
Svar på spørsmål

1 INNLEDNING

Viser til deres henvendelse til Forbrukertilsynet den 19. november 2025.

Slik vi forstår dere har dere et behov for avklaringer knyttet til virkeområdet til angrerettloven § 1, jf. § 5 bokstav b om fjernsalg og bokstav d om salg utenom faste forretningslokaler. Vi gir dere veiledning om regelverket basert på opplysningene vi har fått fra dere.

2 FJERNALG

2.1 Hva er fjernsalg?

For at en avtale kan anses inngått ved fjernsalg, må flere vilkår være oppfylt. Dette følger av angrerettloven (angrl.) § 5. Vilkårene som må være oppfylt er nærmere redegjort for under.

2.1.1 *Avtalen må inngås utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler uten at partene er til stede samtidig*

Med «fjernkommunikasjonsmiddel» menes kommunikasjonsmiddel som muliggjør avtaleinngåelse uten at partene er til stede samtidig. Dette kan for eksempel være internett (netthandel), telefon, e-post, SMS eller postordre.

For at det skal foreligge en fjernsalgavtale, må avtalen «utelukkende» være inngått med fjernkommunikasjonsmidler. Dette innebærer at både prosessen og forhandlingene i forkant av avtaleinngåelsen og selve inngåelsen av avtalen, må ha skjedd ved fjernkommunikasjon.

For eksempel, hvis en forbruker og en næringsdrivende forhandler avtalen ved bruk av fjernkommunikasjon, men avtalen først inngås i den næringsdrivendes forretningslokaler i ettertid med begge partene til stede, vil ikke dette anses som en fjernsalgsavtale. Angrerettloven kommer dermed ikke til anvendelse.

I de tilfellene der en forbruker oppsøker en næringsdrivendes forretningslokaler kun for å innhente opplysninger om en vare eller tjeneste, men selve avtalen forhandles og inngås i ettertid ved fjernkommunikasjon, vil avtalen anses for å være inngått ved fjernsalg og angrerettloven kommer til anvendelse. Det er her viktig å skille mellom det å innhente opplysninger og forhandlinger eller forberedelser til avtaleinngåelse. Er det slik at forbrukerens besøk i butikken kan anses som en forberedelse eller en forhandling av avtalen, vil ikke avtalen anses som en fjernsalgsavtale.

Til illustrasjon kan man tenke seg to ulike typetilfeller: Det første er dersom forbrukeren besøker den næringsdrivendes butikk for å se på en fargeprøve. Forbrukeren går deretter hjem og bestiller tilsvarende produkt i næringsdrivendes nettbutikk. Dette vil anses som en fjernsalgsavtale.

Besøker forbrukeren derimot den næringsdrivendes butikk for å se på fargeprøver, men samtidig forhandler om prisen på produktet og deretter går hjem for senere å bekrefte avtalen på SMS eller e-post, vil dette ikke anses som en fjernsalgsavtale.

Det avgjørende for om en avtale utelukkende har blitt til gjennom fjernkommunikasjonsmidler er altså at både forhandlingene og selve avtalebekreftelsen gjøres ved bruk av fjernkommunikasjonsmiddel.

2.1.2 Avtalen må være inngått ved en organisert ordning for salg eller tjenesteyting

Det foreligger en «organisert ordning» hvis den næringsdrivende har etablert et system for bestilling av varer eller tjenester, som forbrukeren må benytte ved avtaleinngåelse. Dette innebærer at den næringsdrivende ved én eller flere anledninger tilrettelegger for fjernsalg.

Typiske nettkjøp der forbrukeren inngår en avtale om kjøp og betaler på den næringsdrivendes internettside er et eksempel på en organisert ordning.

Hvis den næringsdrivende inngår en avtale med en forbruker via et fjernkommunikasjonsmiddel etter å ha blitt kontaktet av forbrukeren og det ikke er vanlig for den næringsdrivende å inngå avtaler på denne måten, vil det ikke foreligge en organisert ordning.

2.2 Eksempler på situasjoner listet opp i deres henvendelse

Situasjon 1: En håndverker har en nettside med en vinduskatalog, hvor pris for vindu og montering fremgår. Forbrukeren legger inn en bestilling i handlekurven og betaler.

Spørsmål: Er det riktig forstått at inngåelse av avtale i denne situasjonen anses som et fjernsalg?

Svar: Ja, basert på opplysningene dere har gitt, vil en slik situasjon anses som en avtale inngått ved fjernsalg. Avtalen har da blitt inngått utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler uten at partene er til stede samtidig, og ved en organisert ordning for salg eller tjenesteyting.

Forbrukertilsynet

Porselensveien 32, Porsgrunn
Postboks 2862 Kjørbekk
3702 Skien

Telefon: +47 23 400 600
E-post: post@forbrukertilsynet.no
Nettside: www.forbrukertilsynet.no

Situasjon 2: En håndverker har en nettside hvor vedkommende påtar seg utskifting av vinduer. Dette fører til at forbrukeren retter en henvendelse til håndverkeren, hvor forbrukeren oppgir mål og etterspør pris. All kommunikasjon frem til avtale inngås, foregår per e-post eller telefon, men ikke via nettsiden.

Spørsmål: Er det riktig forstått at inngåelse av avtale i denne situasjonen ikke anses som et fjernsalg?

Svar: Nei, en slik situasjon anses som en avtale inngått ved fjernsalg. Her ble både forhandlingene og selve avtalen inngått via telefon og e-post. Telefon og e-post er fjernkommunikasjonsmidler. Avtalen har da blitt inngått utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler uten at partene er til stede samtidig, og ved en organisert ordning for salg eller tjenesteyting.

Situasjon 3: En forbruker bestiller en håndverker gjennom portalen «Mitt anbud» og signerer avtalen i portalen.

Spørsmål: Er det riktig forstått at inngåelse av avtale i denne situasjonen anses som et fjernsalg?

Svar: Ja, hvis «Mitt anbud» tilbyr en direkte mulighet for avtaleinngåelse på nett, vil dette anses som fjernsalg.

Situasjon 4: En håndverker driver oppsøkende virksomhet i et nabolag hvor vedkommende utfører arbeid knyttet til en eiendom, men ikke de øvrige. Dette gjøres i form av for eksempel reklame i postkassen, som en forbruker responderer på per telefon eller e-post.

Spørsmål: Er det riktig forstått at inngåelse av avtale i denne situasjonen anses som et fjernsalg?

Svar: Ja, en slik situasjon anses som en avtale inngått ved fjernsalg. Her ble både forhandlingene og selve avtalen inngått ved hjelp av fjernkommunikasjon. Avtalen har da blitt inngått utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler uten at partene er til stede samtidig, og ved en organisert ordning for salg eller tjenesteyting.

Vi gjør oppmerksom på at markedsføringsloven har et forbud mot markedsføring ved adressert- og uadressert post i strid med reservasjon. Se markedsføringsloven §§ 13 og 17.

Situasjon 5: En forbruker tar kontakt med en håndverker ved hjelp av e-post eller telefon etter å ha sett annonsen på finn.no, gulesider.no eller lignende. Avtalen inngås etter dette ved fjernkommunikasjonsmidler som e-post og telefon.

Forbrukertilsynet

Porselensveien 32, Porsgrunn
Postboks 2862 Kjørbekk
3702 Skien

Telefon: +47 23 400 600
E-post: post@forbrukertilsynet.no
Nettside: www.forbrukertilsynet.no

Spørsmål: Er det riktig forstått at inngåelsen av avtale i denne situasjonen ikke anses som et fjernsalg?

Svar: Nei, en slik situasjon anses som en avtale inngått ved fjernsalg. Her ble både forhandlingene og selve avtalen inngått ved hjelp av fjernkommunikasjon. Avtalen har da blitt inngått utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler uten at partene er til stede samtidig, og ved en organisert ordning for salg eller tjenesteyting.

3 SALG UTENOM FASTE FORRETNINGSLOKALER

3.1 Hva er salg utenom faste forretningslokaler?

Salg utenom faste forretningslokaler er i angrl. § 5 bokstav d definert som en avtale der forbrukeren *«inngår avtale eller fremsetter tilbud i nærvær av den næringsdrivende på annet sted enn dennes faste forretningslokaler»*, samt *«avtale inngått i den næringsdrivendes faste forretningslokaler eller gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel umiddelbart etter en personlig og individuelt rettet henvendelse til forbrukeren i en situasjon som omfattes av første alternativ»*.¹

Det vil si at det er to ulike typetilfeller som kan utgjøre et salg utenom faste forretningslokaler. For begge typetilfellene er det et vilkår om at forbruker og næringsdrivende har vært fysisk til stede samtidig. I punkt 3.1.1 og 3.1.2 følger en nærmere redegjørelse av de to ulike typetilfellene.

3.1.1 Første typetilfelle – avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler

Første typetilfelle for hva som utgjør salg utenom faste forretningslokaler innebærer at en avtale inngås ved at forbrukeren og den næringsdrivende er fysisk til stede samtidig på et sted som ikke er den næringsdrivendes faste forretningslokaler. Det avgjørende her vil altså være hvor avtalen faktisk er inngått. Dette kan for eksempel være i forbrukerens hjem, forbrukerens arbeidsplass, messer eller stands.

I den sammenheng kan forbrukeren bli utsatt for et mulig psykologisk press eller bli stilt overfor et overraskelseselement, uansett om det er forbrukeren som for eksempel har bedt om et besøk av den næringsdrivende eller ikke.²

3.1.2 Andre typetilfelle – avtaler inngått etter at den næringsdrivende har henvendt seg til forbrukeren utenom faste forretningslokaler

Det vil også anses som salg utenom faste forretningslokaler i de tilfellene en hvor forbruker blir kontaktet personlig og individuelt i en kontekst utenom det faste forretningslokalet, men hvor avtalen inngås i den næringsdrivendes faste forretningslokaler eller gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel

¹ «Faste forretningslokaler» er i angrl. § 5 bokstav c definert som sted for detaljsalg der den næringsdrivende utøver sin faste virksomhet, eller flyttbare forretningslokaler for detaljsalg der den næringsdrivende vanligvis utøver sin virksomhet.

² Fortalen punkt 21 til Direktiv 2011/83/EU (Forbrukerrettighetsdirektivet)

Forbrukertilsynet

Porselensveien 32, Porsgrunn
Postboks 2862 Kjørbekk
3702 Skien

Telefon: +47 23 400 600
E-post: post@forbrukertilsynet.no
Nettside: www.forbrukertilsynet.no

umiddelbart etterpå. Begrunnelsen for dette typetilfellet er at den næringsdrivende ikke skal kunne omgå lovens regler ved at avtaleslutningen skjer i forretningslokalene, rett etter forutgående forhandlinger annet sted. Hensynet bak dette typetilfellet er økt beskyttelse for forbrukerne ved visse salgsformer.

Det vil si at disse to vilkårene må være oppfylt for at dette typetilfellet er en avtale om salg utenom faste forretningslokaler:

- Forbruker må bli kontaktet personlig og individuelt utenfor den næringsdrivendes faste forretningslokaler
- Avtalen inngås umiddelbart etter denne kontakten

For at dette typetilfellet skal anses som salg utenom faste forretningslokaler er det et vilkår at næringsdrivende eller en representant må rette tilbudet mot en bestemt forbruker.³ Dette vil for eksempel være tilfellet der den næringsdrivende henvender seg direkte til en forbruker med tilbud om å kjøpe et abonnement på et magasin på gaten. Dette til forskjell fra de tilfellene der den næringsdrivende kun leverer reklamebrosjyrer på gaten i nærheten av næringsdrivendes faste forretningslokale.

Det er også en forutsetning at avtalen inngås «umiddelbart» etter at forbrukeren har blitt kontaktet personlig og individuelt av den næringsdrivende eller en representant utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler. Hva som ligger i «umiddelbart etter en personlig og individuelt rettet henvendelse» må vurderes konkret og avhenger blant annet av den aktuelle situasjonen. Her er det viktig å se hen til hensynet bak regelen, altså at bestemmelsen skal beskytte forbrukeren i salgssituasjoner som ofte utsetter forbrukeren for et mulig psykologisk press eller overraskelsesmoment. Hvis forbrukeren for eksempel har hatt tilstrekkelig med tid til å tenke gjennom tilbudet før hen signerer en avtale, vil ikke avtalen anses å være inngått «umiddelbart» etter at den næringsdrivende har henvendt seg til forbrukeren.⁴

For eksempel inngås ikke avtalen «umiddelbart» etter at forbrukeren er blitt kontaktet hvis forbrukeren går hjem og kommer tilbake til den næringsdrivendes faste forretningslokaler dagen etterpå.

3.2 Eksempler på situasjoner listet opp i deres henvendelse

Situasjon 6: En håndverker kommer på befaring hjemme hos en forbruker, og avtale inngås per e-post kort tid etter at befaringen er avsluttet, men partene ikke lenger er til stede sammen. Håndverkeren sender over avtale fra tjenestebilen sin eller fra kontorlokalene sine, og avtalen blir signert av forbrukeren med en gang.

³ Guidance on the interpretation and application of Directive 2011/83/EU punkt 2.2

⁴ Fortalen punkt 21 til Direktiv 2011/83/EU (Forbrukerrettighetsdirektivet)

Forbrukertilsynet

Porselensveien 32, Porsgrunn
Postboks 2862 Kjørbekk
3702 Skien

Telefon: +47 23 400 600
E-post: post@forbrukertilsynet.no
Nettside: www.forbrukertilsynet.no

Spørsmål: Er det riktig forstått at inngåelse av avtale i denne situasjonen anses som en avtale inngått utenom faste forretningslokaler fordi det skjer samme dag som befarings?

Svar: Om dette anses som en avtale inngått utenom faste forretningslokaler avhenger om avtalen er inngått umiddelbart etter kontakt med forbrukeren. Dette må vurderes konkret. Vi viser til redegjørelsen ovenfor i punkt 3.1.1.

Vi gjør oppmerksom på at en slik situasjon kan anses som en avtale inngått ved fjernsalg. Dette avhenger imidlertid av om forbrukeren og håndverkeren har forhandlet for eksempel pris under befaringsen eller ikke. Vi viser til redegjørelsen ovenfor i punkt 2.1.1 om at avtalen utelukkende må inngås ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler for at det skal kunne anses som en fjernsalgsavtale.

Situasjon 7: En håndverker kommer på befarings hjemme hos en forbruker, og sender over et tilbud per e-post til forbruker. Forbruker vurderer tilbudet, og velger å akseptere tilbudet raskt etterpå, slik at det blir inngått bindende avtale.

Spørsmål: Er det riktig forstått at inngåelse av avtale i denne situasjonen ikke anses som en avtale inngått utenom faste forretningslokaler?

Svar: Se vårt svar over under situasjon 6.

Situasjon 8: En håndverker kommer på befarings hjemme hos en forbruker, og sender over et tilbud per e-post til forbruker 4-5 dager i etterkant av befaringsen. Forbruker bestemmer seg deretter for å signere avtalen.

Spørsmål: Er det riktig forstått at inngåelse av avtale i denne situasjonen ikke anses som en avtale inngått utenom faste forretningslokaler?

Svar: Ja, dette vil ikke anses som en avtale inngått utenom faste forretningslokaler da avtalen ikke er inngått umiddelbart etter at den næringsdrivende tok kontakt med forbrukeren.

Håper dette var oppklarende. Hvis dere fremdeles har behov for et veiledningsmøte, stiller vi gjerne til det.

Vennlig hilsen

Mari Bakke Akslen
fungerende underdirektør

Silje Juul Anthonen
juridisk rådgiver

Forbrukertilsynet

Porselensveien 32, Porsgrunn
Postboks 2862 Kjørbekk
3702 Skien

Telefon: +47 23 400 600
E-post: post@forbrukertilsynet.no
Nettside: www.forbrukertilsynet.no

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur

Forbrukertilsynet

Porselensveien 32, Porsgrunn
Postboks 2862 Kjørbekk
3702 Skien

Telefon: +47 23 400 600
E-post: post@forbrukertilsynet.no
Nettside: www.forbrukertilsynet.no