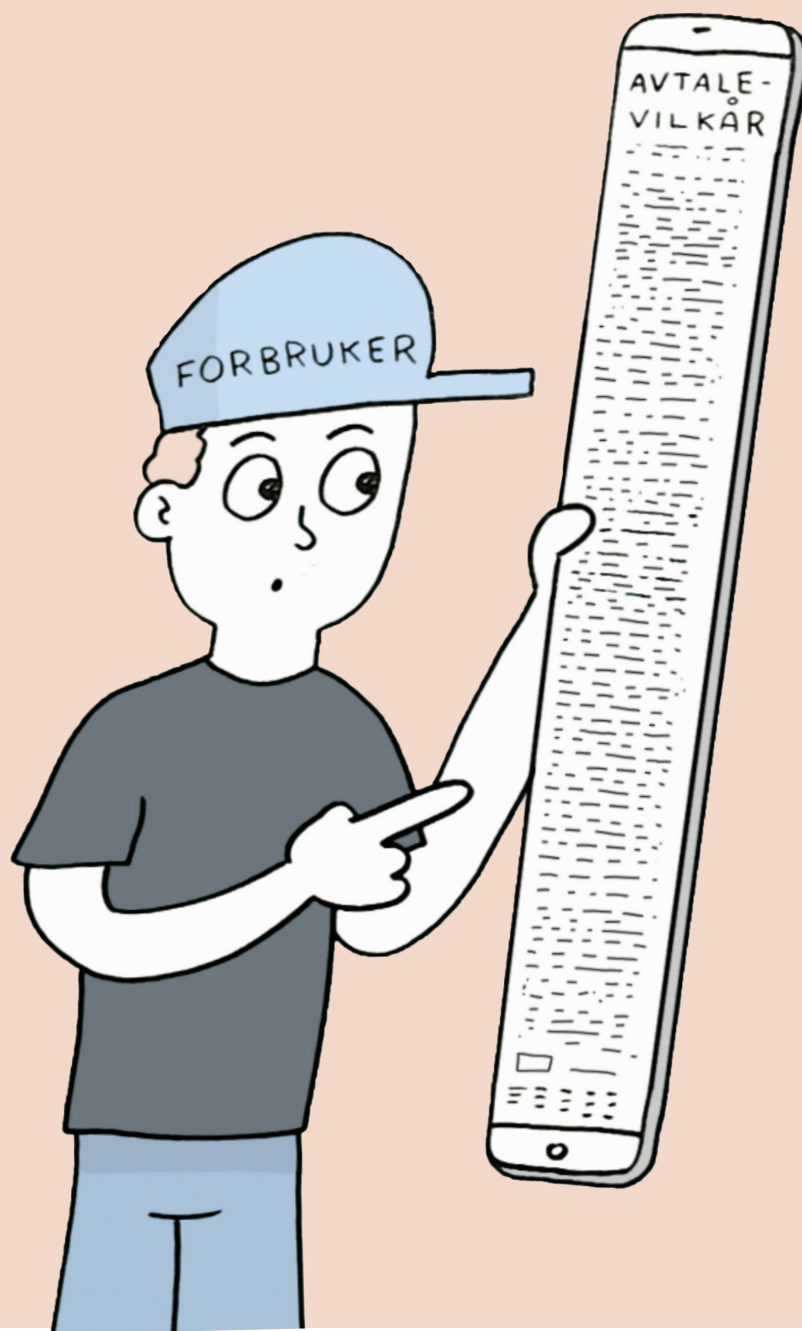




FORBRUKERTILSYNET

Forbrukertilsynets veiledning om avtalevilkår for digitale tjenester



Avtalevilkår: Hvorfor er det viktig?

Denne veiledningen gjelder for næringsdrivende som inngår avtaler med forbrukere i den digitale økonomien.

En avtale kan dreie seg om så mangt, fra kjøp og salg av ting og tjenester, til hvilke rettigheter og plikter som gjelder dersom forbrukeren skal bruke en app på mobilen. Avtalene kan også gjelde nett-tjenester som sosiale medier eller delingsplattformer.

Du som tilbyr denne typen produkter og tjenester vil som regel ha behov for avtalevilkår som blant annet regulerer hva avtalen gjelder, hva begge parter har rett og plikt til å gjøre overfor den andre, og hvordan dere skal løse saken dersom det oppstår uenighet mellom deg og en kunde.

Det er din jobb å sørge for at avtalevilkårene inneholder lovbestemte opplysninger og at de ikke er urimelige.

Siden forbrukeren ikke kan påvirke innholdet i avtalevilkårene dine, kan Forbrukertilsynet gripe inn.

Dersom avtalevilkårene dine er urimelige kan vi holde deg ansvarlig for brudd på markedsføringsloven, og lovbruddet kan få økonomiske konsekvenser for deg eller selskapet ditt.

Veiledningen

I denne veiledningen forklarer vi hva vi mener med «urimelige avtalevilkår», og hva du må tenke på når du skal lage avtalevilkår som ikke er urimelige. Bakgrunnen er markedsføringslovens § 22. Det følger av bestemmelsen at:

«Vilkår som nyttes eller tilsiktes nyttes i næringsvirksomhet overfor forbrukere kan forbys når de finnes urimelige overfor forbrukerne, og det finnes at forbud tilsies av allmenne hensyn. (...)»

Ved rimelighetsvurderingen skal det legges vekt på hensynet til balanse mellom partenes rettigheter og plikter og på hensynet til klarhet i kontraktsforhold.»

Denne veiledningen gir uttrykk for sentrale lovkrav og hva vi legger vekt på når vi håndhever loven. Veiledningen gir generelle tips til å skrive avtalevilkår, og tar for seg utvalgte temaer av særlig relevans for digitale tjenester. Veiledningen er ikke uttømmende, og gir heller ikke svar på alle utfordringer og problemstillinger som kan oppstå etter forbrukervernregelverket i den digitale økonomien.

Forbrukertilsynet

Forbrukertilsynet verner forbrukernes interesser ved å forebygge og stanse ulovlig markedsføring, urimelige vilkår i kontrakter og annen praksis som er i strid med markedsføringsloven. Kontroll med avtalevilkår er en viktig del av arbeidet vårt. Vi har de siste årene tatt opp saker om avtalevilkår mot store nordiske og internasjonale selskaper, i tillegg til mange norske næringsdrivende.

For mer informasjon, se www.forbrukertilsynet.no/digitalevilkar



I tillegg til reglene om avtalevilkår, finnes det regler som gjelder for markedsføring og personvern. Noen tjenester har også spesiallovgivning knyttet til seg. På slutten av denne veiledningen har vi samlet informasjon om en del sentrale lover og regler som kan gjelde for deg.

INNHold

Avtalevilkår: Hvorfor er det viktig?.....	1
Hva er urimelige avtalevilkår?.....	3
Hvorfor bruke rimelige avtalevilkår?.....	3
 Hvordan skrive klare og tydelige avtalevilkår? 4	
Språk.....	4
Lengde.....	4
Presentasjon.....	4
 Hvordan skrive balanserte avtalevilkår?.....	5
Endringer i avtalevilkårene.....	5
Oppsigelse.....	7
Bindingstid.....	8
Ansvar hvis noe går galt.....	9
Utestenging av brukere.....	10
 Andre typer vilkår som kan være urimelige.....	10
Forhåndsbetaling og depositum.....	10
Valg av lov og hvor tvister skal løses.....	11
Informasjon om tvisteløsning.....	11
Innelåsende mekanismer.....	11
 Andre lover og regler du må passe på.....	12
Regler for personvern.....	13
 Tilsyn og sanksjoner.....	14
10 tips for å lage rimelige avtalevilkår.....	15

Hva er urimelige avtalevilkår?

Urimelige avtalevilkår kan forbys av Forbrukertilsynet, og føre til økonomiske sanksjoner mot deg og selskapet ditt.



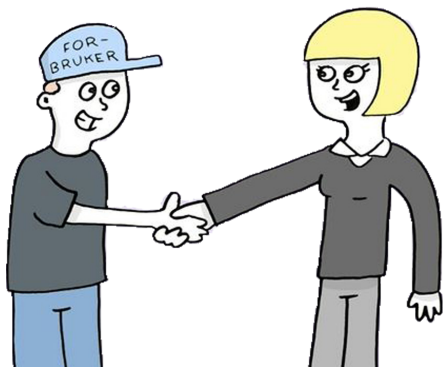
I tillegg til juridiske konsekvenser, kan urimelige avtalevilkår skape misnøye, klager og støy som går ut over omdømmet til selskapet ditt eller tjenesten din.

Når vi vurderer om avtalevilkår skal forbys, ser vi på tre problemstillinger.

Er vilkårene:

- i tråd med forbrukervernlovgivningen?
- klart og tydelig formulert, slik at forbrukeren kan sette seg inn i og forstå dem?
- balanserte, slik at de ikke favoriserer deg og gir forbrukeren dårlige rettigheter?

Vi tar hensyn til alle forholdene rundt avtalen. Dette inkluderer hvilket produkt eller tjeneste avtalen gjelder for, og hvilken kundegruppe den næringsdrivende retter seg mot. Det er for eksempel strengere krav til utformingen av vilkårene dersom kundegruppen er mindreårige.



Selv om forbrukeren godtok avtalevilkårene når han inngikk avtalen, er han ikke nødvendigvis bundet av urimelige vilkår. Vilkår som er i strid med rettigheter forbrukerne har i lovgivningen er aldri gyldige. Også andre urimelige vilkår kan settes til side dersom det oppstår en tvist mellom deg og en forbruker.

Hvorfor bruke rimelige avtalevilkår?



Hvis du bruker rimelige avtalevilkår sikrer du selskapet ditt, ved at avtalevilkårene verken kan forbys eller settes til side ved en tvist. Du sørger også for at kundene dine bedre forstår rettighetene og pliktene sine etter avtalen.

Dermed unngår du unødvendige tvister og usikkerhet, og kan spare både tid og penger. I tillegg bygger du gode relasjoner med kundene dine.

Hvordan skrive klare og tydelige avtalevilkår?

Når vi vurderer om avtalevilkår er urimelige, ser vi på om forbrukerne vil kunne sette seg inn i og forstå hva avtalevilkårene innebærer for dem.



Språk

Du må sørge for å skrive vilkårene på en enkel og forståelig måte. Det betyr at du bør unngå å bruke tungt juridisk språk eller faglige uttrykk som ikke brukes i dagligtalen. Dersom produktet ditt retter seg mot norske forbrukere, skal også avtalevilkårene være på norsk. Dersom avtalevilkårene er skrevet på et annet språk – for eksempel engelsk – er det vanskeligere for norske forbrukere å forstå innholdet i vilkårene.

Et godt tips er å sette deg i forbrukerens sted. Ville du forstått hva avtalevilkårene innebar dersom det var du som skulle inngå avtalen?

Lengde

Avtalevilkår som er veldig lange blir fort uoversiktlige. Dette gjør det vanskeligere for forbrukeren å sette seg inn i avtalevilkårene og forstå hva de betyr.

Når du skriver avtalevilkår anbefaler vi derfor at du er kritisk til din egen tekst. Trenger du å ha med alt? Finnes det en enklere og kortere måte å skrive vilkårene på?

Presentasjon

Avtalevilkårene skal være lett tilgjengelige, både når avtalen inngås og hvis forbrukeren vil lese dem senere. Forbrukeren skal også ha mulighet til å lagre avtalevilkårene.

Du bør sørge for at de viktigste vilkårene for forbrukeren fremheves, og at de ikke blir gjemt bort i all den andre informasjonen. Vi anbefaler deg å presentere en oppsummering av de viktigste avtalevilkårene øverst i teksten, og bruke formatering, overskrifter og innholdsfortegnelse dersom dette gjør vilkårene mer oversiktlige.

Det er også viktig å tenke over hvilket medium vilkårene presenteres på. Hvis forbrukeren leser vilkårene på en liten mobilskjerm, kan det ha betydning for hvordan de bør se ut. Gjør dokumentet så oversiktlig som mulig på det mediet forbrukeren benytter.



Når avtaler blir inngått elektronisk krever angrerettloven at opplysninger om avtalen gis tydelig og fremhevet før avtaleinngåelse. Disse reglene gjelder i tillegg til kravene til klare vilkår som vi skriver om i denne veiledningen.

Hvordan skrive balanserte avtalevilkår?

Standardvilkår regulerer rettigheter og plikter mellom deg og kundene dine. Derfor er det viktig at vilkårene ikke favoriserer deg på en måte som går ut over forbrukerens rettigheter.



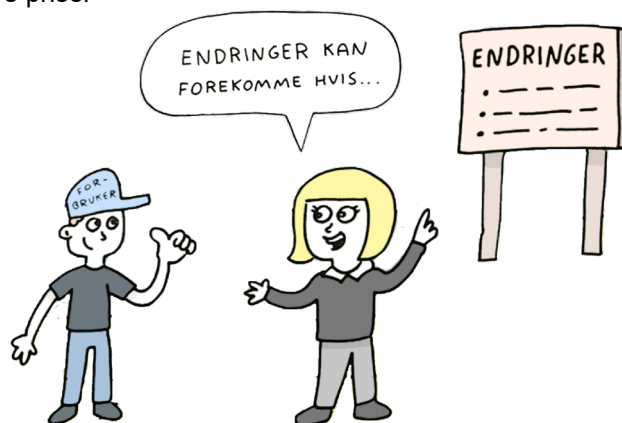
Dersom en avtale for eksempel gir deg ubegrenset adgang til å endre, avbestille eller si opp avtalen, mens forbrukeren må betale betydelige gebyrer dersom de vil gjøre det samme, er avtalen ubalansert. Det kan lett føre til at avtalevilkårene er urimelige.

Endringer i avtalevilkårene

Utgangspunktet er at en avtale skal holdes slik den ble inngått.

For løpende eller langvarige avtaler kan det i noen tilfeller være nødvendig for deg å endre avtalevilkårene – og i enkelte tilfeller justere priser – etter hvert som tiden går. Behovet for å gjøre slike endringer kan for eksempel skyldes uforutsette hendelser, økte avgifter, markedsutvikling eller produktutvikling.

Dersom du skal ha lov til å gjøre slike endringer, må dette komme tydelig fram i avtalevilkårene. Når avtalevilkårene endres kan det føre til at forbrukeren ikke lenger ønsker å være med på avtalen. Forbrukeren skal ikke låses til en endret avtale som har dårligere vilkår eller høyere priser enn den opprinnelige avtalen.



Eksempel på urimelige vilkår:

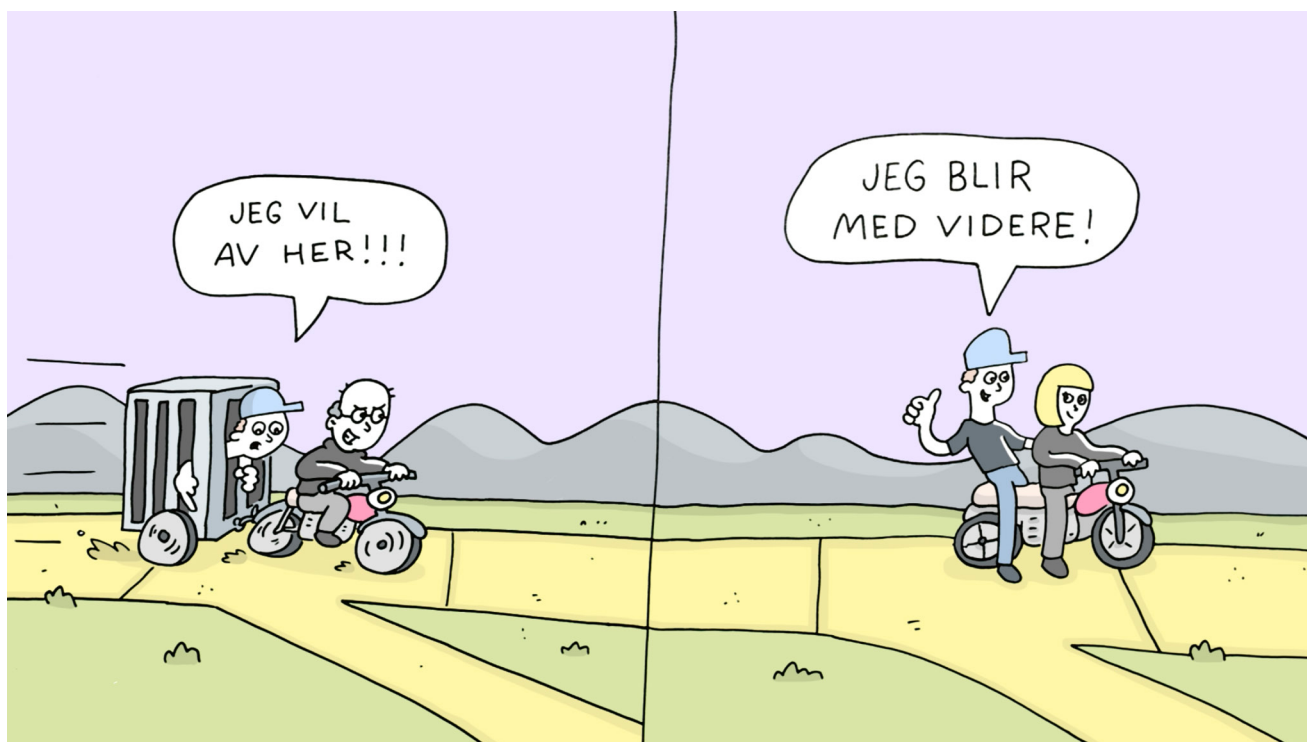
«Vi har rett til å endre disse avtalevilkårene etter eget skjønn til enhver tid uten varsel. Det er ditt ansvar å undersøke våre nettsider jevnlig, slik at du får med deg eventuelle endringer i avtalen din. Hvis du fortsetter å bruke tjenesten etter at vi har endret vilkårene, godtar du å være bundet av dem.»

Tips for å skrive vilkår om endringer

- Forklar så godt som mulig i avtalen hva som kan føre til at du vil gjøre endringer, og hvilke type endringer som kan skje. Dette gir forbrukeren bedre forutsetninger til å vurdere om han eller hun ønsker å inngå kontrakten med deg eller ikke.
- Du må gi forbrukerne tydelig varsel i god tid før du endrer avtalen. Du må også la forbrukerne avslutte avtalen uten kostnader dersom de er misfornøyde med endringen. Dette må også stå i vilkårene.

Vilkår som kan være urimelige

- Vilkår som gir deg ubegrenset adgang til å gjøre endringer, uten å forklare nærmere hvilke endringer du kan gjøre, når du kan gjøre endringer, og hva som er grunnen til at noe endres.
- Vilkår hvor forbrukeren ikke får varsel i god tid før endringene gjøres, og selv må undersøke nettsidene dine for å se om det er skjedd endringer i avtalen.
- Vilkår som lar deg endre priser eller vilkår uten at forbrukeren har rett til å komme ut av avtalen kostnadsfritt.



Oppsigelse

Eksempler på urimelige vilkår:

«Avtalen kan kun sies opp ved å ringe kundeservice (...)»

«Kunden kan si opp avtaleforholdet med 3 måneders varsel.»

«Forhåndsbetalt månedsavgift refunderes ikke ved oppsigelse av avtalen.»

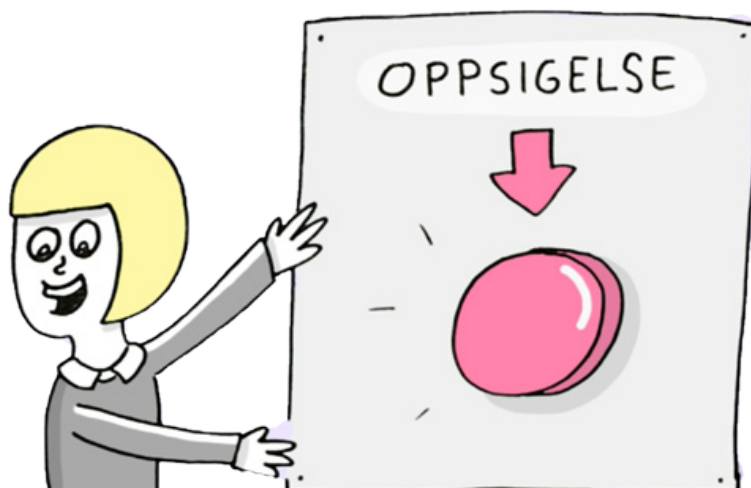
For løpende eller langvarige avtaler er det som regel nødvendig med vilkår som sier noe om når og hvordan forbrukeren kan si opp avtalen. Forbrukeren bør enkelt kunne si opp avtalen dersom han ønsker det. Vilkår som gjør dette unødvendig vanskelig eller dyrt kan være urimelig.

Tips for å skrive vilkår om oppsigelse

- Gjør det enkelt for forbrukeren å si opp avtalen – det bør være like enkelt å si opp avtalen som å inngå den. Hvis forbrukeren har inngått avtalen over internett, bør han eller hun også kunne si opp avtalen over internett.
- Avtalen bør være mulig å si opp så fort som mulig, helst umiddelbart. I noen tilfeller er det tekniske eller praktiske hindringer for at avtalen kan sies opp raskt, men det skal uansett svært gode grunner til for at oppsigelsestiden skal være lengre enn én måned.
- Du bør gi forbrukeren en skriftlig bekreftelse når avtalen er sagt opp som tydelig sier at avtalen er sagt opp. Da oppstår det ikke diskusjon i ettertid om avtalen er sagt opp eller ikke. Eventuelle forhåndsbetalte beløp som ikke har forfalt skal betales tilbake.

Vilkår som kan være urimelige

- Vilkår som tvinger forbrukeren til å sende oppsigelsen på lite brukte, tidkrevende eller upraktiske måter.
- Vilkår med unødvendig lang oppsigelsestid.
- Vilkår som lar deg beholde forhåndsbetalte beløp dersom avtalen sies opp.



Eksempler på urimelige vilkår:

«Denne avtalen er uoppsigelig for kunden de første 24 månedene. Dersom avtalen ikke sies opp innen utløpet av bindingstiden, løper ny bindingstid på 24 måneder. Vi kan si opp avtalen med en måneds varsel.»

Bindingstid betyr at forbrukeren i utgangspunktet ikke kan si opp avtalen før det har gått en viss periode. Bindingstiden låser forbrukeren til avtalen, selv om forbrukeren kan ha gode grunner for å ville si opp.

Kunden har kanskje ikke lenger behov for tjeneste, eller opplever at tjenesten ikke svarer til forventningene. Bindingstid gjør at forbrukeren ikke har mulighet til å bytte til konkurrenter som kan gi ham eller henne bedre produkter eller betingelser, og innebærer derfor en betydelig ulempe.

Tips for å skrive vilkår om bindingstid

- En bindingstid på en tjeneste må kompenseres med at forbrukeren får en økonomisk fordel som veier opp for ulempen bindingstiden innebærer. Dette kan for eksempel være lavere pris eller subsidiert utstyr.
- Gi forbrukeren mulighet til å si opp en avtale med bindingstid mot å betale et rimelig gebyr.

Vilkår som kan være urimelige

- Vilkår med unødvendig lang bindingstid.
- Vilkår hvor forbrukeren er bundet av bindingstid, mens du kan si opp avtalen på vanlig måte. Bindingstiden bør være gjensidig.
- Vilkår hvor forbrukeren automatisk får ny bindingstid dersom han ikke sier opp avtalen innen utløpet av den første bindingstiden.



Ansvar hvis noe går galt

Eksempler på urimelige vilkår:

«Selskapet har ikke noe ansvar overfor kunden dersom tjenesten ikke fungerer som avtalt eller forutsatt.»

«Selskapets erstatningsansvar er aldri større enn en sum tilsvarende én månedsavgift»

«Dersom kunden bryter disse vilkårene påløper gebyr pålydende et års abonnementsavgift»

Dersom noe går galt i avtaleforholdet mellom deg og forbrukeren –

for eksempel at tjenesten midlertidig er stengt eller ikke fungerer som avtalt – kan det gi forbrukerne både merkostnader og ulemper.

Avtalevilkårene må inneholde klare regler om ditt ansvar og hvilke rettigheter forbrukeren har dersom noe går galt.

Du kan også ha behov for å avtale hva som skal skje hvis forbrukeren bryter avtalen, for eksempel regler om erstatning dersom avtalebruddet påfører deg et økonomisk tap. Husk at du har en plikt til å gjøre rimelige tiltak for å begrense tapet ditt.

Tips for å skrive vilkår om ansvar

- Beskriv tydelig i vilkårene hvordan du eller forbrukeren skal melde fra om feil eller kontraktsbrudd, hvilke frister som gjelder, og hvem som har bevisbyrden. Det er vanligvis den som påberoper seg en feil som må bevise at den har skjedd.
- Dersom en løpende tjeneste er nede eller ikke fungerer i lengre perioder, må forbrukeren få et forholdsmessig prisavslag. Forbrukeren skal ikke måtte betale for en tjeneste som ikke fungerer.
- Gi forbrukeren rett til å kreve erstatning for direkte økonomiske tap dersom tapet skyldes forhold som selskapet ditt har kontroll over. Dersom forbrukeren får et økonomisk tap som skyldes grov uaktsomhet fra deg eller noen du er ansvarlig for, kan forbrukeren alltid kreve erstatning for hele tapet.
- Forklar på en tydelig måte hva som vil skje hvis forbrukeren bryter avtalen, og hvordan eventuelle gebyrer eller krav om erstatning vil beregnes. Hvis kunden blir pålagt å betale et gebyr eller en annen form for erstatning må kravet være rimelig. Det bør ikke overstige det økonomiske tapet du har som følge av at avtalen ble brutt.

Vilkår som kan være urimelige

- Vilkår hvor du fraskriver deg alt ansvar for at en betalt tjeneste ikke fungerer som avtalt.
- Vilkår som begrenser størrelsen på forbrukerens eventuelle erstatning til en lav sum i forhold til kontraktens verdi.
- Vilkår som pålegger forbrukeren å betale uforholdsmessige høye gebyrer dersom han eller hun bryter avtalen.

Utestenging av brukere

Du kan ha behov for vilkår som gir deg rett til å utestenge forbrukeren fra en tjeneste dersom forbrukeren bryter avtalen eller tjenestens retningslinjer.

Siden mange forbrukere investerer tid og penger i tjenester på internett vil en utestengelse kunne føre til både ulemper og kostnader for den enkelte. Det er derfor viktig at vilkår for utestenging er klare og ikke for strenge.

Tips for å skrive rimelige avtalevilkår

- Forklar tydelig i vilkårene hva som kan føre til at forbrukeren utestenges fra tjenesten.
- Gi forbrukeren skriftlig begrunnelse dersom han eller hun stenges ute fra tjenesten, og gi forbrukeren mulighet til å klage på avgjørelsen. Dersom det er mulig bør forbrukeren få et varsel før du stenger eller suspenderer kontoen.

Vilkår som kan være urimelige

- Vilkår som gir deg rett til å utestenge forbrukere fra tjenesten etter eget skjønn, uten noe krav til varsel eller begrunnelse.

Eksempler på urimelige vilkår:

«Selskapet forbeholder seg retten til å utestenge brukere fra tjenesten ved behov. Slik utestenging gir ingen krav på varsel eller kompensasjon»

Andre typer vilkår som kan være urimelige

Forhåndsbetaling og depositum

Forhåndsbetaling kan være nyttig for selskapet ditt, men vil alltid være en ulempe for forbrukeren. I tillegg til å måtte betale tidligere, risikerer kunden å tape penger dersom selskapet ditt får økonomiske problemer. Du må derfor ha gode grunner og et reelt behov for å kreve forhåndsbetaling. Uansett er det viktig at du ikke overdriver hvor mye og hvor lenge forbrukeren må betale på forhånd.

Hvis forhåndsbetalte beløp for eksempel settes på en depositumskonto i en bank, blir sikkerheten til forbrukeren ivaretatt og ulempene minsker.

Forbrukeren skal automatisk få tilbakebetalt forhåndsbetalte beløp som ikke har forfalt – uten gebyrer – dersom avtalen blir avsluttet.

Eksempel på urimelig vilkår

- «Månedsavgift innbetales forskuddsvis for seks måneders medlemskap to ganger i året.»

Valg av lov og hvor tvister skal løses

Hvis selskapet ditt er basert utenfor Norge – og det oppstår en tvist med en norsk forbruker – har forbrukere rett til å få opp saken i Norge på stedet der han eller hun bor (verneting). Dersom tjenesten markedsføres og rettes mot norske forbrukere, har forbrukeren minst krav på de rettigheter som følger av norsk rett (lovvalg).

Eksempel på urimelig vilkår

- «Forbrukeren er enig om at alle tvister eller krav som følger av denne avtalen skal avgjøres etter amerikansk rett og hører under den eksklusive jurisdiksjonen til domstolene i Santa Clara, California.»

Informasjon om tvisteløsning

Du må oppgi i vilkårene at forbrukeren kan kontakte et klageorgan som kan behandle saker mellom dere. Du må også ha med en lenke til klageorganets nettsider i vilkårene. I mange tilfeller er Forbrukerrådet klageorgan, men for enkelte sektorer finnes egne klageorganer. En oppdatert liste over godkjente klageorganer finnes på regjeringens nettsider.

Eksempel på urimelig vilkår

- «Tvister mellom partene skal løses av en voldgiftsdomstol som selskapet velger.»

Innelåsende mekanismer

Forbrukere skal i utgangspunktet kunne bytte tjeneste eller tilbyder dersom de ønsker det. Hvis du låser forbrukeren til selskapet eller tjenesten din skaper du en ubalanse i kontraktsforholdet. Dette kan være urimelig fordi forbrukeren blir tvunget til å godta dine vilkår og priser til enhver tid. Når vi vurderer slike saker vil vi blant annet legge vekt på om du som næringsdrivende har et reelt behov for å innskrenke forbrukerens byttemuligheter, for eksempel ved manglende interoperabilitet.



Eksempler på vilkår som kan være urimelige:

- «SIM-kortet er forhåndsinstallert i Smartkjøleskap™ og kan kun benyttes i denne enheten. Dersom du bytter SIM-kort anses dette som vesentlig avtalebrudd.»
- «Sangene du kjøper på denne tjenesten kan bare spilles av på selskapets musikkspillere.»
- «Smarthus-løsningen du har valgt fungerer bare med selskapets strøm- og internett-abonnement.»

Andre lover og regler du må passe på

I tillegg til reglene om urimelige avtalevilkår i markedsføringsloven, finnes det flere lover som stiller ufravikelige minstekrav for forskjellige typer avtaler med forbrukere.

Avtalevilkår er alltid urimelige dersom de ikke oppfyller minstekravene som stilles i slike lover. Når du skal lage avtalevilkår bør du derfor undersøke hvilke lover og regler som gjelder for varen eller tjenesten du tilbyr, og sørge for at også markedsføring og kundeoppfølging er i tråd med regelverket.

Her er en kort oversikt over noen av lovene som kan gjelde for ditt produkt. Listen er ikke uttømmende.

- Dersom du selger varer eller tjenester over internett, telefon eller andre steder utenfor et butikklokale, vil angrerettloven som regel gjelde. Angrerettloven stiller blant annet et minstekrav til hvilken informasjon du klart og tydelig må gi til forbrukeren før en avtale, i tillegg til at forbrukeren har angrerett. Forbrukerrådets veileder for angrerett finner du her: <https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2015/09/veileder-angrerett-2017.pdf>
- Hvis du selger varer til forbrukere, gjelder forbrukerkjøpsloven. Forbrukerkjøpsloven stiller en rekke minstekrav til hvilke rettigheter og plikter du og forbrukeren skal ha. Forbrukertilsynets standard salgsbetingelser for nettsalg av varer finner du her: <https://www.forbrukertilsynet.no/lov-og-rett/veiledninger-og-reningslinjer/2179-2>
- Tjenester som tilbys via internett omfattes av ehandelsloven. Ehandelsloven gir blant annet regler om supplerende opplysninger du må gi i forbindelse med elektronisk markedsføring og avtaleinngåelse.
- Det finnes også en rekke andre spesiallover og forskrifter som kan gjelde avhengig av hvilke typer tjenester du tilbyr. Noen eksempler på dette er finansavtaleloven, håndverkertjenesteloven, pakkereiseloven og husleieloven. Du må orientere deg om hvilke regler som gjelder for din tjeneste før du lager avtalevilkårene.

Andre lover og regler du må passe på

Forbrukertilsynet har også laget veiledninger om markedsføring og avtalevilkår for forskjellige bransjer og markedsføringskanaler som kan være nyttig for deg som næringsdrivende. Du kan finne denne informasjonen på

<https://www.forbrukertilsynet.no/lov-og-rett/veiledninger-og-retningslinjer>.

Regler for personvern

Dersom selskapet ditt behandler personopplysninger, må du oppfylle kravene etter personopplysningsloven, som vil iverksette kravene etter GDPR.

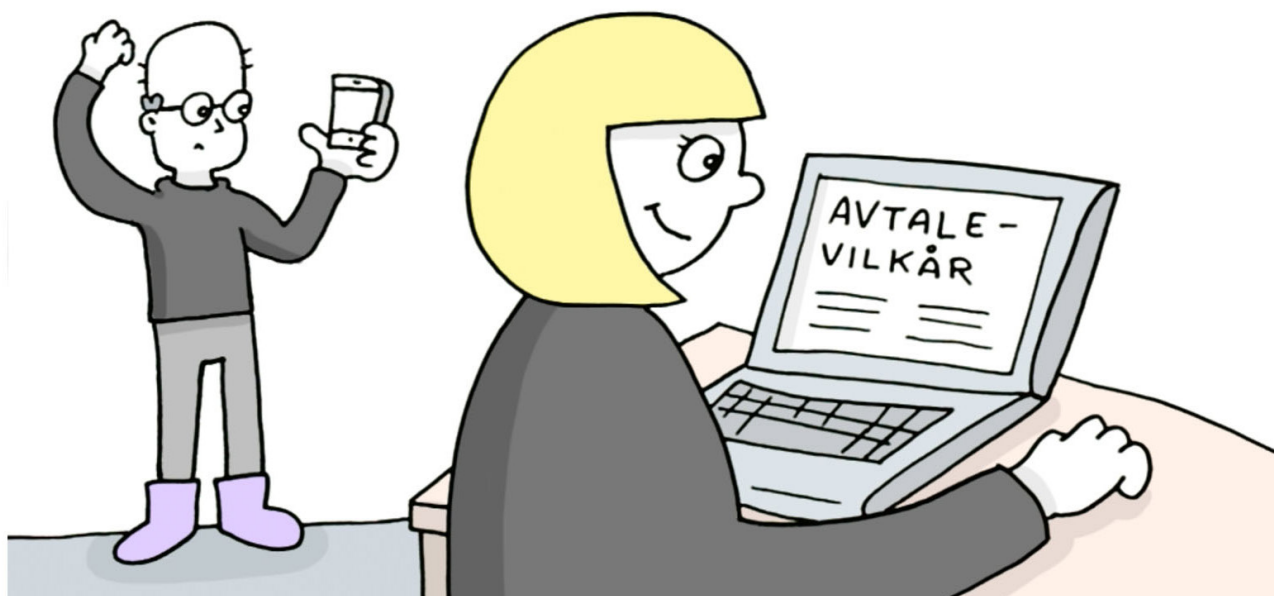
Det er Datatilsynet som håndhever og fører tilsyn med dette.

Datatilsynets veileder for virksomhetens ansvar etter nytt regelverk og

Datatilsynets startpakke for nye virksomheter finner du på

<https://www.datatilsynet.no/regelverk-og-skjema/veiledere/virksomhetens-ansvar-etter-nytt-regelverk/> og

<https://www.datatilsynet.no/regelverk-og-skjema/behandle-personopplysninger/startpakke-for-nye-virksomheter/>



Tilsyn og sanksjoner

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

Ved brudd på markedsføringsloven 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).

For å sikre at vedtaket etter § 40 og 41 overholdes, skal Forbrukertilsynet fastsette en tvangsmulkt som den som vedtaket retter seg mot skal betale dersom vedkommende overtrer vedtaket (§ 42). Forbrukertilsynet kan unnlate å fastsette en tvangsmulkt dersom særlige grunner tilsier det. Tvangsmulkten kan settes som et engangsbeløp, et beløp pr. overtredelse eller som en løpende mulkt (f. eks. pr. dag eller uke inntil den næringsdrivende slutter å bryte vedtaket).

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).



10 tips for å lage rimelige avtalevilkår

1 Sett deg i forbrukerens sted

Når du skriver avtalevilkårene bør du også tenke på forbrukerens interesser. Ville du forstått og inngått en avtale på de vilkårene du tilbyr?

2 Skriv så folk forstår

Skriv slik at brukerne skjønner det. Unngå juridiske eller faglige ord og begreper som ikke brukes av folk flest.

3 Skriv direkte, kort og konsist

Du kan ikke forvente at forbrukere skal lese side opp og side ned. Gjør avtalen så kort og konkret som mulig.

4 Gi og ta

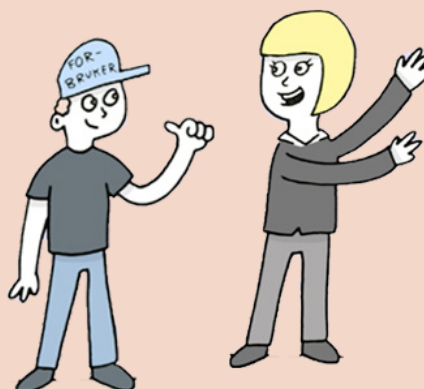
Vær forsiktig med å gi deg selv rettigheter i standardvilkårene som du ikke også gir forbrukeren. Avtalen skal ivareta begge partene.

5 Fremhev det viktigste

Gjør det enkelt for forbrukeren å få med seg de viktigste vilkårene, for eksempel gjennom en enkel oppsummering av nøkkelvilkår først i dokumentet.

DE VIKTIGSTE
AVTALE –
VILKÅRENE

- _____
- _____
- _____



10 tips for å lage rimelige vilkår

6

Sett deg inn i lovverket for produktet ditt

Det kan være mange lover som regulerer produktet du tilbyr. Sett deg inn i disse, og sørg for at avtalevilkårene dine følger loven.

7

Ikke gjem vilkårene

Pass på at alle forbrukere får med seg vilkårene før de inngår avtalen. Styr unna forhåndsavkryssede felt og utilgjengelige lenker. Avtalevilkårene skal også være lette å finne i ettertid, for eksempel i appen eller på nettsiden din.

8

Si ifra hvis du endrer avtalen

Gi tydelig beskjed til forbrukerne dersom du endrer avtalen. Fremhev hvilke vilkår som er endret, slik at forbrukeren kan vurdere om de fortsatt ønsker å bruke produktet ditt.

9

Ikke lås forbrukeren til avtalen

Ikke gjør det unødvendig tungvint, vanskelig eller dyrt for forbrukeren å komme seg ut av avtalen dersom de ønsker det.

10

Dersom du er i tvil – søk juridisk hjelp

Dersom du er i tvil om avtalevilkårene dine er i tråd med regelverket bør du oppsøke advokat. Du kan også kontakte Forbrukertilsynet for generell veiledning om reglene, men merk deg at vi ikke kan forhåndsgodkjenne vilkårene dine.

JEG BLIR
MED VIDERE!





FORBRUKERTILSYNET

FORBRUKERTILSYNET.NO/DIGITALEVILKAR