepartementet

- Gravferd

Arbeidstilsynet

Brønnøysundregistrene

- Løspørregisteret
- Samordnet registermelding
- Akvakulturregisteret
- Frivillighetsregisteret
- Oppgaveregisteret

Drammen kommune



Angrerett

Her kan du laste ned: **Adobe Reader**

Klikk på blankettnavnet for mer informasjon om hvert skjema.

Blankettnavn (klikk for mer info)	Blankettnr.	Last ned
Angreskjema ved kjøp av varer og tjenester som ikke er finansielle tjenester	Q-0319B	 
Angreskjema for finansielle tjenester	Q-0320N	 
Angreskjema for finansielle tjenester	Q-0320B	 
Angreskjema ved kjøp av varer og tjenester som ikke er finansielle tjenester	Q-0319N	 
Skjema for opplysninger om angrerett	Q-0321N	
Skjema for opplysninger om angrerett	Q-0321B	

Toll og MVA



- Forbrukerrettighetsdirektivet forplikter næringsdrivende til å opplyse om alle kostnader som kommer i tillegg til selve varen.
 - Dersom næringsdrivende forsømmer å gjøre dette, må den næringsdrivende dekke dette selv
- Dersom varen sendes fra utlandet med fraktselskap – før opp fraktkostanden

Tips



- Vær tydelig i all kommunikasjon med kundene !
- Send skjema om angrerett både på e-post og med forsendelsen
- Ha all kontaktinformasjon lett tilgjengelig. Husk å opplyse om organisasjonsnummer

Tips



- Husk å informere om alle eventuelle tilleggskostnader!
- Husk å svare forbrukeren raskt. Det er positivt om den næringsdrivende også har et automatisk svar som bekrefter at e-post er mottatt
- Ha enkle systemer for oppsigelse/retur/angrerett etc.