

Standard Norge
v/ Marthe Hagberg

Saksreferanse: 250184

Dato: 5. august 2026

Saksbehandler: Silje Juul Anthonsen

Veiledning om angrerettloven og håndverkertjenester

1 INNLEDNING

Vi viser til vår tidligere veiledning til Standard Norge om angrerettloven, senest i veiledningsmøtet mellom Forbrukertilsynet og Standard Norge som ble avholdt 8. juni 2026.

I deres svar på utkast til møtereferatet 22. juni 2026 og 24. juni 2026 informerte dere om at dere har behov for ytterligere veiledning om forholdet mellom angrerettloven og kjøp av håndverkertjenester. Slik vi forstår ønsker dere ytterligere veiledning om

- omfanget av en organisert ordning
- om det er et salg utenom faste forretningslokaler hvis forhandlinger av avtalen startet på befaring hos forbruker og avtalen inngås noen dager senere
- når et kjøp anses å være et varekjøp og når det anses å være et tjenestekjøp

I dette brevet vil vi derfor gi dere nærmere veiledning om dette. I tillegg ser vi behov for å presisere og gjenta enkelte av kravene i angrerettloven.

2 KORT OM ANGRERETTLOVEN

2.1 Generelt om angrerettloven

Angrerettloven gjelder ved salg av varer eller tjenester til forbrukere når avtalen inngås ved fjernsalg eller salg utenom faste forretningslokaler. Dette står i angrerettloven § 1. Det betyr at loven ikke gjelder for avtaler som er inngått i næringsdrivendes faste forretningslokaler, som for eksempel i næringsdrivendes fysiske butikker. Loven er ufravikelig, som vil si at det ikke er lov til å avtale eller sette vilkår som gir forbrukere en dårligere stilling enn det som står i loven, se angrerettloven § 3.

Angrerettloven gjennomfører [EU-direktiv 2011/83/EU](#) (forbrukerrettighetsdirektivet) i norsk rett. EU-kommisjonen har utarbeidet en egen [veileder til forbrukerrettighetsdirektivet](#) (C/2021/9314) for å sikre en lik tolkning av regelverket i det indre markedet i EU.

2.2 Næringsdrivende har en omfattende opplysningsplikt

Angrerettloven gir for det første næringsdrivende en omfattende *opplysningsplikt*. Det betyr at næringsdrivende som selger varer eller tjenester gjennom fjernsalg eller salg utenom faste forretningslokaler skal gi forbrukere flere opplysninger både før, under og etter at en avtale er inngått. Opplysningskravene skal sikre at forbrukerne får relevant og nødvendig informasjon om avtalen slik at de kan ta informerte valg.

For eksempel stiller angrerettloven § 8 krav til opplysninger som næringsdrivende skal gi til forbrukere før det inngås en avtale. Opplysningskravene listet opp i bestemmelsens bokstav a til r gjelder både for avtaler som er inngått ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler. Loven stiller også særskilte opplysningskrav som kun gjelder ved fjernsalg og som kun gjelder ved salg utenom faste forretningslokaler, se angrerettloven kapittel 3 til 5. I tillegg har loven enkelte bestemmelser som begrenser opplysningsplikten i visse tilfeller, se angrerettloven §§ 13 og 15.

Brudd på opplysningspliktene kan ha flere konsekvenser, som for eksempel at angrefristen utvides, at avtalen blir ugyldig eller så kan vi ta opp sak overfor næringsdrivende og pålegge dem å gi opplysningene de plikter å gi til forbrukere.

2.3 Forbrukere har angrerett

For det andre gir angrerettloven forbrukere *angrerett*. Loven regulerer både hvordan melding om angrerett skal gis av forbrukerne, angrefristen, virkningene av at angreretten brukes, unntak fra angreretten og forpliktelsene partene har etter at angreretten er brukt.

Selv om en avtale kan være unntatt fra angreretten etter lovens § 22, så gjelder fortsatt lovens opplysningskrav.

Vi minner om at markedsføringsloven også stiller krav til næringsdrivende både før, under og etter et kjøp. Dere kan lese mer i vår veileder på våre nettsider: [Veileder om de generelle kravene i markedsføringsloven - Forbrukertilsynet](#).

3 AVTALER INNGÅTT VED FJERNALG

3.1 Hva er fjernsalg?

Angrerettloven gjelder for avtaler som er inngått ved fjernsalg. Kort fortalt foreligger det et fjernsalg når en næringsdrivende og en forbruker har inngått en avtale om kjøp av en vare eller tjeneste uten at de er fysisk til stede samtidig. Et typisk eksempel er kjøp av varer eller tjenester i en nettbutikk.

For at en avtale kan anses å være inngått ved fjernsalg, må avtalen være inngått

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

Dette står i angrerettloven § 5 bokstav b. Det betyr at hvis en næringsdrivende har inngått en avtale med en forbruker på denne måten, vil avtalen være inngått ved fjernsalg og angrerettloven gjelder. Hvis ikke disse to vilkårene er oppfylt, vil det ikke være en fjernsalgsavtale og angrerettloven vil ikke gjelde. I brevets punkt 3.2 vil vi veilede nærmere om disse to vilkårene.

3.2 Når er det inngått en avtale om fjernsalg?

3.2.1 *Avtalen må være inngått utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler uten at partene er til stede samtidig*

For at det skal foreligge en fjernsalgsavtale må avtalen være inngått ved bruk av ett eller flere fjernkommunikasjonsmidler uten at den næringsdrivende og forbrukeren er fysisk til stede samtidig. Med «*fjernkommunikasjonsmiddel*» menes kommunikasjonsmiddel som muliggjør kommunikasjon og avtaleinngåelse uten at den næringsdrivende og forbrukeren er fysisk til stede samtidig.

Fjernkommunikasjonsmidler kan for eksempel være

- nettside
- app
- e-post
- SMS
- telefon
- postordre

For at avtalen skal være inngått ved fjernsalg, må avtalen være inngått «*utelukkende*» ved bruk av ett eller flere fjernkommunikasjonsmidler uten at partene er fysisk til stede samtidig. Det betyr at bruken av fjernkommunikasjonsmidler må skje fram til og med tidspunktet for avtaleinngåelsen, se ordlyden i forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 2. nr. 7. Nærmere

bestemt må bruken av fjernkommunikasjonsmidler skje både ved selve avtaleinngåelsen og i prosessen og forhandlingene i forkant av avtaleinngåelsen, se forbrukerrettighetsdirektivets fortale punkt 20. Hvis fjernkommunikasjonsmidler kun brukes som et ledd i avtaleinngåelsen og ikke under forberedelsene, vil ikke avtalen være inngått utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler og det vil derfor ikke foreligge et fjernsalg.

Det betyr likevel ikke at enhver samtidig fysisk tilstedeværelse mellom den næringsdrivende og forbrukeren vil frata en avtale å være inngått ved fjernsalg. Hvis en forbruker for eksempel besøker en næringsdrivendes fysiske butikk kun for å innhente opplysninger om en vare eller tjeneste, og deretter forhandler og inngår avtalen via et fjernkommunikasjonsmiddel i etterkant av besøket, vil dette anses som en fjernsalgsavtale selv om forbrukeren har besøkt den fysiske butikken i forkant av avtaleinngåelsen.

I vurderingen av om avtalen er inngått utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler må det derfor skilles mellom situasjoner der forbrukeren kun *innhenter* opplysninger om en vare eller tjeneste, og det som anses som *forberedelser eller forhandlinger* til inngåelse av en avtale, se forbrukerrettighetsdirektivets fortale punkt 20 og forarbeidene til angrerettloven i prop. 64 L (2013-2014) s. 115. Hvorvidt det skjer forberedelser eller forhandlinger av avtalen må alltid vurderes konkret i hvert enkelt tilfelle. Er det for eksempel slik at en befarer hjemme hos en forbruker kan anses som en forberedelse eller en forhandling av pris eller andre avtalevilkår, vil ikke avtalen som senere inngås via et fjernkommunikasjonsmiddel anses som en fjernsalgsavtale.

3.2.2 *Avtalen må være inngått ved en organisert ordning for salg og tjenesteyting*

For at det skal være inngått en fjernsalgsavtale er det ikke nok at avtalen er inngått ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler. Avtalen må også være inngått ved en «*organisert ordning for salg eller tjenesteyting*». Det betyr at den næringsdrivende må legge opp til salg ved bruk av fjernkommunikasjon og som forbrukeren må bruke ved avtaleinngåelsen, se forarbeidene til angrerettloven i prop. 64 L (2013-2014) s. 41 og 115.

I etterkant av veiledningsmøtet forstår vi dere slik at dere ønsker ytterligere veiledning fra oss om omfanget av organisert ordning. Som vi nevnte i veiledningsmøtet må det alltid vurderes konkret i hvert enkelt tilfelle om en avtale er inngått ved en organisert ordning. Etter vår vurdering tilsier ordlyden at det må foreligge et etablert system med en viss grad av struktur for bestilling av varer eller tjenester. Det betyr likevel ikke at den næringsdrivende må ha etablert et komplekst system i måten de legger opp til salg ved bruk av fjernkommunikasjon, se EU-kommisjonens veileder til forbrukerrettighetsdirektivet s. 42.

Det stilles ikke krav til omfanget eller varigheten av den organiserte ordningen. Det betyr at hvis en næringsdrivende vanligvis selger varer eller tjenester i fysisk butikk, men ved én eller flere anledninger legger opp til salg ved bruk av fjernkommunikasjon, vil dette kunne anses

som en organisert ordning, se forarbeidene til angrerettloven i prop. 64 L (2013-2014) s. 41 og EU-kommisjonens veileder til forbrukerrettighetsdirektivet s. 42.

Et typisk eksempel på en organisert ordning er en nettside der forbrukeren digitalt kan inngå en avtale om kjøp av en vare eller tjeneste. Det stilles likevel ikke krav til at den næringsdrivende har en vanlig nettbutikkløsning eller at betaling må skje via fjernkommunikasjonsmidler. Det er altså tilstrekkelig at nettsiden legger opp til at en avtale kan inngås med fjernkommunikasjonsmidler. Det vil for eksempel foreligge en organisert ordning hvis den næringsdrivende oppfordrer forbrukere til å ta kontakt med dem via telefon eller e-post for å inngå en avtale på denne måten. Det skal derfor ikke mye til for at det foreligger en organisert ordning. Det trekkes likevel en nedre grense mot tilfeller der den næringsdrivende kun unntaksvis aksepterer bestilling ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel som en ekstraservice, se forarbeidene til angrerettloven i prop. 64 L (2013-2014) s. 41.

Rene formidlingssider vil derimot ikke anses som en organisert ordning. Dette kan for eksempel være en nettside som kun gir informasjon om den næringsdrivende, dennes varer eller tjenester og kontaktopplysninger, hvor det ikke er mulig for forbrukere å inngå en avtale direkte, se forbrukerrettighetsdirektivets fortale punkt 20.

Hvorvidt det foreligger en organisert ordning for salg eller tjenesteyting må altså vurderes konkret i hvert enkelt tilfelle. Vi minner om Oslo tingrett sin dom fra 2025 i TOSL-2025-133337 hvor domstolen vurderte omfanget og innholdet i vilkåret «*organisert ordning for salg eller tjenesteyting*». Som nevnt i referatet fra veiledningsmøtet er domsavgjørelsen anket til lagmannsretten. Forhandlingene vil foregå 23. september 2026, se mer informasjon om saken på www.domstol.no.

4 AVTALER INNGÅTT VED SALG UTENOM FASTE FORRETNINGSLOKALER

4.1 Hva er salg utenom faste forretningslokaler?

Angrerettloven gjelder for avtaler som er inngått utenom faste forretningslokaler. Kort fortalt foreligger det et «*salg utenom faste forretningslokaler*» når en næringsdrivende og en forbruker har inngått en avtale om kjøp av en vare eller tjeneste hvor de er fysisk til stede samtidig, men på en annen plass enn næringsdrivendes faste forretningslokale. Et typisk eksempel er avtale som er inngått hjemme hos en forbruker.

Grunnen til at angrerettloven gjelder for salg utenom faste forretningslokaler er at forbrukerne i slike salgssituasjoner ofte kan bli utsatt for et psykologisk press eller blir utsatt for et overraskelsesmoment, se forbrukerrettighetsdirektivets fortale punkt 21. Dette gjelder uansett om det er forbrukeren som har tatt initiativ eller ikke, se forbrukerrettighetsdirektivets fortale punkt 21.

Husk at angrerettloven ikke gjelder for avtaler som er inngått utenom faste forretningslokaler når den samlede kontraktssummen er 300 kroner eller mindre, inkludert frakt- og tilleggskostnader. Dette står i angrerettloven § 2 bokstav g.

4.2 Hva er faste forretningslokaler?

Hva som menes med «*faste forretningslokaler*» er nærmere definert i angrerettloven § 5 bokstav c. Enkelt forklart kan faste forretningslokaler være

- et fast salgssted hvor næringsdrivende permanent eller vanligvis selger sine varer eller tjenester til forbrukere, som for eksempel en fysisk butikk
- flyttbare innretninger hvor næringsdrivende vanligvis selger sine varer eller tjenester til forbrukere, som for eksempel en markedsbod

I tillegg kan sesongbaserte salgssteder være forretningslokaler som for eksempel et ski- eller strandferiested i løpet av turistsesongen, hvis den næringsdrivende normalt selger sine varer og tjenester på slike steder, se forbrukerrettighetsdirektivets fortale punkt 22.

Andre offentlig tilgjengelige steder som næringsdrivende kun unntaksvis bruker til forretningsvirksomhet, vil ikke anses som et fast forretningslokale. Dette kan for eksempel være gater, kollektivtransport, strender, idrettsarrangement eller kjøpesentre. Forbrukernes hjem eller arbeidsplass og nettbutikker vil aldri bli ansett å være et fast forretningslokale, se EU-kommisjonens veileder til forbrukerrettighetsdirektivet s. 19 til 20.

Faste forretningslokaler kan altså omfatte alle forretningslokaler i enhver form, som fungerer som et permanent eller vanlig forretningslokale for den næringsdrivendes virksomhet, se forbrukerrettighetsdirektivets fortale punkt 22. Hva som vil anses som en næringsdrivendes faste forretningslokale, må derfor vurderes konkret ut fra hvor den næringsdrivende vanligvis selger sine varer eller tjenester. Utgangspunktet for denne vurderingen står i forarbeidene til angrerettloven fra 2000 i ot.prp. nr. 36 (1999-2000) s. 96:

«Utgangspunktet for vurderingen er salgsstedets ytre karakter. Jo mer stasjonært og permanent selve salgslokalet er, desto mer nærliggende er det å betegne det som fast utsalgssted. Det er imidlertid ikke tilstrekkelig at selve salgslokalet er stasjonært eller permanent. Det må også være en viss kontinuitet over selgerens eller tjenesteyterens virksomhet på det aktuelle stedet.»

4.3 Når er det inngått en avtale utenom faste forretningslokaler?

For at det skal være inngått en avtale utenom faste forretningslokaler må den næringsdrivende og forbrukeren ha vært fysisk til stede samtidig, og avtalen må være inngått

1. et annet sted enn den næringsdrivendes faste forretningslokaler, eller
2. i den næringsdrivendes forretningslokaler eller via et fjernkommunikasjonsmiddel umiddelbart etter en personlig og individuell rettet henvendelse til forbrukeren på et annet sted enn deres faste forretningslokaler.

Dette står i angrerettloven § 5 bokstav d. Hvis en avtale er inngått på en av disse måtene, vil avtalen være inngått utenom faste forretningslokaler og angrerettloven vil gjelde. Under vil vi redegjøre nærmere for disse to typetilfellene av salg utenom faste forretningslokaler.

Typetilfelle 1 – avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler

En avtale er inngått utenom faste forretningslokaler hvis forbrukeren og den næringsdrivende inngår en avtale utenfor den næringsdrivendes faste forretningslokaler i nærvær av hverandre. Det avgjørende i dette typetilfellet vil altså være hvor avtalen faktisk er inngått.

Det vil foreligge et salg utenom faste forretningslokaler etter typetilfelle 1 hvis en avtale for eksempel er inngått

- hjemme hos forbrukeren
- på forbrukerens arbeidsplass
- på gata
- på messer og stands
- på salgsutflukter

For eksempel vil det typisk foreligge et salg utenom faste forretningslokaler hvis en håndverker kommer hjem til en forbruker, og de samtidig inngår en avtale om oppussing av boligen.

Hvis forbrukeren derimot har besøkt håndverkerens faste forretningslokaler og samtidig har inngått en avtale om kjøp og montering av for eksempel et kjøkken, og håndverkeren senere kommer hjem til forbrukeren for å montere kjøkkenet, vil det ikke foreligge et salg utenom faste forretningslokaler.

Typetilfelle 2 – avtaler som er inngått etter at partene har vært til stede fysisk samtidig utenom faste forretningslokaler

En avtale vil også være inngått utenom faste forretningslokaler hvis forbrukeren og den næringsdrivende inngår en avtale i den næringsdrivendes faste forretningslokaler eller via et fjernkommunikasjonsmiddel, umiddelbart etter at forbrukeren har blitt kontaktet personlig

utenfor den næringsdrivendes faste forretningslokaler. Ordlyden av «*umiddelbart*» tilsier at dette må tolkes ganske strengt.

Formålet med dette typetilfellet er å hindre at næringsdrivende omgår regelverket, for eksempel ved at avtaleslutningen skjer i den næringsdrivendes faste forretningslokaler eller via et fjernkommunikasjonsmiddel, umiddelbart etter forutgående forhandlinger utenfor den næringsdrivendes faste forretningslokaler, se forarbeidene til angrerettloven i prop. 64 L (2013-2014) s. 116.

Slik vi forstår dere ønsker dere ytterligere veiledning fra oss om dette typetilfellet, nærmere bestemt om en avtale er inngått utenom faste forretningslokaler hvis forhandlinger om avtalen startet på befaring hjemme hos forbrukeren og avtalen inngås noen dager senere.

Hvorvidt en avtale er inngått i den næringsdrivendes faste forretningslokaler eller via et fjernkommunikasjonsmiddel umiddelbart etter en personlig og individuelt rettet henvendelse utenfor faste forretningslokaler, må alltid vurderes konkret og avhenger blant annet av den aktuelle situasjonen i det enkelte tilfellet. Etter vår vurdering vil det avgjørende være om det foreligger en personlig og individuelt rettet påvirkningssituasjon overfor forbrukeren utenfor faste forretningslokaler, og om avtalen inngås umiddelbart etterpå. Det betyr om avtaleinngåelsen fremstår som en umiddelbar følge av påvirkningssituasjonen eller som en selvstendig beslutning i ettertid.

Hvis for eksempel en håndverker kommer på befaring i forbrukerens hjem og avtalen inngås kort tid etter befaringen via et fjernkommunikasjonsmiddel, for eksempel via telefon eller e-post samme dag som befaringen, og dette fremstår som en direkte forlengelse av salgsdialogen i hjemmet, vil dette kunne anses som salg utenom faste forretningslokaler og angrerettloven vil gjelde.

Situasjoner som vil typisk falle utenfor er hvis en håndverker kommer på en uforpliktende befaring i forbrukerens hjem kun for å bli kjent med eiendommen, ta mål eller gi en vurdering uten at forbrukeren forplikter seg til noe, og hvor avtalen inngås på et senere tidspunkt i den næringsdrivendes faste forretningslokaler eller via et fjernkommunikasjonsmiddel på grunnlag av håndverkerens vurdering. Det er fordi forbrukeren i slike situasjoner har hatt en reell betenkningstid etter befaringen til å vurdere håndverkerens vurdering eller tilbud før avtaleinngåelsen. Avtalen vil derfor ikke anses å være inngått umiddelbart etter befaringen, se forbrukerrettighetsdirektivets forale punkt 21.

Hvis avtalen derimot inngås på et senere tidspunkt etter en uforpliktende befaring hjemme hos forbrukeren eller et annet sted utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler, der begge er fysisk til stede samtidig, vil dette kunne anses som et salg utenom faste forretningslokaler. Dette gjelder uavhengig av om forbrukeren har hatt tid til å vurdere tilbudet eller ikke.

I veiledningsmøtet informerte vi om at tilfeller der en håndverker har vært på uforpliktende befaring hos en forbruker og avtale inngås via fjernkommunikasjon noen dager etter befaringen, kan anses som en fjernsalgsavtale. Forutsetningen for dette er at vilkårene for fjernsalg er oppfylt, altså at avtalen er inngått utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler og om avtalen er inngått ved en organisert ordning, se brevets punkt 3 ovenfor.

Hvis for eksempel en håndverker kommer på uforpliktende befaring i forbrukerens hjem for å ta mål og vurdere arbeidsomfanget, mens avtalen inngås senere via et fjernkommunikasjonsmiddel gjennom en organisert ordning, er det vår vurdering at dette er en fjernsalgsavtale. Det er fordi forbrukerne i dette tilfellet ikke har fått et arbeids-/prisoverslag som hen har hatt mulighet til å tenke over og vurdere før hen mottar det konkrete tilbudet i ettertid. Dermed har det heller ikke vært noen anledning til å forhandle om prisen eller andre vilkår i forkant av avtaleinngåelsen, og avtalen vil utelukkende være inngått ved hjelp av fjernkommunikasjonsmidler.

4.4 Våre kommentarer til deres brev om opplysningsplikt om angrerett ved kjøp av håndverkertjenester

Vi viser til deres brev [opplysningsplikt om angrerett ved kjøp av håndverkertjenester](#) som ble sendt til berørte organisasjoner 16. april 2026. Vi har lest gjennom brevet og har noen kommentarer knyttet til innholdet hva gjelder salg utenom faste forretningslokaler.

I brevet skriver dere på s. 1 at

«Dette betyr at håndverkere må sende ut angreskjema til forbruker i følgende tilfeller:

- [...]
- *«Dersom avtale er inngått utenom faste forretningslokaler. Eksempel på dette er når håndverkeren er på befaring hos forbruker og avtale er inngått på stedet. Vi har fått bekreftet fra Forbrukertilsynet at dette likevel ikke gjelder hvis det har gått mer enn 4 dager etter befaring før tilbudet oversendes forbruker, og avtale deretter inngås.»*

For å unngå uklarheter om forståelsen av hva som kan utgjøre salg utenom faste forretningslokaler er det vår vurdering at dere bør tydeliggjøre at en slik avtale kan inngås på to ulike måter, se vår veiledning om de to typetilfellene i brevets punkt 4.3. Som vi også skriver i punkt 4.3 kan det også anses som en fjernsalgsavtale hvis avtalen inngås på et senere tidspunkt etter en uforpliktende befaring, forutsatt at vilkårene for fjernsalg er oppfylt.

Videre i brevet under «*Bakgrunn*» på s. 1 skriver dere at opplysningsplikten i angrerettloven § 8 gjelder «*i enkelte tilfeller av salg utenom faste forretningslokaler*». I angrerettloven § 8 første avsnitt står det at den næringsdrivende skal gi opplysningene listet opp i bestemmelsen før det blir inngått en avtale utenom faste forretningslokaler, og ikke i «*enkelte tilfeller*».

Det gjelder likevel en begrensning i opplysningsplikten i angrerettloven § 13 for tjenesteavtaler som er inngått utenom faste forretningslokaler der forbrukeren uttrykkelig ber den næringsdrivende å få utført rask reparasjon eller vedlikehold. Dette forutsetter imidlertid at arbeidet utføres umiddelbart og ikke koster mer enn 1500 kroner.

5 OPPSTART AV LEVERING AV TJENESTER FØR UTLØPET AV ANGRERETTPERIODEN

Ved inngåelse av avtaler om tjenester inngått ved fjernsalg eller salg utenom faste forretningslokaler der forbrukere har angrerett etter angrerettloven, stilles det særlige krav hvis oppstart av leveringen skal begynne før utløpet av angrefristen og avtalen innebærer en betalingsforpliktelse for forbrukerne. Kravene er nærmere regulert i angrerettloven § 12 (salg utenom faste forretningslokaler) og § 19 (jernsalg).

I veiledningsmøtet informerte vi om at vi kunne sende dere et eksempel på hvordan en uttrykkelig anmodning og erkjennelse av tapt angrerett kan se ut.

Kravene til uttrykkelig anmodning og erkjennelse av tapt angrerett kan for eksempel se slik ut:

«Jeg anmoder herved om [umiddelbar oppfyllelse eller oppfyllelse på/fra en bestemt dato innen utløpet av angrefristen] av tjenesteavtalen og er innforstått med, at jeg vil miste angreretten, når tjenesteavtalen er oppfylt fullt ut».

Dette eksempelet er hentet fra EU-kommisjonens veileder til forbrukerrettighetsdirektivet s. 59.

Vi minner om at forbrukeren har angreretten i behold hvis tjenesteavtalen ikke er oppfylt fullt ut innen angrefristen på 14 dager. Det er altså ikke nok at tjenesten er startet opp for at angreretten skal gå tapt. For at angreretten skal gå tapt må tjenesten være fullstendig levert, altså den næringsdrivende må ha oppfylt alle sine forpliktelser etter avtalen, se angrerettloven § 22 første avsnitt bokstav c som unntar angrerett på tjenester som er levert fullt ut. Inntil dette tidspunktet kan forbrukeren bruke angreretten.

Hvis forbrukeren bruker angreretten innen 14 dagers-fristen ved tjenester som forbrukeren uttrykkelig har bedt den næringsdrivende om å begynne levering av, åpner

angrerettloven § 26 for at den næringsdrivende kan ta betalt for den perioden forbrukeren har brukt tjenesten. Forbrukeren skal da betale et beløp som står i forhold til det som er levert frem til det tidspunktet forbrukeren gir melding om bruk av angreretten. Enkelt forklart skal forbrukeren kun betale for den tjenesten som er utført. Forbrukeren skal likevel ikke betale for påbegynt utførelse av tjenester der den næringsdrivende ikke har overholdt kravet om å sikre at forbrukeren uttrykkelig har anmodet om at utførelsen eller leveringen av tjenesten skal begynne innen utløpet av angrefristen i samsvar med angrerettloven §§ 12 eller 19, se angrerettloven § 26 andre avsnitt bokstav b.

6 KOMBINERTE AVTALER

I deres svar på utkast til møtereferat 26. juni 2026 ønsker dere særlig veiledning om grensen for når et kjøp anses å være et varekjøp (kjøpsavtale) og når det anses å være et tjenestekjøp (tjenesteavtale).

Som utgangspunkt vil det regnes som en tjenesteavtale hvis en næringsdrivende yter eller påtar seg å yte en tjeneste til forbrukeren, og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale for denne, se forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 2 nr. 6. Som kjøpsavtale regnes avtaler der den næringsdrivende påtar seg å overføre eiendomsretten til varen til forbrukeren, og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale for denne, se forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 2 nr. 5.

Hvorvidt en kombinert avtale som består av både varer og tjenester, anses som en kjøpsavtale eller en tjenesteavtale må vurderes konkret i hvert enkelt tilfelle. I vurderingen vil avtalens konkrete innhold være relevant, altså hva som er avtalt mellom den næringsdrivende og forbrukeren. Det avgjørende er hva som anses som avtalens hovedformål med avtaleinngåelsen, altså om det er kjøp av varen eller tjenesten som er hovedformålet for forbrukeren med avtaleinngåelsen.

For eksempel vil en avtale om kjøp av varer levert til forbrukerens hjem, normalt være en kjøpsavtale da det sentrale for forbrukeren er å motta varene, og ikke levering til forbrukerens hjem. Ofte vil tjenester komme som en nødvendig følge og del av et varekjøp, for eksempel der varene skal installeres eller vedlikeholdes. Dette kan for eksempel være kjøp av et kjøkken, vinduer eller dører som skal monteres av en håndverker i forbrukerens bolig. I slike tilfeller vil det ofte være kjøp av varen som er hovedformålet med avtalen.

Motsatt vil avtalen anses som en tjenesteavtale hvis hovedformålet med avtalen er levering av en tjeneste, selv om avtalen også inkluderer kjøp av varer, for eksempel ved avtale om reparasjon som også innebærer kjøp av nødvendig materiale og utstyr til reparasjonen.

For mer informasjon om kombinerte avtaler, kan dere lese i EU-kommisjonens veileder til forbrukerrettighetsdirektivet s. 9 til 10.

I veiledningsmøtet informerte vi om at vi kunne sende dere en kort oversikt over praksis fra Forbrukerklageutvalget (FKU) der utvalget har vurdert om en avtale anses som en kjøpsavtale (varekjøp) eller en tjenesteavtale.

Vedtak fra FKU om kombinerte avtaler:

- FKU-2021-4334
- FKU-2023-7753
- FKU-2023-9231

Håper dette var oppklarende og ta kontakt hvis dere har behov for ytterligere veiledning.

Med hilsen

Mari Bakke Akslen e.f.
underdirektør

Silje Juul Anthonsen
juridisk seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur