

Angrende nettsjoppere

- bilsalg på nett gir angrerett –

Av NBF-advokatene, første gang publisert i Bilbransjen nr 1, 2017

Det tradisjonelle bilsalget skjer i forretningslokalene. Likevel ser vi nå at norske bilforhandlere så smått begynner å selge biler via nettbutikker. Dette får rettslig betydning for selger da angrerettloven settes i spill. Ved tradisjonelt bilsalg kan kunden angre bilkjøpet på den måten at kunden kan avbestille bilen frem til overtagelse. Etter å ha mottatt bilen er det for sent å angre. Der bilen kjøpes via nettet blir imidlertid kundens mulighet til å angre betraktelig utvidet, nettopp fordi angrerettloven gjelder ved nettsalg.

1. Angrerettloven, noen utgangspunkt

Angrerettloven fastsetter at forbrukerkunder har angrerett enten om varen selges utenom faste forretningslokaler eller om kjøpsavtalen inngås ved fjernsalg, typisk nettsalg. Her skal vi rette søkelyset mot den sistnevnte salgsformen, nemlig der kjøpsavtalen inngås ved fjernsalg.

Med fjernsalg menes en "organisert ordning for salg" der poenget er at kjøper og selger ikke er til stede fysisk samtidig, og der avtaleslutningen skjer "utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler" (sitatene fra lovens definisjon av begrepet fjernsalg). Salg gjennom nettbutikk vil typisk falle inn under definisjonen for fjernsalg.

2. Hvor går grensen for nettsalg/fjernsalg?

Loven krever at avtaleslutningen skjer *utelukkende* ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler. Det betyr at dersom enkeltelementer ved avtaleslutningen ikke skjer ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler, gjelder ingen angrerett. Følgende tre elementer kan ved bilsalg typisk tenkes å frata kunden angrerett: 1) forhandlinger om avtalen gjøres mens partene er fysisk til stede sammen i forretningslokalene, 2) kjøpekontrakten signeres med begge parter fysisk til stede sammen i forretningslokalene eller 3) bilen blir prøvekjørt av kunden. Når det gjelder det første eksempelet – hvor forhandlinger skjer i forretningslokalene – kan nok dette være vanskelig å dokumentere, og blir dermed mer usikkert som grunnlag for å hevde at angrerett ikke gjelder.

3. Angrefristen

Den alminnelige angrefristen er 14 dager. Fristen løper ikke fra avtalen ble inngått, men fra den dagen bilen ble levert.

Angrefrist må ikke blandes sammen med reklamasjonsfrist. Ved reklamasjon klages det på en feil ved bilen, og slik klageadgang har bilkunden i 5 år etter kjøpet. En mangelvurdering avgjøre om feilen det reklameres over er noe selger svarer for eller ikke. Merk at bruk av angrerett ikke er betinget av at det er feil ved bilen. Kundens retur trenger ikke begrunnes. (se punkt 6)

Angrerettloven er ufravikelig. Det betyr at det ikke kan avtales dårligere vilkår for forbrukeren enn det angrerettloven oppstiller. Følgelig kan ikke angrefristen begrenses gjennom særskilte avtaler.

4. Angrerettskjema

Selger plikter å overlevere til kunden standardisert angrerettskjema samt vilkår, tidsfrister og fremgangsmåte for å påberope seg angrerett. Dette gjøres typisk ved å gi kunden et korrekt utfylt standardisert opplysningsskjema. Opplysningene skal gis før avtalen inngås og overleveres kunden skriftlig på varig medium (for eksempel brev eller e-post) senest ved levering. Standard angreskjema kan fås ved henvendelse til Barne- og likestillingsdepartementet. Skjema kan også lastes ned direkte fra departementets nettsider, sammen med forskrifter for hvordan skjemaet skal fylles ut.

Dersom forbruker ikke har mottatt opplysningene om angrerett, forlenges angrefristen dramatisk. Den løper da først ut etter 14 dager pluss 12 måneder. Men dersom selger gir kunden opplysninger om angreretten innen disse 12 månedene, utløper angrefristen 14 dager etter den dagen forbrukeren mottok opplysningene.

5. Er det grenser for kundens prøving?

Formålet med angreretten er dels at forbrukeren skal beskyttes mot impulsjøp og dels at det skal kompenseres mot at forbrukeren ikke får prøvd varen før kjøpet. Dette siste aspektet gjør at angreretten i blant også kalles prøverett. I forhold til prøveretten reiser følgende to problemstillinger seg: hvor omfattende prøving har kunden krav på, og hva skjer dersom kundens prøving går utover hva loven forutsetter?

I forarbeidene til angrerettregelverket heter det at prøveretten skal tilsvare den prøving kunden ville hatt anledning til ved ordinært butikksalg. Her varierer praksis, og det er ikke uvanlig at en kunde får prøve bilen over en helg. Prøving utover dette vil som regel gå utover nødvendig prøving.

Dersom kundens prøving går utover hva som er nødvendig, mister ikke kunden angreretten, som man skulle tro. Angreretten er i behold, men kunden må betale selger erstatning for verdireduksjonen merbruken har påført bilen. Hva som utgjør verdireduksjonen ved merbruk av bil, kan være vanskelig å fastsette. Antagelig vil dette måtte fastlegges i rettspraksis. Den største verdireduksjonen på bilen skjer i det bilen registreres. Denne verdireduksjonen vil imidlertid inntreffe allerede ved akseptabel prøving av bilen, og kan ikke kreves erstattet av kunden. Tilbake står kanskje da selger med et krav på erstatning for kjørte km utover hva som var nødvendig for prøveretten. Erstatning utover dette må begrunnes konkret for den enkelte bil.

6. Gjennomføring av angreretten

Dersom kunden har angrerett gir dette rett til å returnere bilen og få kjøpesummen refundert. Angreretten trenger ikke å begrunnes i misnøye med produktet eller liknende. Så lenge angreretten er påberopt innen fristen, må selger akseptere retur av bilen. Tilbakebetalingen skal skje senest 14 dager etter at selger fikk melding om at angreretten påberopes. Selger kan likevel avvente tilbakebetaling til bilen er returnert eller til kunden har fremlagt dokumentasjon for at bilen er sendt tilbake.

Som nevnt ovenfor, kan selger kreve erstatning fra kunden for verdireduksjon dersom bilen er brukt mer enn nødvendig for prøveretten. I slike tilfeller kan selger erklære motregning, og trekke fra erstatningskravet fra den summen som skal returneres kunden.

Kunden på sin side plikter å returnere bilen uten unødig opphold, som loven sier, og senest etter at kunden har sendt melding om at angreretten påberopes. Det er kunden som må bære de direkte kostnadene ved å returnere bilen, men dette forutsetter at selger har informert kunden om dette før kjøpet.

7. Oppsummering

Der biler selges utelukkende ved fjernkommunikasjon vil forbrukerkunden ha 14 dagers angrerett etter angrerettloven. Dette gjelder kun forbrukere. Nettsalg til næringskunder omfattes ikke av loven og følgelig har ikke næringskunder rett til å angre bilkjøpet etter at bilen er overtatt.

For selger er det viktig å overlevere forbrukeren et standard angrerettskjema senest ved levering av bilen. Dette må være korrekt utfyllt. I motsatt fall vil kjøperen få utvidet sin angrefrist med hele 12 måneder. Det får altså store konsekvenser dersom selger glipper på dette. Det vil derfor være viktig å innarbeide gode rutiner for utsendelse/levering av angrerettskjema. For forbrukeren er det viktig å få den informasjonen skjemaet gir, og for selger er det viktig å kunne dokumentere at slik informasjon faktisk er gitt til rett tid. Bruk av e-post vil for eksempel gi slik dokumentasjon.

Avslutningsvis minnes det om at dersom handelen ikke *utelukkende* er skjedd gjennom fjernkommunikasjon, gjelder heller ingen angrerett. De klareste eksemplene på dette er der kjøper prøvekjører bilen før kjøpet eller der kjøper signerer kjøpekontrakten i forretningslokalene. Ved slike treffpunkt mellom kjøper og selger får kjøpet en annen karakter enn ved rene nettsalg, og det er ikke slike kjøpstilfeller loven er ment å omfatte. Merk at dersom selger i slike tilfeller likevel velger å utlevere angrerettskjema, vil dette kunne tolkes som en aksept fra selgers side av at det skal gjelde angrerett for kjøpet. Selger bør derfor nøye vurdere hvorvidt det enkelte kjøp er inngått utelukkende ved hjelp av fjernkommunikasjonsmidler (angrerett gjelder og angrerettskjema skal gis kjøper) eller hvorvidt deler av kjøpet beviselig er gjort på annen måte enn ved fjernkommunikasjon (angrerett gjelder ikke og angrerettskjema skal derfor ikke gis kjøper).