



FORBRUKERTILSYNET

Januar 2018

Bransjenorm ved salg av pakkereiser og formidling av flybilletter over internett

1. INNLEDNING	3
2. DEFINISJONER	3
2.1 Reisearrangør og formidler	3
2.2 Reisebyrå	3
2.3 Pakkereise	3
3. OPPLYSNINGSPLIKT FØR AVTALEINNGÅElsen	4
3.1 Krav til reisearrangørens/formidlerens nettside	4
3.1.1 Kontaktinformasjon	4
3.1.2 Tekniske etapper knyttet til avtaleinngåelsen	4
3.1.3 Tekniske midler for å finne og rette inntastingsfeil	4
3.1.4 Registrering av personopplysninger	5
3.1.5 Eventuelle tilleggstjenester	5
3.1.6 Ansvarsforholdet mellom reisearrangøren/formidleren og samarbeidspartnere	5
3.1.7 Avtaletidspunkt og opplysninger om forbehold	5
3.1.8 Bagasje	6
3.2 Presentasjon av avtalevilkårene som gjelder mellom reisearrangøren/ formidleren og kunden	6
3.2.1 Reisearrangøren/formidlerens vilkår og informasjon om den konkrete bestillingen	6
3.2.2 Tilgjengelighet av avtalevilkårene	6
3.2.3 Informasjon om lagring av avtalen	7
3.2.4 Språk	7
3.3 Innholdet i avtalevilkårene	7
3.3.1 Totalpris	8
3.3.2 Reisedetaljer	8
3.3.3 Betaling	8
3.3.4 Bagasje	8
3.3.5 Andre vesentlige praktiske forhold	9
3.3.6 Angrerett	9
3.3.7 Rettingsadgang	9
3.3.8 Avbestillingsadgang	9
3.4. Særlig opplysningsplikt ved salg eller formidling av pakkereiser	9
3.4.1 Avlysning	9
3.4.2 Ensidig endring av avtalen foretatt av reisearrangøren/ formidleren	10
3.4.3 Reisearrangøren/formidleren må i tillegg til de ovennevnte opplysningene også informere forbrukeren om:	10
4. OPPLYSNINGSPLIKT ETTER AVTALEINNGÅElsen	10
4.1 Bekreftelse av bestillingen	10
4.2 Plikt til å opplyse om alle viktige betingelser	10
4.3 Varsel ved ruteendringer	11
4.4 Rettingsadgang	11
4.5 Kontaktinformasjon	12

1. INNLEDNING

Denne bransjenormen gjelder reisearrangører og formidlers opplysningsplikt ved salg og formidling av pakkereiser og flybilletter over internett. Bransjenormen er utarbeidet av Forbrukertilsynet og er forelagt Virke Reise Utland, som representant for berørte aktører, forinnspill. Bransjenormen bygger i hovedsak på relevante bestemmelser i ehandelsloven, angrerettloven, pakkereiseloven, pakkereiseforskriften og markedsføringsloven. For forhold som ikke direkte reguleres i dette regelverket gir bransjenormen veiledning om god forretningsskikk på området.

Normen supplerer de alminnelige vilkår for pakkereiser som trådte i kraft 1. april 2007¹. Ved salg av flybilletter fra flyselskap gjelder Forbrukertilsynets veiledning for salg av flybilletter over internett².

2. DEFINISJONER

I denne bransjenormen legges følgende definisjoner til grunn:

2.1 Reisearrangør og formidler

Med reisearrangør menes den som tilrettelegger pakkereiser og som tilbyr eller selger slike enten direkte eller gjennom en formidler.

Med formidler menes den som tilbyr eller selger:

- pakkereiser som er tilrettelagt av en reisearrangør, og/eller
- flybilletter og hotellopphold og lignende som er tilrettelagt av andre.

2.2 Reisebyrå

Et reisebyrå kan opptre både som reisearrangør og som formidler.

2.3 Pakkereise

Med pakkereise menes et tilrettelagt arrangement, som varer i mer enn 24 timer eller omfatter overnatting, som markedsføres til en samlet pris, og som inneholder to av følgende elementer:

1. transport,
2. innkvartering som ikke utelukkende er å anse som ledd i en transporttjeneste, eller
3. andre turisttjenester som utgjør en vesentlig del av arrangementet, men som ikke er direkte knyttet til transport eller innkvartering.

Et arrangement som går innunder første ledd regnes som pakkereise selv om de enkelte elementer blir fakturert hver for seg.

¹ http://www.Forbrukertilsynet.no/asset/2508/1/2508_1.pdf

² <http://www.Forbrukertilsynet.no/id/1548.0>

Et arrangement går innunder første ledd når arrangøren legger opp til at kunden velger ut enkeltelementene selv, men hvor elementene fremstår som tilpasset til å kombineres.

3. OPPLYSNINGSPLIKT FØR AVTALEINNGÅELEN

3.1 Krav til reisearrangørens/formidlerens nettside

3.1.1 Kontaktinformasjon

Reisearrangøren/formidleren skal oppgi kontaktinformasjon. Dette omfatter reisearrangøren/formidlerens navn, adresse, elektronisk postadresse og øvrige opplysninger som gjør at det er mulig å komme i kontakt med tjenesteyteren herunder telefonnummer.³ Videre skal det gis informasjon om organisasjonsnummer, de foretaksregister hvor reisearrangøren/formidleren er registrert, om tjenesten er merverdiavgiftspliktig, angivelse av eventuelle godkjenninger som kreves for å utføre virksomheten, samt navn og adresse på godkjenningsmyndigheten.

De ovennevnte opplysningene skal være lett tilgjengelig for kunden for eksempel ved en peker til opplysningene på hver enkelt av reisearrangøren/formidlerens nettsider.⁴ Informasjonen skal finnes under en overskrift som heter "Kontakt oss", "Om oss" eller lignende.

3.1.2 Tekniske etapper knyttet til avtaleinngåelsen

Reisearrangøren/formidleren skal forklare forbrukeren hvordan alle ledd i bestillingen fungerer, slik at vedkommende ikke risikerer å forplikte seg uten å være klar over dette. Dette innebærer at det trinn for trinn på nettsiden må gis en lettfattelig oversikt over bestillingen, slik at forbrukeren til enhver tid skal kunne se hvor langt vedkommende er kommet i bestillingsprosessen. Det må klart fremgå når forbrukeren foretar en bestilling.

3.1.3 Tekniske midler for å finne og rette inntastingsfeil

Reisearrangøren/formidleren må tilrettelegge bestillingsprosessen slik at inntastingsfeil på en enkel måte kan oppdages og rettes før avtalen inngås. Dette kan gjøres ved at reisearrangøren/formidleren gir forbrukeren en oversikt over hva vedkommende er i ferd med å bestille og hvilke opplysninger som er gitt før den endelige bestillingen sendes til reisearrangør/formidleren.

Før bestilling foretas må forbrukeren ha fått opplysninger om alle generelle vilkår og betingelser som gjelder den konkrete reisen.

³ Ot.prp.nr. 31 (2002-2003) side 63

⁴ Ot.prp.nr. 31 (2002-2003) side 36

3.1.4 Registrering av personopplysninger

Reisearrangøren/formidleren kan ikke kreve at forbrukeren skal registrere seg og/eller avgi personopplysninger før vedkommende har fått oppgitt de totale kostnadene forbundet med kjøpet.

Dersom myndighetsbestemte krav (for eksempel APIS) gjør at reisearrangøren/formidleren må innhente personopplysninger fra forbrukeren på et tidligere tidspunkt, kommer første ledd ikke til anvendelse.

3.1.5 Eventuelle tilleggstjenester

Reisearrangøren/formidleren skal ikke ha forhåndsavkrysning for tilleggstjenester.

Med tilleggstjenester menes alle tjenester som i utgangspunktet ikke er inkludert i totalprisen for reisen, som for eksempel forsikring. Forbrukeren skal selv, ved avkrysning eller lignende, velge hva slags tilleggstjenester han eller hun ønsker.

3.1.6 Ansvarsforholdet mellom reisearrangøren/formidleren og samarbeidspartnere

Det skal opplyses om ansvarsforholdet mellom reisearrangøren og dennes samarbeidspartnere, herunder opplysninger om klageadgang og hvem klagen eventuelt skal rettes mot. Dersom forbrukerens eventuelle klagesak kan klages inn for Reklamasjonsnemnda for pakkereiser, må reisearrangøren ha opplysninger om nemnda på sin hjemmeside.

Formidleren skal gi forbrukeren opplysninger om at denne kun er en formidler og at eventuelle klager som ikke gjelder bestillingsløsningen, må rettes reisearrangøren/flyselskapet som skal oppfylle forpliktelsene etter avtalen. Dersom kontraktsforpliktelsen er videresalg av flybilletter, må formidleren orientere forbrukeren om hans eller hennes mulighet til å bringe klagesaker inn for Transportklagenemnda - fly.

3.1.7 Avtaletidspunkt og opplysninger om forbehold

Når forbrukeren har foretatt en bestilling fra reisearrangøren/formidlerens nettside foreligger det en bindende avtale mellom partene.

Reisearrangøren/formidleren plikter å opplyse om hvem billettene selges på vegne av. Reisearrangøren/formidleren kan unntaksvis ta forbehold om når bindende avtale mellom partene anses som inngått. I så tilfelle gjelder følgende krav:

Forbehold kan kun tas unntaksvis og det må foreligge særlige forhold ved reisen som gjør dette nødvendig, som f.eks. at det bestilles et spesialprodukt som ligger utenfor ordinære bookingsystem eller lignende.

Dersom det foreligger forhold som gjør at reisearrangøren/formidleren er nødt til å ta forbehold om når bindende avtale mellom partene er inngått,

må reisearrangøren/formidleren tydelig opplyse om et slikt forbehold på første skjermbilde i bestillingsløsningen.

Reisearrangøren/formidlerens forbehold skal ha kortest mulig gyldighet og bør ikke overstige 24 timer fra det tidspunktet forbrukeren foretok sin bestilling. Lengre forbehold vil skjerpe kravene til tydelig informasjon om dette i forkant av en bestilling, jf. andre ledd.

Der reisearrangøren/formidleren tar et slikt forbehold, skal forbrukeren gis en tilsvarende rett til å gå fra avtalen før endelig bekreftelse fra reisearrangøren/formidleren mottas.

3.1.8 Bagasje

Det bør fremkomme av reisearrangøren/formidlerens nettside hvor mye bagasje forbrukeren kan ha med på reisen. Dersom uttrykkelig informasjon ikke kan gis, kan reisearrangøren/formidleren oppfylle kravet ved å ha lett tilgjengelige linker til bagasjevilkårene til samarbeidspartnerne i bestillingsløsningen.

3.2 Presentasjon av avtalevilkårene som gjelder mellom reisearrangøren/ formidleren og kunden

3.2.1 Reisearrangøren/formidlerens vilkår og informasjon omden konkrete bestillingen

Reisearrangøren/formidleren skal informere forbrukeren om standardvilkårene og de konkrete betingelsene som gjelder for den aktuelle reisen.

Standardvilkårene bør fremkomme enten:

- i) i fulltekst på den siden hvor forbrukeren fyller ut sin bestilling slik at kunden må scrolle seg nedover siden, for deretter å trykke på en bekreftelsesknapp for å ha sett vilkårene, eller
- ii) som en lenke i bestillingsskjemaet som forbrukeren oppfordres til å gå inn på. Forbrukeren må deretter "hake av" i en boks for å ha lest vilkårene.

Før forbruker bekrefter bestillingen må det gis en oversikt over hva det er han eller hun er i ferd med å bestille. Alle betingelsene som gjelder den konkrete reisen (pris, dato osv.) må fremkomme i bestillingsprosessen før forbruker foretar endelig bestilling. Forbrukeren skal ikke kunne bekrefte avtalen før alle opplysningene i standardvilkårene og de konkrete betingelsene som gjelder reisen er gitt avreisearrangøren/formidleren.

3.2.2 Tilgjengelighet av avtalevilkårene

Reisearrangøren/formidleren skal gjøre samtlige avtalevilkår lett tilgjengelig for forbrukeren forut for bestilling på en slik måte at det er mulig å lagre og gjengi disse.

Opplysning om avtalevilkårene skal gis på en klar, forståelig og utvetydig måte slik at forbrukeren på en enkel måte skal kunne gjøre seg kjent med dem før avtaleinngåelsen.

Reisearrangøren/formidlerens presentasjon av avtalevilkårene kan ha betydning for om vilkårene anses akseptert av forbrukeren, og derfor om avtale er inngått. Dersom vilkårene har blitt presentert på en klar og tydelig måte og forbrukeren har hatt gode muligheter til å gjøre seg kjent med vilkårene, må vilkårene og avtalen normalt anses for å være akseptert.

3.2.3 Informasjon om lagring av avtalen

Reisearrangøren/formidleren skal informere forbrukeren før bestilling om en inngått avtale vil bli lagret av selgeren og om forbrukeren vil ha tilgang til denne.

3.2.4 Språk

Reisearrangøren/formidleren skal informere om:

- i) De språk avtalen kan inngås på.
- ii) Hvilke språk informasjon og avtalevilkår er tilgjengelige på.
- iii) Hvis det er aktuelt å inngå avtalen på flere ulike språk, skal reisearrangøren/formidleren opplyse om dette. Det samme gjelder hvis avtalevilkår og annen informasjon er tilgjengelig på flerespråk.

Informasjonen må gis på en klar, forståelig og utvetydig måte.

Hvis markedsføringen er rettet direkte mot norske forbrukere eller hvis markedsføringen er på norsk, så plikter reisearrangøren/formidleren å presentere betingelsene for den konkrete reisen på norsk.

Reisearrangøren/formidleren skal også presentere alle vesentlige avtalevilkår til eventuelle samarbeidspartnere, herunder vilkår til flyselskap, hoteller osv. for forbrukeren. Det er tilstrekkelig med en lenke til avtalevilkårene til samarbeidspartnerens hjemmeside. Samarbeidspartnerens avtalevilkår må være på et nordisk språk eller engelsk.

3.3 Innholdet i avtalevilkårene

Før forbrukeren foretar en bestilling, skal han eller hun ha fått informasjon om de viktigste betingelsene som gjelder for den konkrete reisen. Nedenfor følger en ikke-uttømmende liste over slike betingelser. Informasjonen som skal gis i henhold til 3.3.1 til 3.3.5 er typiske konkrete betingelser som gjelder for den konkrete reisen, mens den øvrige informasjonen kan gis forbrukeren i standardvilkårene.

3.3.1 Totalpris

Reisearrangøren/formidleren skal oppgi den totale kostnaden forbrukeren må betale, inklusiv alle tillegg (for eksempel tillegg for enkeltrom, ekstrasing, balkong osv.), avgifter og spesifikasjon av disse i totalprisen. Forbrukeren skal også få opplyst prisen på eventuelle tilleggstjenester han eller hun bestiller.

3.3.2 Reisedetaljer

Reisearrangøren/formidleren skal oppgi dato, tidspunkt og sted for avreise og tilbakereise, samt dato for ankomst til og avreise fra hvert enkelt reisemål der reisen omfatter flere slike.

Ved bestilling av pakkereiser skal forbrukeren få informasjon om reiserute, reisemålet (-ene), hvilke typer transportmidler og transportselskaper som skal benyttes, innkvarteringsstedets beliggenhet og vesentligste fasiliteter, innkvarteringsstedets turistmessige klassifisering, normale klimatiske forhold på reisemålet (-ene) og hvilke måltider som er inkludert i prisen.

3.3.3 Betaling

Det skal opplyses om gyldig betalingsmiddel, betalingsmåte og betalingsvilkårene. Forbrukeren skal også få opplysninger om konsekvensen av at betalingsfristen ikke overholdes.

Ved bestilling av pakkereise skal forbrukeren få opplysning om størrelsen på et eventuelt depositum, samt tidspunkt for henholdsvis betaling av depositum og totalsum.

3.3.4 Bagasje

Forbrukeren skal få informasjon om vilkårene om bagasje i bestillingsløsningen.

Dersom reisearrangøren/formidleren ikke har teknisk mulighet til å oppgi det spesifikke antall kollo og kilo forbrukeren kan ha med seg, kan kravet oppfylles enten ved at reisearrangøren/formidleren har en aktiv, tydelig og lett tilgjengelig lenke i bestillingsløsningen til flyselskapets vilkår om bagasje eller ved at reisearrangøren/formidleren gir opplysninger om hvor og hvordan forbrukeren kan få tak i opplysningene.

Forbrukeren må videre få opplysninger om at det kan gjelde andre bagasjeregler for spesialbagasje som sykler, ski- og golfutstyrosv.

3.3.5 Andre vesentlige praktiske forhold

Forbrukeren skal få beskjed om vesentlige praktiske forhold som har betydning for reisen for eksempel pass, oppmøte for innsjekking og lignende.

Ved bestilling av pakkereiser, skal forbrukeren videre også få informasjon om helsemessige formaliteter ol. samt hvilke visumkrav som gjelder borgere fra stater som er parter i EØS-avtalen.

3.3.6 Angrerett

Forbrukeren skal få informasjon om at det ikke er angrerett på kjøp av flybilletter eller pakkereiser.

3.3.7 Rettingsadgang

Dersom reisearrangøren/formidleren anvender en samarbeidspartner som tilbyr rettingsadgang for forbrukeren skal reisearrangøren/formidleren tilby forbrukeren de samme rettighetene som samarbeidspartneren. Dette innebærer at dersom for eksempel et flyselskap tilbyr rettingsadgang for sine kunder ved feilbestillinger, så vil også reisearrangøren/formidleren være forpliktet til å tilby det samme.

3.3.8 Avbestillingsadgang

Reisearrangøren/formidleren plikter å opplyse hvilke muligheter forbrukeren har til å avbestille hele eller deler av reisen etter avtaleinngåelsen.

Reisearrangøren/formidleren skal herunder gi opplysninger om hvorvidt forbrukeren kan avbestille ved force majeure, avbestille mot vederlag og om forbrukeren kan velge en frivillig avbestillingsbeskyttelse/-forsikring. Hvis forbrukeren kan velge noen av disse alternativene, må reisearrangøren også opplyse om vilkårene, jf. de alminnelige vilkårene punkt 5.1 -5.3.

3.4. Særlig opplysningsplikt ved salg eller formidling av pakkereiser

3.4.1 Avlysning

Reisearrangøren/formidleren skal gi forbrukeren informasjon om arrangørens rett til å kansellere eller endre reisen. Dersom reisearrangøren/formidleren krever et visst antall deltakere for at turen skal finne sted, så må reisearrangøren/formidleren opplyse om dette samt gi informasjon om når kunden senest må ha mottatt skriftlig melding om en eventuell avlysning.

3.4.2 Ensidig endring av avtalen foretatt av reisearrangøren/formidleren

Reisearrangøren/formidleren plikter å oppgi om pakkereisen kan bli endret før forbrukerens avreise, og fristene for når en eventuell endring kan foretas (se punkt 3.1 i de alminnelige vilkår for pakkereiser). Videre skal det oppgis hvilke misligholdsbeføyelser forbrukeren kan gjøre gjeldende dersom endringer foretas fra reisearrangørens/formidlerens side eller det foreligger mangler ved pakkereisen.

3.4.3 Reisearrangøren/formidleren må i tillegg til de ovennevnte opplysningene også informere forbrukeren om:

- i) hvilke dokumenter som er del av avtalen
- ii) besøk, utflukter eller andre ytelser som er inkludert i den samlede avtalte pris for pakkereisen
- iii) vilkårene for prisendringer, jf. pakkereiselovens § 4-5
- iv) særskilte betingelser forbrukeren har stilt, og som reisearrangøren eller formidleren har akseptert
- v) forbrukerens reklamasjonsfrist i tilfelle manglende eller mangelfull oppfyllelse av avtalen, samt at reklamasjon skal rettes til enten arrangøren eller formidleren jf. pakkereiseloven §§ 5-1 annet ledd, 8-1 og 8-2
- vi) vilkårene for å avbestille pakkereisen, jf. pakkereiselovens §§ 4-1, 4-2 og 4-3.
- vii) om reisegaranti er stilt, jf. pakkereiseloven § 3-1, annet ledd, og hvem som har stilt en slik garanti. Om reisegaranti er stilt overfor Reisegarantifondet i henhold til reglene i pakkereiseloven § 3-1, annet ledd eller om garanti er stilt etter reglene i et annet land som er part i EØS-avtalen jf. § 11-1, fjerde ledd
- viii) hvordan forbrukeren kan komme i kontakt med Reisegarantifondet, eventuelt annen garantist/fond dersom reisegaranti er stilt i henhold til reglene i et annet land som er part i EØS-avtalen, jf. pakkereiseloven §§ 11-1 fjerde ledd
- ix) de bransjeorganisasjoner arrangøren og formidleren eventuelt er medlem av
- x) opplysninger om at pakkereisen er regulert av lov om pakkereiser med forskrifter

4. OPPLYSNINGSPLIKT ETTER AVTALEINNGÅELEN

4.1 Bekreftelse av bestillingen

Forbrukeren har snarest mulig etter avtaleinngåelsen krav på å motta elektronisk bekreftelse av bestillingen. Bekreftelsen skal inneholde opplysninger knyttet til den konkrete bestillingen. Det må blant annet fremgå hva forbrukeren har bestilt og det må gis opplysninger om pris og betaling.

4.2 Plikt til å opplyse om alle viktige betingelser

Forbrukeren har snarest mulig etter avtaleinngåelsen krav på å bli informert om de viktigste betingelsene som gjelder for kjøpet.

Ved kjøp av reiser vil dette typisk være opplysninger om hvor mange billetter som er bestilt, i hvilke navn, hvilken destinasjon forbrukeren har bestilt flybilletter til, navn på innkvarteringssted (-er), hvilke tilleggstjenester som er bestilt, dato og tidspunkt for reise, betaling, pris, endringsmuligheter og avbestillingsadgang. Dette er imidlertid kun eksempler, og er ikke ment som en uttømmende oversikt over hva som skal klassifiseres som de viktigste betingelsene.

Dersom reisearrangøren/formidleren opererer med vilkår som avviker fra det som er gjengs i bransjen, må også dette anses å være viktige betingelser.

Opplysningene må gis på en slik måte at de er lesbare og kan lagres på papir eller annet varig medium som forbrukeren råder over. Dette kravet oppfylles ved å sende forbrukeren et tradisjonelt skriftlig avtaledokument, men det kan også gjøres på andre måter, for eksempel ved å sende forbrukeren en e-post der et slikt dokument er vedlagt. Dette innebærer at det ikke kan kreves at forbrukeren selv må kopiere informasjonen eller på noen annen måte foreta seg noe aktivt for å lagre informasjonen som vedkommende mottar. En generell henvisning til vilkår på reisearrangøren/formidlerens internettside er derfor, for eksempel, ikke tilstrekkelig.

4.3 Varsel ved ruteendringer

Reisearrangøren/formidleren har en plikt til å informere/videreformidle informasjon til forbrukeren om endringer i tidspunktet for avreise eller ankomst til bestemmelsesstedet.

Reisearrangøren/formidleren skal klart informere forbrukeren om dette via e-post, SMS eller telefonoppringning.

Ved ruteendringer som innebærer mer enn 10 minutter tidligere avgang eller 30 minutter senere ankomst enn angitt i ordrebekreftelsen, skal reisearrangøren/formidleren sikre at informasjonen rent faktisk er mottatt av forbrukeren. Dette kan enten gjøres ved at:

- i) reisearrangøren/formidleren tar telefonisk kontakt direkte med forbrukeren, eller at
- ii) reisearrangøren/formidleren har et toveis-system hvor forbrukeren enkelt via e-post eller sms kan bekrefte at ruteendringen er mottatt. Dersom reisearrangøren/formidleren ikke mottar bekreftelse fra forbrukeren innen rimelig tid, skal forbrukeren kontaktes via telefon.

4.4 Rettingsadgang

Reisearrangøren/formidleren må informere forbrukeren om rettingsadgangen (jf. punkt 3.3.7) i den elektroniske kvitteringen/ordrebekreftelsen som forbruker har rett til å få etter bestillingen.

4.5 Kontaktinformasjon

Forbrukeren har snarest mulig etter avtaleinngåelsen krav på å bli informert om reisearrangøren/formidlerens firmanavn, postadresse, e-postadresse og telefonnummer.

Skal forbrukeren kontakte andre enn reisearrangøren eller formidleren ved spørsmål eller ved klager vedrørende reisen (for eksempel samarbeidspartnere eller flyselskap), plikter reisearrangøren eller formidleren å videreformidle kontaktinformasjon til den/de som er ansvarlig for å svare på/behandle henvendelsene.

5. VEDTAK OG SANKSJONER

5.1 Generelt

Forbrukertilsynet skal søke å påvirke næringsdrivende til å innrette seg etter markedsføringsloven (mfl.) og annet regelverk som Forbrukertilsynet fører tilsyn med (§ 35).

Ved brudd på markedsføringsloven, angrerettloven, finansavtaleloven eller annen lovgivning som vi håndhever, kan Forbrukertilsynet fatte vedtak om forbud (§ 40), påbud (§ 41), tvangsmulkt (§ 42) og i visse tilfeller overtredelsesgebyr (§ 43), jf. mfl. § 39. Forbrukertilsynets vedtak kan klages inn for Markedsrådet (§ 37).

Vedtak kan også rettes mot de som medvirker til lovbrudd (§ 39 tredje ledd). Medvirkningsansvaret omfatter fysiske personer, for eksempel daglig leder, styreleder eller styremedlemmer i et selskap. Det omfatter også andre selskaper som har medvirket til lovbruddene, for eksempel reklamebyråer som har bistått ved utformingen av den ulovlige markedsføringen og medier eller plattformer som har formidlet denne.

5.2 Tvangsmulkt (§ 42)

For å sikre at vedtak etter §§ 40 og 41 overholdes, skal det fastsettes en tvangsmulkt som den som vedtaket retter seg mot, skal betale dersom vedkommende overtrer vedtaket (§ 42). Fastsettelse av tvangsmulkt kan unnlates dersom særlige grunner tilsier det.

Tvangsmulkten kan fastsettes som et engangsbetrag, et beløp pr. overtredelse eller som en løpende mulkt (f. eks. pr. dag eller uke inntil den næringsdrivende slutter å bryte vedtaket).

Tvangsmulktens størrelse skal fastsettes etter en konkret vurdering i det enkelte tilfelle. Det skal legges vekt på at det ikke skal lønne seg å overtre vedtaket (§ 42 andre ledd siste setning). Andre relevante vurderingsmomenter er sakens art og innklagedes økonomiske forhold.

5.3 Overtredelsesgebyr (§ 43)

Forbrukertilsynet kan fatte vedtak om overtredelsesgebyr ved overtredelse av blant annet forbudet mot urimelig handelspraksis i mfl. § 6, direktemarkedsføring i strid med reglene i mfl. kapittel 3 og ved brudd på forskrift om urimelig handelspraksis (§ 43). Overtredelsesgebyr kan også ilegges ved visse brudd på angrerettloven (angrl. § 42). Vilkår for at overtredelsesgebyr kan ilegges, er at overtredelsen er forsettlig eller uaktsom og at den enten anses som vesentlig eller har skjedd gjentatte ganger.

Vedtak om overtredelsesgebyr kan treffes på selvstendig grunnlag, men det kan også treffes samtidig med vedtak om tvangsmulkt etter § 42.

Overtredelsesgebyr skal, i likhet med tvangsmulkt, utmåles etter en konkret vurdering i det enkelte tilfelle. Et overordnet prinsipp er at overtredelsesgebyr bør settes så høyt at det ikke skal lønne seg økonomisk å begå lovbrudd. Ved fastsettelse av gebyrets størrelse skal det blant annet legges vekt på overtredelsens grovhet, omfang og virkninger (§ 43 andre ledd).

5.4 Opplysningsplikt og granskning (§ 34)

Enhver plikter å gi Forbrukertilsynet de opplysninger som tilsynet krever, og Forbrukertilsynet kan også foreta granskning og kreve utlevert dokumenter mv. (§ 34).

For å sikre at pålegg om å gi opplysninger etterkommes, kan Forbrukertilsynet fastsette en tvangsmulkt (løpende eller engangsbeløp) som den som pålegget retter seg mot, skal betale dersom pålegget ikke etterkommes (§ 42 tredje ledd).