



Juss for forbrukere





*Eurojuris Norge AS er en sammenslutning av 16 selvstendige advokatfirmaer spredt over hele landet. Våre advokater bistår næringslivet, organisasjoner, det offentlige og privatpersoner med alle typer juridiske tjenester*

*Advokatfirmaene i Eurojuris Norge har en sterk lokal forankring og god lokalkunnskap, og de er ledende firmaer innen sine regioner. Eurojuris Norge er dessuten tilsluttet Eurojuris International, Europas ledende uavhengige nettverk av advokatfirmaer.*

Ved utgivelsene av Eurojuris Informerer ønsker vi å dele vår kunnskap om relevante og praktiske temaer på ulike rettsområder. Denne gangen byr vi på artikler for forbrukere.

Vi er alle forbrukere, som daglig gjør kjøp, som eksponeres for markedsføring og reklame, og som forholder oss til et vell av salgskanaler og tilbud. Vi kjøper på nett, vi abonnerer, vi reklamerer, vi angrep og vi returnerer. I rollen som forbrukere, er vi gitt et vern og en rekke rettigheter som de næringsdrivende må oppfylle. Dette gjelder ved kjøp og ved leie, men også ved regler om hvordan produkter kan markedsføres, angrerettigheter mv. Formålet med disse rettighetene er å beskytte, å balansere og å skape forutsigbarhet for både forbrukeren og den næringsdrivende. På den måten unngås misforståelser og konflikter.

Advokatrollen er mangfoldig, men kjernen er å representere og å ivareta parters rettigheter. Ofte er det krevende for forbrukere å orientere seg i reglene og å sørge for at de etterleveres. For den næringsdrivende er det viktig å opptre korrekt i sin forretningsførsel. I dette heftet viser vi frem kompetansen til noen av de dyktige advokatene tilknyttet vårt nettverk. I Eurojuris Norge har vi mange advokater med særskilt høy kompetanse som rådgivere for forbrukere og for næringsdrivende som handler med forbrukere. De rådgir og bistår i mangfoldet av sakstyper og problemstillinger. Gjennom deres arbeid høstes erfaringer som deles i nettverket, og som benyttes til ytterligere å øke kvaliteten på våre tjenester.

Vi håper tekstene skaper forståelse og kommer til nytte. Ved spørsmål til artiklene eller annet kan advokatene i Eurojuris Norge selvsagt kontaktes for mer informasjon.

God lesing!

Bjarte Røyrvik  
Styreleder i Eurojuris Norge AS

Besøk vår hjemmeside  
[www.eurojuris.no](http://www.eurojuris.no)

Utgivelsesdato: November 2022

# Innhold

	Side
<b>Forbrukerens rettigheter ved oppføring av ny bolig</b> <i>Advokatfullmektig Cecilie H. Dekkerhus</i>	4
<b>Kjøpe bruktbil? Dette må du vite.</b> <i>Advokatfullmektig Magnus Stene Holstad</i>	16
<b>Reklamasjon i forbrukerkjøp</b> <i>Advokat Sandra Dueland</i>	26
<b>Mekling i Forbrukertilsynet – vedtak i Forbrukerklageutvalget</b> <i>Advokatfullmektig Hanne Linaker</i>	34
<b>Banksvindel – hvem er ansvarlig for offerets økonomiske tap?</b> <i>Advokatfullmektig Marthe Svardal Haugland</i>	42
<b>Eurojuris Haugesund</b>	51



**Cecilie H. Dekkerhus** er advokatfullmektig i advokatfirmaet NOVA i Oslo. Hun jobber primært med fast eiendom og idrettsjuss.

# Forbrukerens rettigheter ved oppføring av ny bolig

Av advokatfullmektig Cecilie H. Dekkerhus  
cd@novalaw.no

*Denne artikkelen handler først og fremst om forbrukerens rettigheter ved forsinkelser og mangler, og hva en forbruker kan kreve som følge av dette.*


## I. INNLEDNING

En avtale om oppføring av en ny bolig innebærer flere usikkerhetsmomenter sammenlignet med et ordinært boligsalg. Dette gjelder både med tanke på når den nye boligen vil stå ferdig, og hvordan den vil se ut. Boligen er ofte kjøpt basert på et prospekt og eventuelt en byggeplan, og forbrukeren har ingen mulighet til å undersøke feil eller mangler på forhånd.

Det er bustadoppføringsloven som regulerer hvilke rettigheter en forbruker har i forbindelse med en avtale med en entreprenør om oppføring av en ny bolig. Loven gjelder også

avtaler om oppføring av hytter eller fritidsbolig og borettslagsboliger.

Bustadoppføringsloven har mange likhetstrekk med avhendingsloven, som gjelder ordinære boligsalg. I praksis oppstår det også noen ganger spørsmål om en avtale om kjøp av en ny bolig følger avhendingslovens eller bustadoppføringslovens regler. Som et utgangspunkt er det bustadoppføringslovens regler som legges til grunn hvis selger er næringsdrivende, og det på avtaletidspunktet fortsatt gjenstår bygningsmessige arbeider på boligen. Loven gjelder ikke for avtaler mellom



Har entreprenøren gjennomført lignende prosjekter tidligere? Har entreprenøren økonomiske muskler til å gjøre opp for seg hvis det skulle oppstå spørsmål om å utbedre en mangel?

forbrukere og avtaler om salg av nye, ferdig oppførte boliger.

Denne artikkelen handler først og fremst om forbrukerens rettigheter ved forsinkelser og mangler, og hva en forbruker kan kreve som følge av dette. Før det inngås en avtale om oppføring av ny bolig, er det lurt å være oppmerksom på en del forhold. Innledningsvis vil vi derfor trekke frem noen viktige forhold som forbrukeren bør være klar over og undersøke før en avtale inngås.

## 2. HVA BØR DU TENKE PÅ FØR DU INNGÅR AVTALE OM OPPFØRING AV NY BOLIG?

Ettersom det som regel kun er et prospekt og/eller en byggeplan du som forbruker skal basere valget ditt på, er det svært viktig å sette seg godt inn i disse dokumentene. Vi anbefaler at du bruker god tid på å undersøke det du er usikker på, og stiller spørsmål til entreprenør og/eller eventuell megler før du gir bud. Det vil være viktig å lese kontrakten og vilkårene i den nøye.

Videre kan det være lurt å tenke på om det er noen forhold som er spesielt viktige for deg, og som det kan være aktuelt å ta forbehold om i budet. Dette kan for eksempel være å innta en siste dato for ferdigstilling, slik at det blir mer forutsigbart for deg som forbruker. I større prosjekter er det ofte estimert ferdigstilling i en bestemt periode, for eksempel i et kvartal. Ettersom en del avtaler om oppføring av nybygg tar sikte på ferdigstilling langt frem i tid, vil entreprenøren ofte ikke forplikte seg til å levere til en bestemt dato for lang tid i forveien.

Ved oppføring av nybygg dreier det seg ofte om store økonomiske forpliktelser, og det kan derfor være fornuftig å tenke på hvem som skal være din kontraktspartner. Har entreprenøren gjennomført lignende prosjekter tidligere? Har entreprenøren økonomiske muskler til å gjøre opp for seg hvis det skulle oppstå spørsmål om å utbedre en mangel? Det er lurt å forsikre seg om at det er en seriøs og anerkjent entreprenør som har gjennomført mange lignende prosjekter tidligere, og som har god soliditet og gode referanser.

Videre anbefaler vi at du engasjerer en advokat eller eiendomsmegler som kan sørge for at prosessen går riktig for seg. En slik fagperson vil blant annet se til at hjemmelsforholdet er i orden, at garantier foreligger, at midlertidig brukstillatelse er på plass før overtakelse, og at overskjøting og betaling skjer på riktig vis og til riktig tid.

### 3. FORSINKELSE

#### 3.1 Utgangspunkt: Boligen skal være klar til avtalt tid

I praksis viser det seg ofte at overtagelsen ikke lar seg gjennomføre til de fristene som ble satt ved inngåelsen av avtalen, og at innflyttingen blir forsinket. Bustadoppføringsloven regulerer i hvilke tilfeller det er snakk om en forsinket levering fra entreprenøren, og hva følgene av forsinkelsen blir.

Etter bustadoppføringsloven kan forbrukeren kreve skriftlig kontrakt, og dette er den klart mest brukte avtaleformen for oppføring av ny bolig. Av kontrakten går det som regel frem når boligen skal overtas. Utgangspunktet etter bustadoppføringsloven er at boligen skal være klar til det tidspunktet som går frem av avtalen, og at det vil foreligge en forsinkelse hvis dette ikke er tilfellet. Hvis det ikke er avtalt en konkret dato for ferdigstillelse, skal entreprenøren sette i gang så snart som mulig etter at forbrukeren har sagt fra om det. Arbeidet skal deretter utføres med rimelig fremdrift og uten unødvendige avbrudd.

I mange prosjekter tilbys forbrukeren en rekke tilvalg. Bestilling av tilvalg kan ofte ha forsinkelse som konsekvens, og i praksis ser vi at entreprenøren ofte begrunner en forsinkelse med dette. Det er derfor viktig at det blir fastsatt klare datoer for når tilvalg kan velges, og dette bør gjøres skriftlig. Hvis tilvalget får utslag i pris eller

fører til forsinkelse, bør dette fremkomme ved bestilling.

Etter bustadoppføringsloven har entreprenøren i enkelte tilfeller krav på en tilleggsfrist. For det første har entreprenøren krav på tilleggsfrist hvis forbrukeren har krevd endringer eller tilleggsarbeid som forsinker arbeidet. Et krav om tilleggsfrist kan også skyldes forsinkelser fordi forbrukeren ikke medvirker som avtalt. Eksempler på dette er hvis forbrukeren ikke betaler i samsvar med avtalt betalingsplan eller ikke bidrar med arbeid som han har tatt på

*I mange prosjekter tilbys forbrukeren en rekke tilvalg. Bestilling av tilvalg kan ofte ha forsinkelse som konsekvens, og i praksis ser vi at entreprenøren ofte begrunner en forsinkelse med dette.*



seg å gjøre selv, f.eks. forsinket eller mangelfull oppføring av grunnmuren. Dette gjelder også hvis andre håndverkere/entreprenører som forbrukeren er ansvarlig for, forsinket arbeid. Endelig vil entreprenøren ha krav på en tilleggsfrist som følge av at arbeidet blir forsinket på grunn av en hindring utenfor entreprenørens kontroll, og at entreprenøren ikke har mulighet til å hindre forsinkelsen på grunn av dette.

For at entreprenøren skal ha rett på en tilleggsfrist, og på den måten unngå at forbrukeren fremsetter krav som følge av

forsinkelse, må han kreve fristforlengelse ved å gi melding til forbrukeren. Denne meldingen må gis så raskt som mulig etter at entreprenøren blir klar over årsaken til forsinkelsen.

#### 3.2 Følgene av forsinkelse

Hvis det foreligger en forsinkelse og entreprenøren ikke har krav på tilleggsfrist, har kjøper krav på dagmulkt av entreprenøren for hver dag forsinkelsen varer. Det gjelder også når entreprenøren har oversittet også tilleggsfristen. Dagmulkt er en standardisert erstatning for de utgifter og belastninger forbrukeren utsettes



*Det følger av rettspraksis at det er få grunner til at reklamasjonstiden i utgangspunktet skal være så mye lengre enn to måneder ved kjøp av fast eiendom.*

for ved at overtakelsen blir forsinket, noe som innebærer at forbrukeren slipper å dokumentere sitt faktiske økonomiske tap.

Dagmulkten størrelse kan være avtalt på forhånd. Hvis ikke høyere mulkt er avtalt, utgjør denne 0,75 eller 1 promille per dag av den samlede kjøpesummen for boligen avhengig av om avtalen også omfatter eiendomsrett til grunnen. Rett til dagmulkt gjelder uavhengig av forbrukerens økonomiske tap. Dagmulkten er begrenset oppad til 100 dager. Hvis forsinkelsen varer ut over 100 dager, kan forbrukeren kreve

erstatning for sitt faktiske økonomiske tap i den etterfølgende perioden.

Ut over dagmulkt kan forbrukeren i noen tilfeller kreve erstatning hvis det foreligger økonomisk tap som overstiger dagmulkten, typisk husleiekostnader. Hvis forsinkelsen medfører et «vesentlig avtalebrudd», kan kjøper heve avtalen. Videre kan forbrukeren holde tilbake vederlag til dekning av egne krav mot entreprenøren som følge av entreprenørenes forsinkelse. Forbrukeren kan kun holde tilbake det som er nødvendig, og har risikoen for at det tas feil med

hensyn til vederlagets størrelse eller grunnlaget for å tilbakeholde. Her vil det ofte gis et visst slingsmonn. Men hvis forbrukeren ikke har hatt grunnlag for å tilbakeholde vederlag eller har holdt tilbake for mye, vil entreprenøren kunne kreve forsinkelsesrenter fra fakturaens forfallstidspunkt.

Hvis eiendommen er forsikret av forbruker, vil kostnader til juridisk bistand ved tvister med entreprenøren kunne være dekningsberettiget under rettshjelpsordningen som ofte finnes i slike forsikringer.

#### **4. MANGLER**

##### **4.1 Når foreligger det en mangel?**

Når det vurderes om det foreligger en mangel, må det tas utgangspunkt i avtalen mellom partene. En mangel foreligger der det er et objektivt avvik mellom det som er avtalt at skal leveres og det som leveres. Mangelsvurderingen skal avgjøres ut fra forholdene på overtakelsestidspunktet selv om mangelen først viser seg senere. Hvis det ikke står spesifisert noe i avtalen mellom forbrukeren og entreprenøren, vil leveransen måtte vurderes ut fra generelle leveranse- og kvalitetsnormer. Det må da tas stilling til om entreprenørenes ytelse holder alminnelig god bransjekvalitet og oppfyller gjeldende offentligrettslige krav.

Bustadoppføringsloven stiller visse krav til blant annet utføringen av oppdraget, til materialene som er benyttet, endringer og tilleggsarbeid, samt at resultatet er i samsvar med offentligrettslige krav. Hvis disse kravene ikke er oppfylt, vil det foreligge en mangel. Det foreligger derimot ikke en mangel når avviket fra avtalen skyldes forbrukeren selv eller personer forbrukeren identifiseres med, for eksempel hvis årsaken til avviket ligger i prosjekteringsleveransen som forbrukeren har hatt ansvaret for.

Videre foreligger det også en mangel hvis det er gitt manglende opplysninger om arbeidet, materialene eller eiendommen, eller der det er gitt uriktige opplysninger i forbindelse med avtaleinngåelsen eller markedsføringen. Uriktige opplysninger kan for eksempel dreie seg om arealavvik. Hvis det opplyses om at en leilighet under oppføring er 70 kvm og den kun er 60 kvm ved ferdigstilling, foreligger det en mangel i lovens forstand. Det vil likevel ikke foreligge en mangel hvis opplysningene blir rettet i tide på en tydelig måte, eller der det må legges til grunn at de uriktige opplysningene ikke har virket inn på avtalen.

##### **4.2 Reklamasjon**

Normalt vil du som forbruker kunne klage hvis det oppdages feil ved boligen. Du har da to reklamasjonsfrister å forholde deg til. Det følger av bustadoppføringsloven at forbruker må sende en melding til entreprenøren innen rimelig tid etter at forbrukeren oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen. Ellers mister du som forbruker retten til å gjøre en mangel gjeldende overfor entreprenøren. Dette er det vi kaller relativ reklamasjonsfrist. Det følger av rettspraksis at det er få grunner til at reklamasjonstiden i utgangspunktet skal være så mye lengre enn to måneder ved kjøp av fast eiendom. Det vil si at du som regel må reklamere senest innen to måneder etter at du oppdaget mangelen.

I tillegg er det en absolutt reklamasjonsfrist som innebærer at mangelen ikke kan gjøres gjeldende senere enn fem år etter overtakelsen. I noen tilfeller kan forbrukeren likevel ha rett til å reklamere senere enn fem år etter overtakelsestidspunktet. Dette gjelder hvis entreprenøren har påtatt seg ansvar for lengre tid, eller der entreprenøren eller noen han svarer for har handlet grovt uaktsomt eller i strid med god tro.

*Du må være klar over at entreprenøren i utgangspunktet har en utbedringsrett, noe som innebærer at entreprenøren har krav på å få rette mangelen hvis du som forbruker gjør en mangel gjeldende.*

Det er her viktig å merke seg at hvis forbrukeren vil gjøre gjeldende mangler som ble eller burde ha blitt oppdaget ved overtakelsen, må dette gjøres «så snart råd er» hvis overtakelsen skjer ved overtakelsesforretning. For mangler oppdaget ved overtakelse, kan fristen være bare noen få dager. Det er derfor viktig at det meldes fra til entreprenør så fort som mulig, og aller helst skriftlig.

Når det er kalt inn til overtakelsesforretning med befaring av entreprenørens ytelse, bør det skrives overtakelsesprotokoll som begge parter får et underskrevet eksemplar av. Overtakelsesprotokollen bør inneholde alle feil og mangler som forbruker har påpekt. Her er det viktig å påpeke alt du tror og ser at ikke er i henhold til kontrakt. Videre bør det nedtegnes hva entreprenøren godtar av feil/mangler som forbruker påpeker, frister for utbedring der partene er enige, størrelsen på det beløp som eventuelt skal tilbakeholdes, hvem som var med og dato for overtakelsesforretningen. Der en av partene krever det, skal det også holdes det som ofte kalles ettårsbefaring.

I tillegg til reklamasjonsfristene er det viktig å være klar over at krav kan gå tapt etter reglene om foreldelse. Den alminnelige foreldelsesfristen er 3 år, men det gjelder et unntak for skjulte mangler.

#### **4.3 Følgene av en mangel**

Det følger av bustadoppføringsloven at hvis det foreligger en mangel, kan forbrukeren på nærmere vilkår holde tilbake vederlag, kreve mangelen rettet, kreve prisavslag, heve kjøpet og/eller kreve erstatning. Tilbakeholdelsesretten kan være et effektivt pressmiddel for å få entreprenøren til å oppfylle sine forpliktelser. Det er imidlertid viktig å presisere at denne retten ikke må misbrukes. Det gjelder her, som for forsinkelsestilfellene, at forbrukeren bærer risikoen for at tilbakeholdet er berettiget.

Når det gjelder retten til å kreve utbedring, må dette skje innen rimelig tid etter at forbrukeren klaget på mangelen og gjorde det mulig for entreprenøren å rette. Videre må du være klar over at entreprenøren i utgangspunktet har en utbedringsrett, noe som innebærer at entreprenøren har krav på å få rette mangelen hvis du som forbruker gjør en mangel gjeldende.



*Høyesterett uttalte i en konkret sak om oppføring av enebolig at det unntaksvis måtte være adgang til å utmåle prisavslag skjønnsmessig slik at det svarte til den subjektive verdireduksjonen mangelen representerte for kjøperen, selv om mangelen ikke hadde påvirket markedsverdien.*

Hvis mangelen ikke blir rettet, kan forbrukeren kreve prisavslag. Dette gjelder under den forutsetning at forbrukeren ikke har avslått retting som entreprenøren har rett til å utføre. Prisavslaget skal som et utgangspunkt være lik det det vil koste forbrukeren å få mangelen rettet. Hvis kostnadene blir urimelig høye i forhold til det mangelen betyr for forbrukeren, skal prisavslaget svare til den verdireduksjonen som mangelen medfører. Høyesterett uttalte i en konkret sak om oppføring av enebolig at det unntaksvis måtte være adgang til å utmåle prisavslag skjønnsmessig slik at det svarte til den subjektive verdireduksjonen mangelen representerte for kjøperen, selv om mangelen ikke hadde påvirket markedsverdien.

For å kunne heve avtalen må mangelen innebære et vesentlig avtalebrudd. Forbrukeren kan også heve avtalen før overtakelsestidspunktet hvis det er klart at ytelsen kommer til å få en mangel som innebærer et vesentlig avtalebrudd. Videre kan forbrukeren kreve erstatning for økonomisk tap som har oppstått som følge av en mangel,

og som ikke er dekket ved prisavslag. Dette gjelder imidlertid ikke der mangelen oppsto på grunn av en hindring utenfor entreprenørens kontroll, og der det ikke er rimelig å forvente at entreprenøren kunne ha regnet med hindringen på avtaletidspunktet, eller at entreprenøren kunne ha overvunnet eller unngått følgene av hindringen. Et illustrerende eksempel er et tilfelle hvor det oppstår brann i boligen som ikke skyldes forhold på entreprenørens side.

##### **5. AVSLUTTENDE BETRAKTNINGER OG RÅD PÅ VEIEN**

Avtaler om oppføring av nybygg kan ofte være omfattende, og forsinkelser og mangler kan få store konsekvenser for forbrukeren. For å unngå å komme i uønskede situasjoner er det viktig å gjøre nødvendige undersøkelser før du forplikter deg gjennom avtale med entreprenør. Det kan være utfordrende å skulle finne ut hvilke rettigheter og krav du har på egenhånd. For at dine rettigheter og interesser skal bli best mulig ivarett, vil det være fornuftig å søke juridisk bistand.







**Magnus Stene Holstad** er advokatfullmektig i Advokatfirmaet Eurojuris Haugesund AS. Han er tilknyttet firmaets næringsavdeling, hvor han blant annet arbeider med kontraktsrett, plan- og bygningsrett og offentlige anskaffelser.

## Kjøpe bruktbil? Dette må du vite.

Av advokatfullmektig Magnus Stene Holstad  
mholstad@eurojuris.no

*Bruktbilkjøp troner år etter år suverent på toppen av Forbrukerrådets klagestatistikk, og i 2021 fikk Forbrukerrådet over 5200 henvendelser som handlet om bruktbil.*

### I. INNLEDNING

I Norge kjøpes og selges det et stort antall bruktbiler hvert eneste år. I 2021 var det til sammen 527.799 bruktbiler som skiftet eier. I en nyere undersøkelse utført av Norstat for NAF svarte nær fire av ti (37 %) at de hadde opplevd en konkret utfordring etter å ha kjøpt eller solgt en bil. Bruktbilkjøp troner da også år etter år suverent på toppen av Forbrukerrådets klagestatistikk, og i 2021 fikk Forbrukerrådet over 5200 henvendelser som handlet om bruktbil.


Kjøp og salg av bruktbiler kan med andre ord by på utfordringer og konflikt, og det vil i slike

tilfeller være viktig å kjenne til hvilke juridiske rettigheter og plikter som gjelder.

### 2. VIL KJØPET REGULERES AV KJØPSLOVEN ELLER FORBRUKERKJØPSLOVEN?

Et bruktbilkjøp vil reguleres av enten kjøpsloven eller forbrukerkjøpsloven. Hvis avtalen er inngått mellom to privatpersoner, vil partenes rettigheter og plikter følge av kjøpsloven. Hvis du som privatperson kjøper bil av en som opptre i næringsvirksomhet, vil kjøpet reguleres av forbrukerkjøpsloven.

Hovedforskjellen mellom lovene er at man



Som utgangspunkt vil kjøperen overta risikoen for skjulte feil og mangler ved bilen, og et «som den er»-forbehold vil derfor være ugunstig for kjøperen.

som bilkjøper vil ha noe bedre rettigheter etter forbrukerkjøpsloven enn det som følger av kjøpsloven.

### 3. FORELIGGER DET EN MANGEL VED BILEN?

For at du som kjøper av en bruktbil skal kunne gjøre gjeldende krav om retting, prisavslag, heving eller erstatning overfor selgeren, må det foreligge en mangel ved bilen.

En mangel er en feil eller et avvik i forhold til det som var avtalt. Et viktig utgangspunkt for

mangelsvurderingen er hva som er avtalt med selgeren. Bilen skal være i den stand som følger av avtalen. Det er også viktig å lese hva som står i bilannonsen. Det som følger av markedsføringen ved salg av bilen, vil gi deg et inntrykk og være med på å styre forventningene til bilen. Hvis det er gitt feil opplysninger i markedsføringen, vil dette kunne utgjøre en mangel.

#### 3.1 «Som den er»-forbehold

Det er svært vanlig ved salg av bruktbiler å innta et «som den er»-forbehold i kjøpekontrakten. Formålet bak et slikt forbehold er å beskytte

selgeren mot skjulte feil og mangler ved bilen som dukker opp etter at den er solgt. Som utgangspunkt vil kjøperen overta risikoen for skjulte feil og mangler ved bilen, og et «som den er»-forbehold vil derfor være ugunstig for kjøperen.

Kjøperen vil likevel kunne gjøre en mangel gjeldende, men terskelen for å vinne frem vil være noe høyere.

Etter forbrukerkjøpsloven § 17 vil en bil som er solgt med «som den er»-forbehold eller lignende, likevel ha en mangel når:

- 1) det er gitt uriktige opplysninger som kan antas å ha innvirket på kjøpet, eller
  - 2) det er gitt manglende opplysninger om forhold ved bilen som kan antas å ha innvirket på kjøpet, eller
  - 3) bilen er i dårligere stand enn man hadde grunn til å forvente på bakgrunn av forbeholdet, kjøpesummens størrelse og forholdene for øvrig.
- Kjøpsloven § 17 er en relativt lik bestemmelse, men inneholder noen ulikheter sammenlignet med forbrukerkjøpsloven. Den viktigste

Det er uansett viktig å være oppmerksom på at det ikke kan stilles de samme krav til bruktbiler som til nye biler.

forskjellen er at bilen etter forbrukerkjøpsloven (se punkt 3) har en mangel hvis den er i «dårligere stand» enn det forbrukeren hadde grunn til å forvente. Etter kjøpsloven er denne terskelen høyere ved at bilen må være i «vesentlig dårligere stand».

En annen forskjell er at selgeren etter kjøpsloven må ha forsømt å gi opplysninger om «vesentlige forhold» ved bilen, mens det etter forbrukerkjøpsloven ikke oppstilles et slikt vesentlighetskrav (se punkt 2 ovenfor).

Utover dette er bestemmelsene nærmest identiske.

Det er uansett viktig å være oppmerksom på at det ikke kan stilles de samme krav til bruktbiler som til nye biler. Hva du kan forvente av en bruktbil, vil blant annet avhenge av informasjonen du har fått om den, hvor gammel den er, og hva du har betalt for den. Dette vil være



sentrale momenter i mangelsvurderingen. En slik vurdering vil naturligvis være skjønnsmessig, og om det foreligger en mangel eller ikke, må vurderes konkret i den enkelte sak.

#### 4. HVA KAN DU KREVE HVIS BILEN HAR EN MANGEL?

De mest aktuelle misligholdsbeføyelsene (den juridiske samlebetegnelsen på krav en part kan gjøre gjeldende overfor en avtalepart ved mangler og avtalebrudd) i saker som angår bruktbilkjøp, er krav om retting/reparasjon, prisavslag, heving og erstatning.

##### 4.1 Retting/reparasjon

Retting innebærer at selgeren utbedrer mangelen ved bilen, slik at bilen settes i kontraktsmessig stand. Selger har krav på å forsøke å rette mangelen for egen regning før andre misligholdsbeføyelser kan gjøres gjeldende. Det er derfor viktig at du som kjøper gir selgeren mulighet til å rette mangelen før du f.eks. tar kontakt med et verksted for å reparere mangelen.

Hvis du mot formodning går direkte til et verksted og retter en mangel uten å kontakte selger, risikerer du å miste retten til å gjøre mangelen gjeldende overfor selger.

Selgeren har for øvrig etter forbrukerkjøpsloven § 30 ikke rett til å foreta mer enn to rettetforsøk for samme mangel, med mindre det foreligger særlige grunner. Kjøpsloven har ikke en tilsvarende regel, men også i denne loven vil det være en begrensning på hvor mange ganger en selger kan forsøke å rette samme mangel.

Hvis selgeren unnlater å rette mangelen, vil kjøper som utgangspunkt kunne kreve andre misligholdsbeføyelser som f.eks. prisavslag, heving og erstatning.

*Reklamasjonsfristen er tiden du har på å klage eller «reklamere» over mangler ved bilen. Hvis disse fristene ikke overholdes, vil du miste retten til å gjøre et mangelskrav gjeldende.*

#### 4.2 Prisavslag

Hvis mangelen ikke blir rettet, kan du kreve prisavslag. Hovedregelen er da at prisavslaget fastsettes slik at forholdet mellom nedsatt og avtalt pris svarer til forholdet mellom bilens verdi i mangelfull og kontraktsmessig stand på overtakelsestidspunktet.

Det vil si et forholdsmessig avslag i kjøpesummen. Dette skiller prisavslag prinsipielt fra erstatning, idet beregningen ikke direkte knyttes til lidt tap som følge av mangelen.

Selve beregningen vil til en viss grad måtte skje skjønnsmessig, hvor kostnadene til retting av mangelen vil kunne være et relevant moment.

#### 4.3 Heving

Heving betyr at selger og kjøper stilles i samme situasjon som om avtalen aldri var inngått. Det betyr at kjøper leverer tilbake bilen, og at selger tilbakebetaler kjøpesummen.

Mange som kontakter advokat etter å ha kjøpt en bruktbil, ønsker å heve kjøpet. Utgangspunktet i norsk rett er at avtaler skal holdes, og terskelen for heving anses for å være høy. Etter kjøpsloven kan kjøperen heve kjøpet hvis mangelen

medfører et «vesentlig kontraktsbrudd». I forbrukerkjøpsloven er det en noe lavere terskel ved at forbrukeren kan heve avtalen i stedet for prisavslag, med mindre «mangelen er uvesentlig».

Hevingsvurderingen vil naturligvis skje etter en konkret vurdering, og det kan ikke fastsettes noen presise rammer for hvor terskelen ligger. Det foretas også her en skjønnsmessig vurdering, hvor særlig utbedringskostnadens størrelse vil være et moment av stor betydning.

#### 4.4 Erstatning

I noen tilfeller vil kjøper kunne ha krav på erstatning for økonomisk tap vedkommende er påført som følge av mangelen. Det er i et slikt tilfelle viktig å ta vare på kvitteringer og regninger slik at du kan dokumentere tapet. Det er imidlertid også viktig å være klar over at du som kjøper plikter til å begrense det økonomiske tapet når det er mulig.

Erstatning vil f.eks. være aktuelt hvor kjøper har hatt utbedringskostnader for å sette bilen i den stand som opprinnelig fulgte av avtalen. Som nevnt er det i et slikt tilfelle avgjørende at kjøper ikke har fratatt selger retten til å utbedre mangelen.



### 5. REKLAMASJONSFRISTER

Reklamasjonsfristen er tiden du har på å klage eller «reklamere» over mangler ved bilen. Hvis disse fristene ikke overholdes, vil du miste retten til å gjøre et mangelskrav gjeldende.

Reklamasjonsfrister er gitt for å beskytte både kjøper og selgers interesser. Selger skal på et tidspunkt kunne regne seg ferdig med handelen og fritatt for risikoen for feil med bilen, og kjøper har på sin side forventinger om at kjøpet skal svare til forventningene og ha tid til å oppdage og klage på eventuelle feil.

Kjøpsloven og forbrukerkjøpsloven inneholder to frister du må forholde deg til. Det er en absolutt reklamasjonsfrist som løper fra da du overtok bilen, og det er en relativ reklamasjonsfrist som løper fra da du oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen.

#### 5.1 Absolutt reklamasjonsfrist

Hvis bilkjøpet ditt reguleres av kjøpsloven, vil du ha en reklamasjonsrett på to år for å gjøre et mangelskrav gjeldende. Hvis bilkjøpet reguleres av forbrukerkjøpsloven, vil reklamasjonsretten være på fem år.

Hvis disse fristene utløper, vil du som kjøper miste retten til å gjøre et mangelskrav gjeldende overfor selgeren. Det er derfor vi kaller disse for «absolutte» reklamasjonsfrister.

#### 5.2 Relativ reklamasjonsfrist

Den relative reklamasjonsfristen innebærer at du som kjøper må reklamere innen «rimelig tid» etter at feilen ble eller burde ha blitt oppdaget. Vurderingen av hva som er å anse som «rimelig tid» må avgjøres i hvert konkrete tilfelle, men vurderingen vil ofte være noe strengere etter kjøpsloven enn etter forbrukerkjøpsloven.

*Hvis bilen var forsikret på salgs- og kjøpstidspunktet, vil normalt forsikringen til både selger og kjøper dekke store deler av utgiftene til advokatbistand.*

Det forventes uansett at du som kjøper undersøker bilen kort tid etter at overtakelsen har skjedd. Åpenbare og synlige feil og mangler, som f.eks. store riper eller bulker, bør oppdages raskt, og gjerne allerede ved overtakelsen. Motsetningsvis vil det være andre feil og mangler som først kan oppdages ved grundigere og større undersøkelser, som f.eks. av en fagkyndig på et bilverksted.

Det følger av forbrukerkjøpsloven § 27 at fristen aldri kan være kortere enn to måneder etter at du oppdaget eller burde ha oppdaget feilen eller mangelen. Denne fristen er ikke absolutt, men går det mer enn to måneder, bør du ha en god grunn for hvorfor du har ventet med å reklamere.

En tilsvarende regel finnes ikke i kjøpsloven, men som allerede nevnt vil vurderingen av «rimelig tid» være noe strengere etter kjøpsloven.

Oppsummeringsvis vil fristen for å reklamere være relativt kort, og det anbefales at du som kjøper reklamerer så snart du oppdager en feil eller mangel.

### 5.3 Unntak fra reklamasjonsreglene

Reklamasjonsreglene vil derimot ikke gjøre seg gjeldende hvis selger har opptrådt «grovt uaktsomt eller for øvrig i strid med redelighet og god tro». Dette er et unntak som følger av kjøpsloven § 33 og forbrukerkjøpsloven § 27 fjerde ledd.

For at dette unntaket skal gjøre seg gjeldende, må det klanderverdige forholdet knytte seg til mangelsspørsmålet, og unntaket tar særlig sikte på de tilfellene hvor selgeren har fortiet om de forhold mangelen beror på.

Bestemmelsen hindrer imidlertid ikke tap av rett på grunn av alminnelige foreldelses- og passivitetsregler.

### 6. ORDINÆR BILFORSIKRING DEKKER ADVOKATBISTAND

Det kan være vanskelig å vurdere om det foreligger en mangel, hvilke krav som bør fremsettes, eller hvordan du som kjøper skal gå frem. Hvis det gjøres feil i disse vurderingene, og det f.eks. blir reklamert for sent, vil du som kjøper risikere å miste eventuelle krav du måtte ha. Det vil derfor ofte være hensiktsmessig å ta kontakt med en advokat for juridisk bistand på et tidlig tidspunkt for å vurdere disse spørsmålene.

Hvis bilen var forsikret på salgs- og kjøpstidspunktet, vil normalt forsikringen til både selger og kjøper dekke store deler av utgiftene til advokatbistand. Terskelen for å ta kontakt med advokat bør derfor ikke være høy, spesielt ikke hvis tvistesummen er av en viss størrelse.



# Reklamasjon i forbrukerkjøp

Av advokat Sandra Dueland  
sdueland@eurojuris.no

*Hvis reglene for reklamasjon ikke følges, kan du miste retten til å gjøre kravet ditt gjeldende, blant annet krav om å få mangelen rettet, omlevering, kreve prisavslag, heve kjøpet osv.*

## 1. HVA ER EN REKLAMASJON?


Hva gjør du hvis det viser seg at varen du har kjøpt har en mangel? Du fremsetter en reklamasjon overfor selger. En reklamasjon er en melding fra kjøper til selger om at varen eller tjenesten du har kjøpt, er mangelfull.

Det er viktig å følge riktig fremgangsmåte hvis du ønsker å reklamere på en vare eller tjeneste. Du som kjøper må for eksempel reklamere innen bestemte tidsfrister. Hvis reglene for reklamasjon ikke følges, kan du miste retten til å gjøre kravet ditt gjeldende, blant annet krav om å få mangelen rettet, omlevering, kreve prisavslag, heve kjøpet osv.

I denne artikkelen gjøres det rede for reklamasjonsreglene ved mangler i forbrukerkjøp. Et forbrukerkjøp er når en forbruker kjøper varer eller tjenester av en selger som opptrer i næringsvirksomhet. Artikkelen gjelder altså ikke kjøp av varer og tjenester som skjer mellom to privatpersoner eller mellom to som opptrer i næringsvirksomhet.

## 2. FORBRUKERKJØP - FORBRUKERKJØPSLOVEN

Forbrukerkjøpsloven skal beskytte og ivareta forbrukerens rettigheter, og det er en forbrukervennlig lov. Forbrukerne er for eksempel gitt



Sandra Dueland er advokat i Advokatfirmaet Eurojuris Haugesund AS. Hun er tilknyttet firmaets næringsavdeling, hvor hun blant annet arbeider med kontraktsrett, konkurs og fast eiendom.

*Hvis mangelen viser seg innen seks måneder etter overtakelse, skal den anses å ha eksistert ved risikoens overgang, med mindre selger kan godtgjøre noe annet.*

enklere og romsligere frister for å reklamere enn det som gjelder i annen kjøpslovgiving. Forbrukerkjøpsloven gjelder når en forbruker kjøper en vare fra en som opptrer i næringsvirksomhet – det kan gjelde kjøp av alt fra en campingvogn til en vase.

### 3. NÅR FORELIGGER DET EN MANGEL VED VAREN?

#### 3.1 Forbrukerkjøpsloven § 16

Hva som skal anses som en mangel, er regulert i forbrukerkjøpsloven § 16. Bestemmelsen lister opp en rekke ulike tilfeller som kan utgjøre en mangel i lovens forstand. Ett av tilfellene vil være hvis tingen ikke er i samsvar med ett eller flere av kravene i forbrukerkjøpsloven. Nærmere om dette nedenfor.

Det kan også være situasjoner hvor selgeren har latt være å opplyse om forhold ved tingen eller dens bruk som selger burde kjenne til. Det stilles da krav om at kjøper hadde grunn til å regne med å få disse opplysningene, og at det antas å ha innvirkning på kjøpet. Det stilles

imidlertid ikke strenge krav for å legge til grunn at opplysningene har innvirket på kjøpet. En vare er mangelfull hvis den ikke svarer til opplysninger som selgeren i sin markedsføring eller ellers har gitt om tingen eller dens bruk. Mangel på nødvendige opplysninger om tingen utgjør også en mangel.

En mangel vil kunne vise seg i varierende grad, både når det gjelder omfang og i tid. I enkelte tilfeller viser mangelen seg umiddelbart etter at kjøper har tatt varen i bruk, mens andre ganger vil den kunne være skjult og først komme til syne etter lengre tids bruk.

Det kan da være vanskelig å fastslå om varen har en mangel som selger er ansvarlig for, eller om dette er noe som har inntrådt i ettertid. Det følger av forbrukerkjøpsloven at varen har en mangel hvis mangelen forelå da risikoen gikk over på forbrukeren. Hvis mangelen viser seg innen seks måneder etter overtakelse, skal den anses å ha eksistert ved risikoens overgang, med mindre selger kan godtgjøre noe annet.



#### 3.2 Krav til tingens egenskaper

Det følger av forbrukerkjøpsloven § 15 at tingen skal være i samsvar med de krav til art, mengde, kvalitet og andre egenskaper og innpakning som følger av avtalen. I tillegg til dette lister bestemmelsen opp en rekke egenskaper en vare skal ha, selv om det ikke følger uttrykkelig av avtalen:

- Varen skal passe til de formål som tilsvarende ting brukes til.
- Varen skal oppfylle kravet til normal forventning, blant annet ha den holdbarhet og

andre egenskaper som det er naturlig å forvente.

- Varen skal passe til et bestemt formål som selgeren var eller måtte være kjent med da kjøpet ble gjennomført.
- Varen skal ha de egenskapene som en prøve/utstilling/modell har.
- Varen skal være pakket forsvarlig.
- Varen skal være i samsvar med offentlig-rettlige krav som stilles iht. lov eller offentlige vedtak på det tidspunkt kjøpet gjennomføres.

*Den absolutte reklamasjonsfristen  
setter en siste frist for når reklamasjon kan fremsettes,  
uavhengig av om mangelen har vist seg eller ikke.*

- Varen skal være fri for tredjepersons rett, for eksempel eiendomsrett og panterett.

Hvis varens egenskaper er i strid med punktene ovenfor, foreligger det en mangel ved varen.

#### 4. HVORDAN REKLAMERE?

Hvis det foreligger en mangel ved varen, må forbrukeren «innen rimelig tid» gi selgeren melding om dette. Det vil etter forbrukerkjøpsloven være tilstrekkelig at forbrukeren fremsetter en nøytral reklamasjon, dvs. enten skriftlig eller muntlig melding til selger om at det foreligger en mangel ved varen. Det er viktig at selger forstår at det er en reklamasjon, og det anbefales at reklamasjon gjøres skriftlig selv om dette ikke er et krav.

#### 5. TIDSRISTER FOR REKLAMASJON

Etter dette er det viktig at kjøper reklamerer før reklamasjonsfristen utløper. Forbrukerkjøpsloven skiller mellom relative og absolutte reklamasjonsfrister.

#### Relative frister for reklamasjon

Det følger av forbrukerkjøpsloven at du må reklamere «innen rimelig tid». Hva som anses å være «innen rimelig tid», må vurderes konkret ut fra sakens faktum. Hensynet til varens art, mangelens art og forbrukerens situasjon er momenter som skal vektlegges. Det er også fastslått i loven at denne fristen aldri kan være kortere enn to måneder fra det tidspunktet da forbrukeren oppdager mangelen. Det vil si at en reklamasjon bør fremsettes så snart som mulig, men at også reklamasjoner som fremsettes etter to måneder, vil godtas hvis det er rimelig.

#### Absolutte frister for reklamasjon

Den absolutte reklamasjonsfristen setter en siste frist for når reklamasjon kan fremsettes, uavhengig av om mangelen har vist seg eller ikke. Forbrukerkjøpslovens hovedregel er at det gjelder en absolutt reklamasjonsfrist på to år etter at forbrukeren overtok tingen.

I bestemmelsens andre punktum er det imidlertid



fastsatt en utvidet absolutt reklamasjonsfrist. Det følger av bestemmelsen at fristen for å reklamere er fem år når tingen «ved vanlig bruk er ment å vare vesentlig lengre» enn to år.

Dette er nærmere vurdert av Høyesterett i Rt. 2007 s. 1274. Saken gjaldt mangler ved en mobiltelefon. I dommen presiseres det at vurderingen av hvor lenge en salgsgjenstand er «ment å vare» vil bero på en vurdering som ligger nær opp til de krav til varens egenskaper som følger av forbrukerkjøpsloven § 15 annet ledd bokstav b, forarbeidene til bestemmelsen.

Hva forbrukeren objektivt sett hadde grunn til å forvente med hensyn til dens holdbarhet vil være det avgjørende etter bestemmelsen. I den konkrete dommen la Høyesterett til grunn at en mobiltelefon var ment å leve i 3-4 år, og at dette er vesentlig lengre enn to år. Reklamasjonsfristen var da 5 år; i stedet for 2 år. Typiske varer som er ment å vare vesentlig lengre enn 2 år kan være vaskemaskin, tørketrommel, tv-apparat mm.

Retten til å reklamere kan etter dette være tapt selv om du er innenfor den relative reklamasjonsfristen. Det kan tenkes en situasjon



*Mange vil kunne få dekket rettshjelp  
opptil 100.000 kroner via sin båtforsikring,  
bilforsikring, innboforsikring mm.*

hvor du kjøper en tørketrommel som er «*ment å være*» i fire år, og den slutter å fungere etter 5,5 år. Du kan ikke da reklamere innen to måneder fra da du oppdaget mangelen, ettersom den absolutte reklamasjonsfristen på fem år uansett er utløpt.

#### **6. HVIS FORBRUKER IKKE REKLAMERER I TIDE**

Retten til å gjøre mangelsbeføyelser gjeldende bortfaller hvis forbruker ikke reklamere i tide. Denne hovedregelen i forbrukerkjøpsloven gjelder likevel ikke hvis selgeren har opptrådt «*grovt uaktsomt*» eller i strid med «*redelighet og god tro*».

#### **7. KRAV VED MANGLER**

Hvis det foreligger en mangel ved varen, vil forbrukeren kunne fremsette krav etter forbrukerkjøpsloven, og dette kan være:

- Tilbakeholdsrett
- Retting eller reparasjon av mangel

- Omlevering av varen
- Prisavslag
- Heving
- Erstatning

Forbruker må altså være klar over at han må reklamere overfor selger hvis han oppdager mangler ved en vare eller tjeneste. Han bør reklamere så snart som mulig, og han bør gjøre det skriftlig for å være sikker på at han kan dokumentere at reklamasjonen faktisk er fremsatt.

I mange tilfeller vil det være nok å ta kontakt med selger, som vil godta reklamasjonen og kravet du fremsetter. I enkelte tilfeller vil det imidlertid være nyttig å kontakte en advokat for å få hjelp med å fremsette en reklamasjon og/eller følge opp saken hvis selgeren ikke godtar reklamasjonen eller mener at det ikke foreligger en feil eller mangel ved varen. Mange vil da få dekket rettshjelp opptil 100.000 kroner via sin båtforsikring, bilforsikring, innboforsikring mm.





## Mekling i Forbrukertilsynet – vedtak i Forbrukerklageutvalget

Av advokatfullmektig Hanne Linaker  
hanne.linaker@eurojuris.no

*For å få en rettslig avklaring i en tvist kan alternativene være det lokale forliksrådet, eller Forbrukertilsynet. I denne artikkelen ser vi nærmere på tvisteløsning i Forbrukertilsynet.*

**Hanne Linaker** er advokatfullmektig i Advokatfirmaet Eurojuris Nord AS, med kontorsted i Harstad. Hun har tidligere erfaring fra kommunal sektor og Forbrukertilsynet. I Eurojuris Nord arbeider hun med flere ulike områder, herunder kontorets NAF-saker og med andre forbrukerrettslige tvister.

### I. NÅR KJØPET GÅR GALT

Vinteren er i anmarsj, og du har kjøpt deg en snøskuter i en salgsgruppe på Facebook. Selgeren har reklamert for en knallgod snøskuter selv om den nå er blitt noen år gammel. Du spør selger om andre egenskaper, og svarene gjør at du tenker at du er i ferd med å gjøre et godt kjøp. Du lar deg overbevise og inngår en avtale om å kjøpe snøskuteren. Når snøen har lagt seg og du endelig skal få teste det nye kjøretøyet ditt, oppdager du at motoren går ujevnt, og at det lekker olje. På verkstedet viser det seg at snøskuteren er full av feil, og kostnadene for reparasjon vil være tilnærmet kjøpesummen.

Du ringer selger øyeblikkelig for å reklamere, men han avviser hele saken og sier at snøskuteren er solgt «*som den er*», og at han dessuten sa den var gammel. Han mener du som kjøper dermed måtte forvente at den ikke var i topp stand, og at reparasjoner kunne bli nødvendig. Du er fortsatt uenig, og sender en skriftlig reklamasjon til selger hvor du krever heving av kjøpet.

Som kjøper, enten i kjøp mellom privatpersoner eller mellom forbruker og næringsdrivende, kan du oppleve å stå på bar bakke hvis selger avviser reklamasjonen din. Hva gjør du, og hvor kan du henvende deg?

*Forbrukertilsynet kan mekle i saker mellom to privatpersoner eller mellom en privatperson og en næringsdrivende. Forbrukertilsynet kan ikke mekle mellom to næringsdrivende.*

For å få en rettslig avklaring i en slik tvist kan alternativene være det lokale forlikrådet, eller Forbrukertilsynet. I denne artikkelen ser vi nærmere på tvisteløsning i Forbrukertilsynet.

## 2. FORBRUKERTILSYNET

Forbrukertilsynet er en offentlig tilsynsmyndighet som fører tilsyn med markedsføring og avtalevilkår, håndhever forbrukervernlovgivning og mekler i konflikter mellom forbruker og næringsdrivende. Forbrukerklage\_loven og forbrukerklageforskriften gir rammene for både Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets arbeid og myndighet. Ett av formålene med Forbrukertilsynet er å være det foretrukne tvisteløsningsorganet på det forbrukerrettslige området.

Forbrukertilsynet kan mekle i saker mellom to privatpersoner eller mellom en privatperson og en næringsdrivende. Forbrukertilsynet kan ikke mekle mellom to næringsdrivende. Både privatpersoner og næringsdrivende kan sende inn saker til mekling, så hvis en forbruker ikke har betalt for en vare eller tjeneste, kan næringsdrivende klage privatpersonen inn til Forbrukertilsynet.

I tillegg til å mekle i saker som angår en fysisk ting, kan Forbrukertilsynet også mekle i saker som angår tjenester, som en håndverkertjeneste. Hvis du har fått bygget en ny trapp i huset ditt, og det viser seg at trappen er skjev, kan du klage snekkeren inn til Forbrukertilsynet.

Forbrukertilsynet kan ikke mekle i saker som har egne klagenemnder. Dette kan for eksempel være saker om reise, parkering, strøm, eiendomsmegling og bredbånd, telefoni og TV. Alle disse har egne klagenemnder som skal brukes som tvisteløsningsorgan. Enkelte saker blir hverken behandlet i Forbrukertilsynet eller andre klagenemnder. Dette gjelder saker om fengsel, rettsvesen, og grunnleggende offentlige velferdsoppgaver som helse, omsorg og utdanning.

Når du sender en sak til Forbrukertilsynet, er behandlingen av saken gratis. Mange lurer på om de må engasjere advokat for å være representert i behandlingen av saken i Forbrukertilsynet. Det er ikke nødvendig. Forbrukertilsynet er et offentlig organ, og har en veiledningsplikt etter forvaltningsloven, i likhet med andre offentlige organer. Videre er det kun jurister som arbeider med tvisteløsning, og de har dermed svært god kunnskap om de rettsreglene som gjelder for saken din. Hvis du likevel ønsker å betale for juridisk hjelp, må du dekke dette selv, uavhengig av utfallet i saken.

Når du sender en sak til Forbrukertilsynets tvisteløsningsavdeling, er formålet i første omgang å komme til en løsning gjennom mekling. Hvis meklingen ikke fører frem, kan saken sendes videre til Forbrukerklageutvalget for vedtak i saken.



## 3. FØR SELVE MEKLINGEN – INNSENDING AV KLAGE

Du har, som i tilfellet med snøskuteren, blitt avvist med ditt reklamasjonskrav, men ønsker at noen andre skal vurdere saken. Du tenker selvsagt at dette er en helt urimelig selger, og det er viktig at han får vite hva som er rett og galt. Heldigvis er det veiledning å få hos Forbrukertilsynet.

På Forbrukertilsynets nettsider kan du først se om du har grunn til å sende klage. Du får da veiledning om hvilke feil som gir grunnlag for å klage. Hvis feilen skyldes noe du har gjort, eller du kjente til feilen da du kjøpte produktet, må du selv ta regningen for feilen. Videre får du veiledning om reklamasjonsfristen, som er to eller fem år – avhengig av hvor lenge det er ment at varen skal vare.

Før du klager, får du også veiledning om hva du kan kreve, og om selgers mulighet til å forsøke å reparere feilen. Normalt kan ikke selgeren prøve å reparere den samme feilen mer enn to ganger.

Når du har vurdert at det både foreligger en feil du selv ikke er ansvarlig for eller visste om, og du har reklamert innenfor fristen, må du forsikre deg om at du har sendt en klage til selgeren. Hvis

du også har gjort dette, kan du sende klagen inn til Forbrukertilsynet.

Du kan benytte elektronisk meklings skjema via Forbrukertilsynets hjemmesider. I meklings skjemaet fyller du ut informasjon om deg og om motparten og skriver kort om saken. Det er viktig at du legger ved reklamasjonen og kjøpekontrakten. Hvis du ikke har en kjøpekontrakt, må du på annet vis dokumentere at du har betalt for varen eller tjenesten. Slik dokumentasjon kan for eksempel være et skjermbilde av en VIPPS-betaling eller en kontoutskrift.

I tillegg anbefales det at du legger ved alle dokumenter som kan opplyse saken. Dette vil typisk være salgsannonser (for eksempel fra FINN), korrespondansen mellom deg og selger både før og etter kjøpet, kvitteringer, uttalelse fra verksted og bilder av feilen hvis den er synlig. Det er du som er klager som har bevisbyrden i saken, og du må derfor passe på å opplyse saken godt nok.

Saken kontrolleres av saksmottaket hos tvisteløsningsavdelingen, før den fordeles til en saksbehandler – en mekler.

*Det er viktig for best mulig effekt av meklingen at også du som klager forsøker å se for deg andre løsninger enn den du i utgangspunktet har krevd.*

#### 4. MEKLINGSFASEN

Selve meklingen foregår noe ulikt enn den i forlikrådet eller domstolen. Meklerne i Forbrukertilsynet bruker i hovedsak telefon og e-post som sine verktøy, og du skal dermed ikke møte opp for en fysisk og samtidig mekling. Meklingen starter med at mekleren i saken din tar kontakt med deg per telefon for en oppstartssamtale. Det hender at saken har løst seg mellom partene mens den har ventet på behandling, og mekleren kan da raskt avslutte saken. Hvis saken ikke har løst seg, vil mekleren be deg forklare saken slik du opplever den, og hvilken løsning du ser for deg i saken.

Det er viktig for best mulig effekt av meklingen at også du som klager forsøker å se for deg andre løsninger enn den du i utgangspunktet har krevd. I mange tilfeller oppleves saken som en ren prinsippsak for klager, men også i disse tilfellene kan det være lurt å se for seg alternative løsninger for å komme raskere til en avslutning i saken. Det er en egen verdi i å kunne legge saken bak seg og gå videre, så kanskje skal du som klager revurdere hvor prinsippfast du bør være.

Etter oppstartssamtalen vil mekleren ta kontakt med motparten i saken, som oftest selgeren, og presentere saken slik du allerede har forklart den. Mekleren vil også fremsette ditt løsningsforslag i saken og be selger ta stilling til dette. Hvis selger ikke aksepterer løsningsforslaget, oppfordres han til å fremsette et alternativt løsningsforslag.

Det hender at saken løser seg allerede her. Men ofte trengs det flere runder mellom mekleren,

klageren og selgeren. I stedet for å gå med på en heving av kjøpet av snøskuteren tilbyr selgeren kanskje et prisavslag. Mekleren vil da be deg som klager vurdere dette tilbudet. Mekleren, som kjenner saken godt, har også sett gjennom saksdokumentene og vet hvilke bevis du har lagt frem i saken. Av og til vil mekleren vurdere at du ikke har dokumentert feilene godt nok, eller at feilen ikke er av en slik karakter at heving er et reelt alternativ, og at det vil være vanskelig å vinne frem i saken ved en videre behandling. Du kan da bli rådet til å vurdere å akseptere løsningsforslaget.

Hvis du kan gå med på at kjøpet ikke skal heves, men du skal ha et prisavslag, er det også mulig å mekle videre på størrelsen av prisavslaget.

Hvis man til slutt finner frem til en løsning som begge parter kan akseptere, er hele formålet med meklingen oppnådd – nemlig en minnelig løsning. Den aksepterte løsningen blir da utformet i en egen bindende avtale. Hvis avtalen ikke overholdes og den innebærer en pengeoverføring, kan klager gå til namsmannen for tvangsinn drivelse av beløpet. Du kan også be om en gjenåpning av saken i Forbrukertilsynet.

Hvis saken derimot ikke løser seg gjennom mekling i Forbrukertilsynet, kan saken avsluttes med tilbud om behandling i Forbrukerklageutvalget.

#### 5. FORBRUKERKLAGEUTVALGET

Begge parter vil få tilbud om å ta saken videre til Forbrukerklageutvalget. Forbrukerklageutvalget

© Christopher Hall | Dreamstime.com



er et domstolliknende organ som fatter vedtak som er rettslig bindende for begge parter. Hver av partene står fritt til å begjære saken inn til Forbrukerklageutvalget, og det er tilstrekkelig å én av partene gjør dette.

Når saken avsluttes i Forbrukertilsynet, får partene tilsendt et skjema som fylles ut og sendes tilbake til Forbrukertilsynet. Fristen for dette er en måned etter saken er avsluttet. Hvis du ikke overholder fristen, kan saken bli avvist. Mekleren du tidligere hadde, vil da kontakte den som sendte inn skjemaet, og veilede deg hvis du bør innhente ytterligere dokumentasjon,

og hjelpe deg til å sette opp krav i prioritert rekkefølge.

Når saken er klargjort, sender Forbrukertilsynet saken videre til Forbrukerklageutvalget for deg. Du trenger ikke å foreta deg noe selv. Samtidig får motparten beskjed om at saken er sendt videre, og gjøres også oppmerksom på muligheten til å fremsette motkrav i saken.

Saken kommer først til Forbrukerklageutvalgets sekretariat. Sekretariatet forkynner saken for motparten, og partene får anledning til å sende inn nye kommentarer i saken og



*Forbrukerklageutvalget er et domstolliknende organ som fattet vedtak som er rettslig bindende for begge parter.*

eventuell ny dokumentasjon, for eksempel en grundigere uttalelse fra verkstedet om feilene på gjenstanden eller en uttalelse fra en annen håndverker om hvordan en tjeneste er utført. Alt nytt i saken vil bli sendt til motparten for å ivareta kontradiksjonsprinsippet.

Kontradiksjonsprinsippet er, kort forklart, retten til å bli hørt. Dette innebærer at begge parter i en sak har rett til å gjøres kjent med alle sakens dokumenter, og har rett til å uttale seg om disse. Det er viktig å være oppmerksom på at saksbehandlingen og avgjørelsen blir basert på de skriftlige dokumentene i saken. Hverken partene selv eller vitner har anledning til å møte opp å gi en muntlig forklaring i selve utvalgsmøtet.

Når saksforberedelsen er ferdig, settes saken opp til behandling på et utvalgsmøte. Forbrukerklageutvalgets medlemmer består av 20 medlemmer som er oppnevnt av Barne- og familiedepartementet. Utvalgets leder og nestledere oppfyller kravene til dommere. Av de øvrige medlemmene har halvparten en særlig innsikt i henholdsvis forbrukernes og den næringsdrivendes interesser. Alle har juridisk bakgrunn.

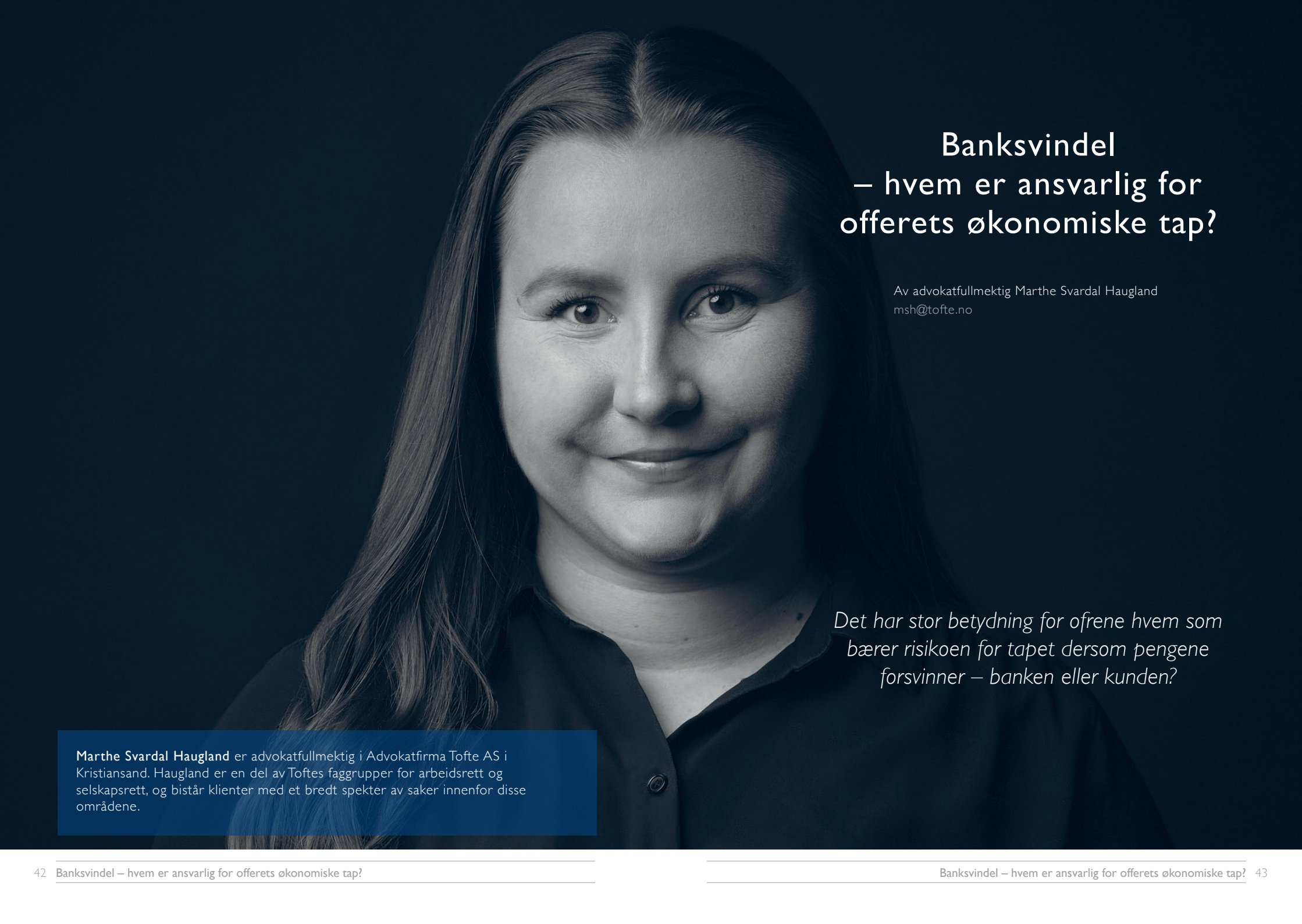
Utvalgsmøtet settes med en leder eller nestleder og to medlemmer. Det ene medlemmet har særlig innsikt i forbrukernes interesser, og det andre medlemmet har særlig innsikt i næringsdrivendes interesser.

Utvalget går gjennom sakens dokumenter og kommer frem til et vedtak. Det kan avgis vedtak med dissens. Når vedtaket er fattet, vil det bli sendt til partene per vanlig post, eventuelt bli forkynt ved stevnevitne. Vedtaket er bindende for partene, og det er opp til partene å oppfylle vedtaket. Hvis du blir tillkjent prisavslag, må du selv sørge for at skyldneren mottar kontonummeret ditt. Hvis vedtaket ikke blir oppfylt innen fristen, kan kravet inndrives ved hjelp av namsmyndighetene.

Hvis du har tapt saken i Forbrukerklageutvalget, men ikke er enig i vedtaket, kan du bringe saken inn for tingretten. Fristen for stevning er en

måned fra vedtaket ble forkynt. Hvis dette ikke gjøres, vil vedtaket fra Forbrukerklageutvalget stå seg som bindende.

Prosessen gjennom Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets behandling av saken kan av og til oppleves som lang for dem saken gjelder. Likevel sørger behandlingen for at du får en konkret juridisk vurdering av saken din, basert på de faktiske bevisene i saken. Du vil endelig få en avklaring på om du har rett til å få hevet kjøpet av snøskuteren, eller om selgeren hadde rett til å avvise reklamasjonskravet ditt. Om du liker svaret, er jo en helt annen sak.

A portrait of Marthe Svardal Haugland, a woman with long dark hair, smiling slightly. The background is dark and out of focus.

## Banksvindel – hvem er ansvarlig for offerets økonomiske tap?

Av advokatfullmektig Marthe Svardal Haugland  
msh@tofte.no

*Det har stor betydning for ofrene hvem som  
bærer risikoen for tapet dersom pengene  
forsvinner – banken eller kunden?*

**Marthe Svardal Haugland** er advokatfullmektig i Advokatfirma Tofte AS i Kristiansand. Haugland er en del av Toftes faggrupper for arbeidsrett og selskapsrett, og bistår klienter med et bredt spekter av saker innenfor disse områdene.

*Dersom kunden forledes til å utgi påloggingsinformasjon eller bank- og kontoopplysninger, som igjen fører til at svindlerne setter i gang en pengeoverføring, vil det foreligge en uautorisert betalingstransaksjon.*

## 1. INNLEDNING

Stadig flere blir utsatt for banksvindel. Både hyppigheten av svindelforsøk og antallet svindelmetoder har økt jevnt i takt med den teknologiske utviklingen de siste årene. Svindlerne kontakter forbrukerne på en rekke ulike flater og måter, både på e-post, SMS og telefon. Dette gjør det vanskelig for bankene å drive forebyggende arbeid. Svindlerne utgir seg gjerne for å være offerets bank for å få tak i sensitive personopplysninger som kortnummer, BankID, passord og liknende, for å få tilgang til offerets bankkonto. Bare minutter etter at svindlerne har fått tilgang, forsvinner pengene fra kundens konto.

Pengene overføres gjerne utenlands – enten direkte eller via norske banker. Overføringen skjer veldig fort, og bare i løpet av noen få minutter kan pengene være spredt til tre-fire ulike banker. Dersom uhellet først er ute, kan pengene være vanskelige å spore, og ofte må pengene anses tapt. Derfor har det stor betydning for ofrene hvem som bærer risikoen for tapet dersom pengene forsvinner – banken eller kunden? Det er dette spørsmålet vi skal se nærmere på i denne artikkelen, og spørsmålet ble også ble behandlet av Høyesterett høsten 2022.

## 2. FINANSAVTALELOVEN REGULERER ANSVARSFORHOLDENE VED «UAUTORISERTE BETALINGER»

Finansavtaleloven inneholder detaljerte regler for de avtalene som inngås mellom bankene og forbrukerne. Loven har siden ikrafttredelsen i 1999 gjennomgått flere revisjoner, og flere av de siste endringene er gjort for å styrke bankkundes vern som forbrukere. Av relevans for temaet i denne artikkelen er lovens uttrykkelige bestemmelser om hva som skjer ved andre personers misbruk av forbrukerens «konto og betalingsinstrumenter». Med «konto og betalingsinstrumenter» menes blant annet det vi til dagligdags kaller en «bankkonto» og alle betalingskort og kredittkort. I tillegg omfattes digitale prosesser knyttet til betalingsinstrumentene, alminnelig kjent som «BankID».

Misbruk av kundens konto og betalingsinstrument reguleres uttrykkelig i finansavtalelovens § 35. Det avgjørende for om det foreligger «misbruk» er om betalingstransaksjonen er «uautorisert». Etter bestemmelsen er en betalingstransaksjon uautorisert dersom kunden ikke har samtykket til den. Dersom kunden forledes til å utgi påloggingsinformasjon eller bank- og kontoopplysninger, som igjen fører til



at svindlerne setter i gang en pengeoverføring, vil det altså foreligge en uautorisert betalings-transaksjon. Ettersom kunden ikke har samtykket til pengeoverføringen, vil denne situasjonen reguleres av finansavtalelovens § 35.

Finansavtalelovens § 35 gir en samlet regulering for alle typer av uautoriserte betalingstransaksjoner og betalingsinstrumenter (kort, nettbank, forfalskning i brevgiro mv.), og gjennomgås i det følgende.

## 3. BANKEN ER SOM HOVEDREGEL ANSVARLIG FOR TAP SOM SKYLDES UAUTORISERTE BETALINGS-TRANSAKSJONER

Etter finansavtalelovens § 35 første ledd er banken som hovedregel ansvarlig for tap som skyldes uautoriserte banktransaksjoner. Dersom svindlerne overfører pengene på en slik måte at disse ikke lar seg spore, er det altså banken som etter hovedregelen skal erstatte dem. Det betyr at kunden får tilbake pengene som forsvant.



Forbrukerne nyter derfor i utgangspunktet et sterkt vern mot banksvindel.

Det finnes imidlertid flere unntak fra hovedregelen, og disse unntakene benyttes i praksis i stor grad. Systemet i finansavtaleloven § 35 er at bankens ansvar for tap som følge av uautoriserte betalingstransaksjoner reduseres i tråd med graden av skyld fra kundens side. I flere situasjoner vil altså tap som skyldes banksvindel være kundens eget ansvar, i større eller mindre grad.

#### 4. EGENANDEL PÅ KR 1 200 VED OBJEKTIVT ANSVAR OG SIMPEL UAKTSOMHET

Dersom misbruket av bankkortet og/eller bankkontoen skyldes at bankkortet eller kontoinformasjonen er mistet eller stjålet, er kunden ansvarlig for inntil kr 1 200 av tapet. En forutsetning for at kunden belastes en slik «egenandel» er at personlig sikkerhetsanordning (slik som PIN-kode eller BankID) er brukt. Det samme gjelder der kunden ikke har beskyttet sine personlige sikkerhetsanordninger godt nok, for eksempel ved å ikke skjule PIN-koden ved uttak av kontanter i minibank.

Det er ikke krav om skyld for at dette unntaket får anvendelse. Også tilfeller av simpel uaktsomhet omfattes. Dersom kunden har opptrådt grovt uaktsomt eller forsettlig (med viten og vilje), gjelder egne og strengere unntak.

#### 5. EGENANDEL PÅ KR 12 000 VED BRUK AV ELEKTRONISK BETALINGSINSTRUMENT OG GROV UAKTSOMHET

Dersom kunden grovt uaktsomt bryter sine forpliktelser etter finansavtalelovens § 34, og svindelen skjer ved bruk av et elektronisk betalingsinstrument, er kunden ansvarlig for inntil kr 12 000 av tapet. Det sentrale spørsmålet ved misbruk av bankkort og/eller nettbanktransaksjoner er derfor ofte om kunden har opptrådt grovt uaktsomt og følgelig har et ansvar for inntil kr 12 000, ut over egenrisikogrensen på kr 1200 som gjelder uavhengig av kundens skyld. Skyldforholdene påvirker det økonomiske ansvaret, og har stor betydning for begge parter.

Hva som skal anses som «*grov uaktsomhet*» når det gjelder deling av bank- og kontoopplysninger, er lite omtalt i rettspraksis. Den nye Høyesterettsavgjørelsen, som omtales nedenfor i punkt 7, tar for seg noe på området. Tidligere avgjørelser fra domstolene har i utgangspunktet rettet seg mot ansvar og risiko ved kortmisbruk, blant annet kunders oppbevaring eller manglende sikkerhet rundt PIN-koder.

I en avgjørelse fra 2004 (Rt. 2004 s. 499) hadde en bankkunde under et opphold i Barcelona låst inne sine bankkort, sammen med sin syvende saks, hvor koden til bankkortene var skrevet. Kodene var forsøkt kamuflert. Retten kom i saken til at kunden kunne bebreides, men at vedkommende ikke hadde opptrådt grovt

*Hva som skal anses som «grov uaktsomhet» når det gjelder deling av bank- og kontoopplysninger, er lite omtalt i rettspraksis.*

uaktsomt. Eksempler på tilfeller hvor en kunde har opptrådt grovt uaktsomt, kan motsetningsvis være der en kode er nedskrevet uten kamuflasje, eller hvor en kunde ikke har forsøkt å skjule inntasting av PIN-kode dersom dette er et sikkerhetstiltaksvilkår etter bankens regler.

For ordens skyld nevnes at dersom kunden har opptrådt grovt uaktsomt og misbruket *ikke er skjedd ved elektroniske betalingsinstrumenter*, for eksempel ved bruk av papirgiro, svarer kunden for hele tapet. Årsaken til at det gjøres forskjell mellom de ulike betalingsinstrumentene er at bankene og samfunnet ønsker å legge til rette for at kundene benytter elektroniske betalingsinstrumenter. Bankene kan også pulverisere tapet ved å spre dette på kundene, slik at ansvaret ikke vil virke like tyngende på banken som det vil på kunden.

#### 6. KUNDEN SVARER FOR HELE TAPET VED FORSETTLIG OPPTREDEN

Dersom tapet skyldes at kunden har opptrådt forsettlig, skal kunden bære hele tapet. Dette betyr at banken ikke har noe ansvar dersom kunden har brutt sine forpliktelser overfor banken med viten og vilje, og dette har resultert i en uautorisert betalingstransaksjon som påfører kunden et tap. Også her ser vi at skyldforholdene påvirker det økonomiske oppgjøret, slik at kundens subjektive forhold har stor betydning for ansvarsspørsmålet.

I den nylige avsagte høyesterettsavgjørelsen, «*Olga-saken*» (HR-2022-1752-A), ser vi betydningen av at subjektive forhold spiller inn i ansvarsvurderingen. Avgjørelsen omtales nedenfor. Spørsmålet i saken var om kunden ved å dele bankinformasjon med det hun trodde var representanter for banken forsettlig eller grovt uaktsomt brøt sine plikter etter finansavtalelovens § 34.

#### Kundens sentrale forpliktelser etter lovens § 34 kan oppsummeres slik:

- Kunden plikter å bruke betalingsinstrumentet i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk,
- Kunden skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordninger knyttet til betalingsinstrumentet så snart det er mottatt, og
- Kunden skal uten ugrunnet opphold underrette institusjonen, eller den institusjonen har oppgitt, dersom kunden blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av betalingsinstrument, eller på uautorisert bruk,

Kunden plikter altså etter loven å sette seg inn i bankens vilkår for bruk av instrumentet. Kunden må også ta tilstrekkelige forholdsregler for å beskytte sine personlige sikkerhetsanordninger, som for eksempel pin-koder til bankkort, BankID-opplysninger og/eller annen personlig sikkerhetsinformasjon som gjelder instrumentet kunden bruker.





Kunden har også selv en plikt til å varsle banken dersom kunden oppdager, eller mistenker, at noen kan ha fått tilgang til deres sikkerhetsinformasjon vedrørende betalingsinstrumentet. Slik informasjon må meddeles til institusjonen uten ugrunnet opphold. Det vil si at en kunde må informere banken om informasjonen så fort vedkommende blir oppmerksom på misbruket, uten at det påløper unødvendig lang tid.

Forsettlig brudd på kundens forpliktelser kan da for eksempel være at kunden ikke har tatt rimelige forholdsregler for å beskytte personlig

informasjon, eller blir klar over misbruket/svindelen uten å informere banken. Hva som utgjør forsett, er gjenstand for grundig behandling i den nylige avsatte Høyesterettsavgjørelsen.

### 7. SEIER TIL SVINDLET BANKKUNDE I «OLGA-SAKEN»

Den 13. september 2022 ble det nesten full seier i retten for en bankkunde som i en telefonsamtale hadde blitt forledet til å oppgi passord og kode for BankID til en person hun trodde, og ble fortalt, var en representant for Sparebank 1. Kunden, en eldre kvinne, ble

*Det er av stor betydning for forbrukerne at de har kontroll på avtalene som er inngått med bankene, og de til enhver tid gjeldende avtalevilkår, slik at disse etterleves.*

oppringt av svindlerne og spurt om hun hadde tatt et lån i banken, noe hun svarte benektende på. Kunden oppga deretter sikkerhetsinformasjon til svindlerne, i den tro at lånesøknaden skulle bli slettet. I løpet av omtrent 15 minutter oppga kvinnen koden til BankID ni ganger. Dette førte til at hun ble frastjålet om lag 150 000 kroner.

Spørsmålet for Høyesterett var hvem som hadde ansvaret for å dekke tapet. Partene var enige om at kunden ved å dele informasjonen hadde brutt avtalen om BankID og E-bank inngått med Sparebank 1, ettersom avtalen mellom partene uttrykkelig anga at BankID var personlig og ikke måtte brukes av andre. Avtalen presiserte også at koder, passord og andre sikkerhetsprosedyrer ikke måtte røpes for noen. Partene var enige om at kunden ved å utlevere informasjonen til svindlerne hadde brutt avtalen og sine plikter etter finansavtaleloven § 34. Kunden godtok også at hun hadde opptrådt grovt uaktsomt, slik at hun uansett måtte betale egenandelen på kr 12 000. Spørsmålet var imidlertid om kunden hadde opptrådt forsettlig da hun delte bankinformasjonen, slik at hun stod ansvarlig for *hele beløpet*.

Lagmannsretten la til grunn at kundens handling, altså delingen av sikkerhetsinformasjonen, var forsettlig. Det betyr at de mente at kunden med viten og vilje hadde delt ut informasjonen. Selve pliktbruddet, altså at slik deling var brudd på avtalen med banken og finansavtalelovens § 34, la imidlertid lagmannsretten til grunn at kunden *ikke var klar over*. Lagmannsretten la med

andre ord til grunn at kundens viten og vilje ikke dekket pliktbruddet. Høyesterett var ved sin rettsanvendelse bundet av lagmannsrettens bevisvurdering på dette punkt.

Spørsmålet for Høyesterett var om slikt forsett knyttet til pliktbruddet var *nødvendig* for å ilegge ansvar etter finansavtalelovens bestemmelser.

Høyesterett startet med å se på ordlyden i finansavtalelovens § 35, og uttalte at begrepene «*unnlatte*» og «*forpliktelsene*» i sammenheng mest naturlig forstås slik at forsettet også må omfatte pliktbruddet. Dette samsvarer etter Høyesteretts syn med lovens system, og det uttales at § 35 trolig ville vært bygd opp annerledes dersom forsettet bare skulle være knyttet til selve handlingen, og ikke også pliktbruddet. Praksis fra Finansklagenemda støtter etter Høyesteretts syn denne forståelsen, samtidig som forarbeidene gir begrenset veiledning.

Høyesterett konkluderer med at kunden må være bevisst om pliktbruddet etter finansavtalelovens § 34 for å kunne rammes av reglene om forsett i § 35. Ettersom kunden ikke hadde vært bevisst om bruddet på forpliktelsen i saken, ble vedkommende kun ansvarlig for egenandel på kr 12 000.

### 8. AVGJØRELSENS BETYDNING FOR FORBRUKERNE OG TOLKNINGEN AV REGELVERKET

Hvilket ansvar forbrukeren har for sitt økonomiske tap dersom han eller hun blir

*Bankene pålegges et omfattende ansvar for opplysning og opplæring av sine kunder fremover, og det blir spennende å se hvordan dette utspiller seg i praksis.*

utsatt for banksvindel vil altså variere med skyldforholdene. Dersom forbrukeren har brutt sine plikter etter finansavtalelovens § 34 og opptrådt grovt uaktsomt eller forsettlig, svarer vedkommende i utgangspunktet for hele tapet (med unntak for grov uaktsomhet ved misbruk av elektroniske betalingsinstrumenter, hvor egenandelen kun er kr 12 000).

En første forutsetning for omfattende ansvar er altså at forbrukeren har brutt sine plikter etter § 34. Det er derfor av stor betydning for forbrukerne at de har kontroll på avtalene som er inngått med bankene, og de til enhver tid gjeldende avtalevilkår, slik at disse etterleves. Dersom avtalevilkårene etterleves, og banken varsles umiddelbart ved mistanke om svindel eller misbruk, vil det ikke være tale om et pliktbrudd. I dette tilfellet vil skyldgrad og spørsmålet om forsett / grov uaktsomhet være uten betydning.

Dersom det først foreligger en uautorisert betalingstransaksjon, som skyldes forbrukerens pliktbrudd, blir spørsmålet i hvilken grad forbrukeren kan bebreides. Av Høyesteretts avgjørelse fremgår det at forbrukeren både må være bevisst handlingene som fører til svindelen, men også bevisst at handlingene utgjør et brudd på avtalevilkårene med banken, for at det kan sies å foreligge forsett.

I utgangspunktet gir avgjørelsen forbrukerne et sterkt vern, ved at det skal mye til for at forbrukerne kan holdes ansvarlige for

hele tapet ved misbruk av elektroniske betalingsinstrumenter. En slik tolkning av regelverket kan imidlertid også få utilsiktede konsekvenser, ved at forbrukere som ikke holder seg oppdatert på endrede avtalevilkår, eller leser avtaleteksten med banken nøye nok, favoriseres.

En konsekvens av Høyesteretts avgjørelse er nemlig at forbrukere som kan sannsynliggjøre at de ikke hadde informasjon om avtalevilkårene eller instruksene fra banken, slik at de ikke visste at de brøt avtalen ved utlevering av informasjon til svindlerne, går fri fra å dekke hele tapet. Det var i saken for Høyesterett ikke tilstrekkelig at kunden hadde signert en avtale med banken hvor vilkårene for bruk av BankID fremgikk, ettersom det ikke var sannsynliggjort at kunden husket dette på tidspunktet for svindelen. Bankene pålegges derfor en streng aktivitetsplikt, og må for å gå fri fra ansvar sørge for at kundene holder seg oppdatert og er informert om de vilkår som gjelder ved inngåelsen av avtaler med banken også etter signering.

Avgjørelsen er i det store og det hele forbrukervennlig, og i tråd med de tendenser vi ser ellers i samfunnet. Bankene pålegges et omfattende ansvar for opplysning og opplæring av sine kunder fremover, og det blir spennende å se hvordan dette utspiller seg i praksis. Dette særlig med tanke på at det er vedtatt forslag til ny finansavtalelov (med foreløpig ukjent ikrafttredelsesdato) som skal styrke forbrukervernet ytterligere.

# NÆRING PRIVAT

Våre advokater bistår **næringsliv, offentlige etater** og **privatpersoner** med alle typer retts spørsmål og tvister.

Besøk oss på våre kontor i Haugesund, Åkrehamn og Etne.

 **EUROJURIS**  
HAUGESUND

[www.eurojurishaugesund.no](http://www.eurojurishaugesund.no)



## Finn ditt lokale Eurojuris-kontor

### Advokatfirma Eurojuris Nord Narvik/Harstad

Telefon: 77 00 21 00  
E-post: nord@eurojuris.no

### Angell Advokatfirma Bodø

Telefon: 75 54 45 00  
E-post: post@angelladvokatfirma.no

### ADNOR Advokat Trondheim

Telefon: 73 99 09 00  
E-post: advokat@adnor.no

### Larhammer Aarseth Advokatfirma Molde

Telefon: 71 19 16 00  
E-post: molde@eurojuris.no

### Advokatfirma Judicia Ålesund

Telefon: 70 30 44 00  
E-post: post@judicia.no

### Advokatfirmaet Tollefsen Sogndal/Førde

Telefon: 57 62 88 50  
E-post: post@advokat-tollefsen.no

### Stiegler Advokatfirma Bergen

Telefon: 55 21 54 00  
E-post: post@stiegler.no

### Advokatfirmaet Eurojuris Haugesund

Telefon: 52 70 10 30  
E-post: haugesund@eurojuris.no

### Advokatfirma Tofte Kristiansand

Telefon: 38 17 70 00  
E-post: post@advtofte.no

### Advokatfirma Hald & Co Arendal/Grimstad

Telefon: 37 00 49 70  
E-post: post@haldco.no

### Advokatfirmaet Alver Lillehammer/Gjøvik

Telefon: 61 26 87 00  
E-post: firmapost@alver.as

### Advokatfirmaet Halvorsen & Co Lillestrøm

Telefon: 64 84 00 20  
E-post: post@halvorsenco.no

### Advokatfirmaet NOVA Oslo

Telefon: 23 10 30 00  
E-post: post@novalaw.no

### Svensson Nøkleby Advokatfirma Drammen

Telefon: 32 25 55 00  
E-post: drammen@eurojuris.no

### Advokatfirmaet Eurojuris Telemark

Telefon: 35 58 77 77  
E-post: post@eurojuristelemark.no

### Advokatfirmaet Ytterbøl & Co Sarpsborg

Telefon: 69 16 18 00  
E-post: sarpsborg@ytterbol.com

### Fredrikstad

Telefon: 69 36 60 00  
E-post: fredrikstad@ytterbol.com