

Standard Norge

Dato: 25.02.2026

Saksnummer: 250184

Saksbehandler: Silje Juul Anthonen

Svar på spørsmål

1 INNLEDNING

Viser til deres henvendelse til Forbrukertilsynet den 17.02.2026.

Dere har stilt spørsmål om hva som ligger i begrepet «organisert ordning» i angrerettloven (angrl.) § 5 bokstav b og om unntaket i angrl. § 22 første ledd bokstav a gjelder for tjenester.

Vi gir dere veiledning om regelverket basert på opplysningene vi har fått fra dere.

2 HVA ER EN ORGANISERT ORDNING?

Etter angrl. § 5 bokstav b foreligger det en fjernsalgsavtale dersom

- avtalen er inngått utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler uten at partene er til stede samtidig, og
- avtalen er inngått ved en organisert ordning for salg eller tjenesteyting.

Hvis de overnevnte kravene er oppfylt, foreligger det en avtale om fjernsalg og angrerettloven kommer til anvendelse.

Hva som ligger nærmere i kravet om at avtalen må være inngått utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler uten at partene er til stede samtidig, viser til vår veiledning i brev av 09.01.2026. Vi minner om at både telefon, e-post, postordre og internett er eksempler på fjernkommunikasjonsmidler.

Når det gjelder kravet om at avtalen må være inngått ved en organisert ordning for salg eller tjenesteyting, presiserer vi at dette alltid må vurderes konkret. Hva som menes med «organisert ordning for salg» er ikke definert i angrerettloven. Det avgjørende for om det foreligger en organisert

Forbrukertilsynet

Porselensveien 32, Porsgrunn
Postboks 2862 Kjørbekk
3702 Skien

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

ordning for salg, er imidlertid om det er lagt opp til salg ved bruk av fjernkommunikasjon.¹² Tradisjonelle nettkjøp (kjøp i en nettbutikk) der forbrukeren inngår avtale om kjøp og betaler i den næringsdrivendes nettbutikk, er et eksempel på en organisert ordning for salg. Et eksempel som ikke oppfyller kravet til organisert ordning er hvis den næringsdrivende ikke har lagt opp til salg per e-post eller om den næringsdrivende på sin nettside kun markedsfører eller opplyser om sine produkter og kontaktinformasjon, uten å tilby mulighet til å inngå avtale direkte.

Det stilles ikke krav til verken omfanget eller varigheten av den organiserte ordningen for at det foreligger en fjernsalgsavtale.³ Næringsdrivende som vanligvis selger varer eller tjenester fra sine forretningslokaler, vil kunne omfattes av angrerettloven, dersom næringsdrivende ved én eller flere anledninger legger opp til salg via et fjernkommunikasjonsmiddel. Det trekkes imidlertid en nedre grense mot næringsdrivende som inngår en avtale med en forbruker via et fjernkommunikasjonsmiddel og det ikke er vanlig for den næringsdrivende å inngå avtaler på denne måten. For eksempel at den næringsdrivende bare unntaksvis aksepterer bestilling per telefon eller e-post som en ekstraservice.

For en bedre forståelse av hva som ligger i «organisert ordning» og fjernsalg, viser vi til tingrettens dom i TOSL-2025-133337.⁴ Saken omhandlet salg av bil på Finn.no der domstolen la vekt på at dersom den næringsdrivende legger til rette for at avtalen kan inngås via meldinger på Finn.no, så vil avtalen kunne anses som en fjernsalgsavtale. Domstolen uttaler følgende:

«Retten legger til grunn at en Finn-annonse i seg selv ikke utgjør en «organisert ordning for salg». Retten finner likevel ikke at dette utelukker at en selger kan legge opp en til organisert ordning for salg via fjernkommunikasjon i korrespondansen som følger av en slik annonse, f.eks. ved at en potensiell kjøper trykker på en «send melding»-knapp og selgeren tilbyr digital visning og deretter avtaleinngåelse per fjernkommunikasjon. Retten har vanskelig for å se at dette i så fall skulle ha vært unnlatt angrerettlovens virkeområde».

Når det gjelder situasjonene dere har listet opp i deres veiledningshenvendelse den 19.11.2025, har vi i vårt svar av 09.01.2026 gitt dere veiledning basert på opplysningene vi har fått fra dere. I vår vurdering av de ulike situasjonene tok vi derfor utgangspunkt i at næringsdrivende har en organisert ordning for fjernsalg. Hvis næringsdrivende ikke legger opp til at forbrukere kan bestille varer eller tjenester via et fjernkommunikasjonsmiddel, vil det ikke foreligge en organisert ordning for

¹ Prop.64 L (2013-2014) s. 115.

² Forbrukerklageutvalget har i sak [FKU-2021-5550](#) lagt til grunn at «organisert ordning», etter sammenhengen, betyr en kombinasjon av markedsføring av varer og tjenester koblet til en mulighet for å fjernbestille varen eller tjenesten med bindende virkning for forbrukeren.

³ Prop.64 L (2013-2024) s. 42.

⁴ [Oslo tingrett - Dom: TOSL-2025-133337](#).

Forbrukertilsynet

Porselensveien 32, Porsgrunn
Postboks 2862 Kjørbekk
3702 Skien

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

fjernsalg og angrerettloven kommer ikke til anvendelse. Det må derfor alltid vurderes konkret opp mot hva den enkelte næringsdrivende legger opp til.

Når det gjelder deres behov for en nyansering i punkt 4 i vårt brev av 09.02.2026, har dere ikke gitt oss nok opplysninger til at vi kan svare konkret på spørsmålet. Hvis dere ønsker et konkret svar, må vi vite hva dere ønsker at vi skal nyansere.

3 LOVEN GJØR UNNTAK FRA ANGRERETT FOR VARER SOM IKKE KAN SKILLES FRA ANDRE VARER ETTER LEVERING

Angrerettloven § 22 første ledd bokstav a gjør unntak fra angrerett på avtaler om

«levering av varer som på grunn av sin art blandes med andre varer etter levering på en slik måte at de ikke kan skilles fra hverandre.»

Bestemmelsen gjør altså unntak fra angreretten for varer der selve leveringen har medført at de ikke kan leveres tilbake da enkelte varer er av en slik karakter at selve leveringen medfører at varene faktisk ikke kan leveres tilbake.⁵ For eksempel bør angreretten ikke få anvendelse på levering av flytende brensel da dette er en vare som av natur ikke kan skilles fra andre varer etter levering.⁶ Bestemmelsen gjelder altså kun for *varer*. Tjenester omfattes derfor ikke.

Hvis en forbruker for eksempel har bestilt en håndverker til å male hele huset, men ønsker å angre på avtalen innen angrefristen, gjelder reglene for førtidig oppstart.⁷

Håper dette var oppklarende. Hvis dere anser det som hensiktsmessig med et veiledningsmøte, stiller vi gjerne til et møte.

Vennlig hilsen

Mari Bakke Akslen
fungerende underdirektør

Silje Juul Anthonsen
juridisk rådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur

⁵ Prop.64 L (2013-2014) s. 60.

⁶ Forbrukerrettighetsdirektivet fortalen punkt 49.

⁷ Se bestemmelsene i angrl. §§ 12, 19, 22 første ledd bokstav c og 26.