

VEILEDNING I KONTRAKTSRETT

Veiledningen er oppdatert per 14. januar 2013

 Bedriftsforbundet



1	LOVVALG	4
1.1	Innledning	4
1.2	Nærmere om kjøpsloven	4
1.3	Nærmere om forbrukerkjøpsloven.....	4
1.4	Nærmere om håndverkertjenesteloven.....	5
1.5	Ufravikelig lovgivning og avtalefrihet	5
2	INNGÅELSE OG TOLKING AV AVTALER	5
2.1	Når foreligger det en avtale?	5
2.2	Tolking av avtaler	6
3	PRAKTISKE RÅD OM OPPBYGNING AV AVTALEVERK.....	6
3.1	Bruk av standardavtaler	6
3.2	Underleverandører og «back-to-back»-avtaler.....	7
3.3	Forhold som alltid bør reguleres i skriftlige avtaler.....	7
4	REGULERING AV PRIS.....	7
4.1	Fastpris	7
4.2	Pris avhengig av vekt, antall etc.....	7
4.3	Prisoverslag.....	8
4.4	Uforpliktende prisopplysninger	8
4.5	Pris ikke avtalt	8
4.6	Merverdiavgift/offentlige avgifter, gebyrer, frakt og forundersøkelser.....	8
4.7	Bruk av forbehold etc.....	9
4.8	Overordnede kostnadsposter som bør vurderes når pris kalkuleres.....	9
5	BETALING / FAKTURERING.....	9
5.1	Tidspunkt for betaling.....	9
5.2	Sted for betaling.....	10
5.3	Krav til fakturagrunnlag.....	10
6	TILLEGGSSARBEID/ENDRINGER.....	10
7	KUNDENS MEDVIRKNING.....	11
8	LEVERING OG RISIKO FOR VAREN.....	11
8.1	Leveringssted og leveringstid	11
8.2	Risikoovergang	12
8.3	Særlig om risikoovergang ved alminnelige kjøp.....	12
8.4	Særlig om risikoovergang ved kjøp av håndverkertjenester	12
9	FORSINKELSE OG KRAV SOM FØLGE AV FORSINKELSE	12
9.1	Innledning	12
9.2	Forsinkelse	12
9.3	Krav som følge av forsinkelse	13
10	MANGLER OG KRAV SOM FØLGE AV MANGLER	13
10.1	Innledning	13
10.2	Mangelvurderingen.....	13
10.3	Kjøpers krav ved mangelfull ytelse.....	14
10.4	Avbestilling	14
10.5	Garantier	14
10.6	Mislighold fra kundens side	15
11	REKLAMASJONSREGLENE.....	15
12	ANGRERETTLOVEN	16
12.1	Når gir angrerettloven rett til å gå fra avtalen?	16
12.2	Plikt til å gi informasjon om angrerett	16
12.3	Frist for å angre	16
12.4	Gebyr / dekning av kostnader ved retur.....	17
12.5	Angrerett i øvrige tilfeller	17

1 LOVVALG

1.1 Innledning

De mest sentrale lovene som regulerer kjøp av varer og/eller tjenester er kjøpsloven, forbrukerkjøpsloven, håndverkertjenesteloven og angrerettloven. Kjøp av fast eiendom og oppføring av ny bolig reguleres imidlertid av særlovene avhendingslova og bustadoppføringslova. Hvilken lov som kommer til anvendelse beror i all hovedsak på følgende to forhold:

- i) Hva er kjøpsgjenstanden?
- ii) Er kjøperen og selgeren forbruker eller næringsdrivende?

Under følger en skjematisk oppstilling som viser hvilke lover som regulerer de ulike typer kjøp. Det er imidlertid viktig å merke seg at unntak og presiseringer gjelder, se punkt 1.2 - 1.5.

Lov	ANVENDELSESOMRÅDE		
	Selger/tjenesteyter	Kjøper	Type kjøp
Kjøpsloven	Næringsdrivende	Næringsdrivende	Alle typer kjøp, men med enkelte unntak
Forbrukerkjøpsloven	Næringsdrivende	Forbruker	Alle typer kjøp, men med enkelte unntak
Håndverkertjenesteloven	Næringsdrivende	Forbruker	Arbeid på ting og fast eiendom, men ikke oppføring av ny bolig
Avhendingslova	Næringsdrivende/ forbruker	Næringsdrivende/ forbruker	Kjøp av fast eiendom
Bustadoppføringslova	Næringsdrivende	Forbruker	Oppføring av ny bolig
Angrerettloven	Næringsdrivende	Forbruker	Forbrukerkjøp

Med «forbruker» menes en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet.

1.2 Nærmere om kjøpsloven

Kjøpsloven gjelder for alle typer kjøp mellom næringsdrivende, med unntak av kjøp av fast eiendom som reguleres av avhendingsloven. Kjøpsloven omfatter også tilvirkningskjøp, bortsett fra:

- De tilfeller hvor bestilleren skal skaffe en vesentlig del av materialet, og
- Oppføring av bygning eller annet anlegg på fast eiendom.

Loven gjelder heller ikke avtale som pålegger den part som skal levere tingen, også å utføre arbeid eller annen tjeneste og dette utgjør den overveiende del av hans forpliktelser.

1.3 Nærmere om forbrukerkjøpsloven

Forbrukerkjøpsloven regulerer kjøpsforhold der selgeren opptre i næringsvirksomhet og kjøperen er forbruker. Loven gjelder som utgangspunkt for alle typer forbrukerkjøp. De viktigste unntakene er kjøp av fast eiendom og avtale om oppføring av bolig på fast eiendom, som reguleres av henholdsvis avhendingslova og bustadoppføringslova.

1.4 Nærmere om håndverkertjenesteloven

Loven gjelder avtaler eller oppdrag om bestemte tjenester (reparasjoner, vedlikehold, installasjoner, ombygging m.m.) som inngås mellom næringsdrivende og forbrukere (se håndverkertjenesteloven § 1). Loven omfatter både arbeid på ting og på fast eiendom. Praktiske eksempler som omfattes av loven er:

- Reparasjons- og vedlikeholdsarbeider på bygninger
- Forskjellige arbeider med tilknytning til grunnen, for eksempel grave- og sprengningsarbeider
- Bygging og oppsetting av forskjellige utomhusanlegg som gjerder og murer
- Ombyggingsarbeider
- Nyoppføring av bygning som ikke er for boformål, for eksempel garasje

Når arbeid utføres på fast eiendom må det foretas en konkret vurdering av om bustadoppføringslova eller håndverkertjenesteloven kommer til anvendelse. Bustadoppføringslova gjelder ved nyoppføring av bygning som skal brukes til bolig og annet arbeid som utføres umiddelbart som ledd i slik oppføring (forbrukerentrepriser), mens håndverkertjenesteloven gjelder ved ombygging av bolig. Men her er det grensetilfeller:

Dersom et eksisterende bygg utvides med nye rom som henger sammen med de tidligere boligrom, bør arbeidet som hovedregel regnes som et ombyggings- og tilbyggsarbeid som omfattes av håndverkertjenesteloven. Men dersom ombyggings- og tilbyggsarbeidet er dominerende i forhold til det eksisterende bygg reguleres det av bustadoppføringslova. Når hus rives og bygges opp igjen, må det anses som nyoppføring av bolig. At "innmaten" eller innredningen av et hus skiftes ut, kan derimot ikke anses som nyoppføring av bygning - med mindre det nye er den dominerende del av hele bygget.

Merk at bustadoppføringslova har helt særegne regler knyttet til forskuddsbetaling, sikkerhetsstillelse etc. Dersom man er usikker på om et tilfelle reguleres av bustadoppføringslova eller håndverkertjenesteloven anbefaler vi at det søkes juridisk bistand.

1.5 Ufravikelig lovgivning og avtalefrihet

Ved fastleggelsen av partenes rettigheter og forpliktelser skal det alltid tas utgangspunkt i det som partene har avtalt. Partene har som hovedregel frihet til selv å bestemme avtalens innhold. Prinsippet om avtalefrihet står særlig sterkt i kjøp mellom næringsdrivende. Kjøpsloven er fravikelig, og partene står derfor fritt til å avtale andre løsninger enn det som følger av loven. Også for de tilfellene hvor partene ikke uttrykkelig har avtalt en annen løsning, men hvor dette følger av etablert bransjepraksis eller sedvane, vil løsningen gjelde foran loven.

I forbrukerkjøp gjelder imidlertid særlige regler. Både forbrukerkjøpsloven og håndverkertjenesteloven er ufravikelige. Dette betyr at det ikke kan avtales eller gjøres gjeldende vilkår som er mindre gunstige for forbrukeren enn det som følger av loven. Vilkår som er dårligere for forbrukeren enn det som fremgår av nevnte lover, er ugyldige og kan ikke gjøres gjeldende av den profesjonelle parten.

2 INNGÅELSE OG TOLKING AV AVTALER

2.1 Når foreligger det en avtale? (se avtalelovens 1ste kapitel)

Utgangspunktet er at det foreligger en avtale når minst én part kommer med et tilbud og minst én annen part aksepterer tilbudet, f.eks. ved at A først kommer med tilbud om å yte en tjeneste og B deretter aksepterer tilbudet eller hvis B tilbyr seg å kjøpe en vare og A aksepterer å selge varen.

Inngåelsen av avtaler skjer gjennom at partene avgir bindende utsagn om tilbud og aksept. Et utsagn kan medføre at det anses å foreligge en bindende avtale selv om den som har avgitt utsagnet ikke har «ment» å inngå bindende avtale. Dette vil være tilfellet hvis utsagnet har blitt formulert på en slik måte at motparten hadde rimelig grunn til å tro at utsagnet var ment å være bindende. Det er derfor viktig å formulere seg presist i forhandlinger og innta forbehold hvis nødvendig, f. eks. forbehold om godkjenning av daglig leder eller styret.

Bindende avtale foreligger kun hvis tilbud og aksept er innholdsmessig sammenfallende. Det vil f.eks. ikke være inngått en bindende avtale dersom den ene parten tilbyr seg å legge 10 kvm med parkett for 100 kroner og den andre parten svarer at han gjerne betaler 50 kroner for å få lagt 10 kvm tapet. Den avvikende aksepten kan imidlertid anses for å være et nytt tilbud, som det så er opp til motparten å akseptere eller ikke.

Utgangspunktet i norsk rett er formfrihet i avtaleretten, noe som betyr at også muntlige avtaler vil være bindende for partene. Likevel vil det alltid av bevismessige hensyn være fordelaktig med en skriftlig avtale, og det anbefales derfor alltid å sette opp en skriftlig avtale.

2.2 Tolking av avtaler

Det kan oppstå tvil om hva partene har avtalt. I mange tilfeller vil uenighet knytte seg til spesifikasjoner og kvalitet, f. eks. om den leverte varen skal være i rustfritt stål eller ikke.

Utgangspunktet er at selgeren eller tjenesteyteren skal levere det som er avtalt mellom partene. Hvorvidt den leverte varen skal være i rustfritt stål eller ikke, beror på hva som er avtalt mellom partene, skriftlig eller muntlig.

I enkelte tilfeller oppstår det tvil om hvordan avtalens ordlyd skal forstås. I slike tilfeller er utgangspunktet at en normal språklig forståelse av avtalens ordlyd skal legges til grunn med mindre begge parter hadde en felles avvikende forståelse.

Ved uklarheter i avtalen kan også andre momenter tillegges vekt. Andre momenter vil være den faktiske bakgrunnen for avtalen, forutsetningene partene har satt for avtalen, de forhandlinger og møter som ble holdt forutfor avtaleinngåelsen (møtereferater, e-poster etc.), formålet med avtalen, størrelsen på vederlaget, balansen i partenes ytelser og etterfølgende forhold og opptreden.

En viktig regel ved tolkingen av en avtale er at det ved uklarheter i en avtale vil være den parten som burde uttrykket seg klarere som har risikoen for tolkningstvilen.

Et vesentlig forhold er om avtalen er inngått mellom profesjonelle parter eller om den er inngått mellom en næringsdrivende og forbruker. Avtaler som er inngått mellom forbruker og næringsdrivende vil ved tolkningstvill ofte tolkes til fordel for forbrukeren.

Det er også et viktig prinsipp i norsk rett at avtaler ikke skal være urimelige. Dersom en avtale etter sitt innhold blir funnet å være urimelig vil domstolene kunne revidere avtalen. Dette gjelder særlig i forbrukerforhold, mens det i profesjonelle forhold skal mye til før en avtale kan sies å være urimelig.

3 PRAKTISKE RÅD OM OPPBYGNING AV AVTALEVERK

3.1 Bruk av standardavtaler

Blant næringsdrivende har det blitt vanlig å benytte seg av standardavtaler, både i forbrukerkjøp og i profesjonelle forhold. Det vil da ofte være behov for å benytte to sett med standardavtaler; ett mot kunder som er næringsdrivende og ett mot kunder som er forbrukere. Dette skyldes at forbrukere etter lovgivningen har spesielle rettigheter, noe disse standardkontraktene må gi uttrykk for.

I den grad en bedrift skal benytte seg av standardavtaler er det viktig å være oppmerksom på at individuelle justeringer kan være nødvendige for å tilpasse avtalen til de varer og tjenester den aktuelle bedrift leverer.

3.2 Underleverandører og «back-to-back»-avtaler

Dersom man bruker underleverandører vil det være en fordel å inngå såkalte «back-to-back»-avtaler. Dette innebærer at inngåelse av avtaler med underleverandør skjer på samme vilkår som inngåelse av avtaler med kundene. Dette vil medføre at underleverandøren som hovedregel vil være ansvarlig overfor din bedrift i de tilfeller hvor kunden har krav mot din bedrift. Det er imidlertid viktig å være oppmerksom på at det gjelder ufravikelige regler i forbrukerforhold. Avtaler basert på prinsipp om back-to-back må derfor ta hensyn til at forbrukere etter loven har særlige rettigheter. En mulig løsning er å innta forbrukeravtalen som vedlegg til leverandøravtalen, og innta en bestemmelse om at «leverandøren er ansvarlig i alle tilfeller hvor kunden kan reise krav etter vedlagte forbrukeravtalen (med mindre bedriften selv har opptrådt uaktsomt)».

3.3 Forhold som alltid bør reguleres i skriftlige avtaler

Det er enkelte forhold som er særlig viktige å regulere i skriftlige avtaler. Nedenfor følger en liste over forhold som bør reguleres i skriftlige avtaler:

- Regulering av pris (nærmere omtalt i punkt 4)
- Regulering av varen/tjenesten som skal leveres (nærmere omtalt i punkt 10)
- Tid og sted for levering (se punkt 9)
- Kjøpers medvirkning (se punkt 7)
- Tilleggsarbeider og endringer (se punkt 6)
- Garantier (se punkt 10.5)

4 REGULERING AV PRIS

4.1 Fastpris

Fastpris innebærer at partene avtaler en samlet totalpris for leveransen fra selger/håndverker. Selger/håndverker forplikter seg til å levere til avtalt sum uavhengig av om det frem til levering inntreffer omstendigheter som gjør at selgers/håndverkers kostnader øker. Et eksempel er at det avtales håndverkertjenester levert to år frem i tid, til fastpris. Dersom byggevarer og øvrige kostnader i perioden har steget, er det håndverkeren som bærer risikoen for dette - kunden har krav på å få utført tjenesten til avtalt pris.

For å bruke fastpris bør man derfor ha god oversikt over hva man har forpliktet seg til å levere, samt oversikt over hva slags risiko som ligger i leveransen (fremtidig økning av materialkostnader, lønnskostnader etc.). Dersom man ikke har slik oversikt bør det heller avtales alternative vederlagsformer, eventuelt benytte forbehold.

Vederlagsformen bør i alle tilfeller klart angis i avtalen, f.eks.: «Partene har avtalt en fastpris på kr. XX,- inkludert merverdiavgift».

4.2 Pris avhengig av vekt, antall etc.

I kjøps- og forbrukerkjøpstilfellene kan det være at prisen skal fastsettes på bakgrunn av antall, mål eller vekt. I disse tilfellene er det mengden på det tidspunktet da risikoen for tingen går over på kunden som skal legges til grunn. Dette innebærer blant annet at det er selger som har risikoen for svinn. Og dersom prisen er fastsatt etter vekt fremgår det av loven at vekten av eventuell innpakning skal trekkes fra.

4.3 Prisoverslag

En annen vederlagsform er prisoverslag. Selger/håndverker gir et overslag over hva man forventer at prisen vil komme på. Etter håndverkertjenesteloven er regelen at ved prisoverslag skal den endelige prisen ikke overstige det oppgitte beløpet vesentlig, og uansett ikke mer enn 15 prosent. Dette gjelder med mindre partene uttrykkelig har avtalt en annen grense. Det anbefales derfor at man nøye vurderer hvilken risiko som ligger i avtalen, og hvorvidt man vil oppnå planlagt fortjeneste etc. innenfor en 15 prosents økning av prisen. I motsatt fall bør man klart angi en annen prosentgrense i avtalen, f.eks.: «Partene har avtalt et prisoverslag på kr. XX,-, begrenset til en maksimal økning på XX prosent».

Utenfor håndverkertjenestelovens tilfeller er det ingen lovregulering av prisoverslagstilfellene. Vårt råd er at det også her uttrykkelig avtales hvorvidt et prisoverslag skal innebære en begrensning i økning i pris, og i så fall hvor grensen går.

4.4 Uforpliktende prisopplysninger

Et annet alternativ er å gi uforpliktende prisopplysninger, dvs. opplysninger som ikke på noen måte er bindende. Dette anbefales i de tilfeller hvor man ikke har tilstrekkelig oversikt over hvilken risiko som ligger i avtalen, f.eks. at man på grunn av tidsnød ikke har fått undersøke materialkostnader, leverandørkostnader etc.

Merk at det er selger/tjenesteyter som må godtgjøre/bevise at det kun er gitt uforpliktende prisopplysninger. Dette fremgår uttrykkelig av håndverkertjenesteloven, og gjør seg også gjeldende i øvrige forbrukerforhold. Og her gjør mange feil: Muntlige samtaler om prisopplysninger og uklare skriftlige avtaler gjør at selger/tjenesteyter ofte taper deler av sine vederlagskrav. Hvis man ikke klarer å godtgjøre at det er gitt uforpliktende prisopplysninger, blir prisen tolket som et bindende prisoverslag eller en fastpris.

Sørg derfor for at det fremgår uttrykkelig av en skriftlig avtale at partene har avtalt uforpliktende prisopplysninger. Sørg også for å angi eventuelle påslagsprosent for underleverandører etc. i avtalen.

4.5 Pris ikke avtalt

En del avtaler inngås uten at partene har avtalt pris/vederlagsform. Etter forbrukerkjøpsloven, kjøpsloven og håndverker-tjenesteloven skal det da betales gjengs pris på avtaletiden som for tilsvarende tjeneste/vare, med mindre denne prisen er urimelig. Utgangspunktet for hva som er gjengs pris, vil være bransjeprisen i tilsvarende omsetningsledd. Unntaket mot urimelige priser er lite praktisk, det er et stort spillerom for hva som er å anse som gjengs pris. Dersom det ikke er mulig å påvise noen gjengs pris så skal prisen fastsettes ut fra hva som er «rimelig». Dette avgjøres ut fra en konkret helhetsvurdering. Vårt råd i begge tilfeller er at man underbygger prisen med tilstrekkelig dokumentasjon i form av timelister, materialkostnader, normale/typiske påslagsprosjenter etc. Dette vil forebygge unødige diskusjoner om gjengs pris/rimelig pris.

4.6 Merverdiavgift/offentlige avgifter, gebyrer, frakt og forundersøkelser

I forbrukerforhold vil en prisangivelse anses for å omfatte merverdiavgift (og øvrige offentlige avgifter) med mindre noe annet uttrykkelig fremgår av avtalen.

Tilsvarende kan ikke selger kreve gebyr for utstedelse og sending av regning hvis ikke dette følger uttrykkelig av avtalen.

Videre bærer selgeren kostnadene med tingen frem til den er levert. Dette omfatter fraktkostnader, forsikring etc. Også dette gjelder med mindre annet er avtalt mellom partene.

Dersom det skal foretas forutgående/forberedende undersøkelser, befaringer etc. skal kunden bare betale for dette dersom det er opplyst eller tatt forbehold om det på forhånd. Tilsvarende gjelder betaling for utarbeidelse av tilbud.

Vårt råd i samtlige tilfeller ovenfor er at man sørger for en spesifikk regulering i avtalen, eksempelvis:

- «Kjøper skal i tillegg betale merverdiavgift»
- «Kjøper skal også betale utgifter til frakt, forsikring av varen til levering har funnet sted ...»
- «Kjøper skal betale kr. XX,- for forbefaring og utarbeidelse av tilbud.»

4.7 Bruk av forbehold etc.

En særskilt «fallgrube» er bruken av forbehold. Forbehold bør benyttes hvor enkelte forhold er uavklart, f.eks. leveringstid fra underleverandør, materialkost på visse materialer etc. Dessverre brukes forbehold ofte ukritisk, og er svært uklare i sin betydning. Uklare forbehold blir som regel tolket til ugunst for den profesjonelle part eller den som har forfattet forbeholdet.

Dersom forbehold skal benyttes er vårt råd at dette gjøres så klart/konkret/spesifikt som mulig. Generelle beskrivelser/angivelser som «forbehold om mulig endret forutsetning for pris» bør ikke benyttes. Hvis det hefter usikkerhet rundt pris på kobbermaterialer fra underleverandør bør dette angis slik: «Det tas forbehold om at endelig pris vil kunne øke grunnet usikkerhet knyttet til kostnader på kobbermaterialer. Den tilbudte pris forutsetter en kostnad på kobbermaterial på kr. XX,- per lm. Dersom denne kostnaden øker, vil endelig pris øke tilsvarende.»

4.8 Overordnede kostnadsposter som bør vurderes når pris kalkuleres

Når pristilbud kalkuleres er det noen kostnadsposter som ofte glemmes, men som er sentrale for en økonomisk holdbar drift:

- Administrasjonskostnader (faktura, kontordrift etc.).
- Konjunktursvingninger/økte kostnader knyttet til utsatte materialer etc. - bruk av forbehold.
- Reklamasjonshåndtering.

5 BETALING / FAKTURERING

5.1 Tidspunkt for betaling

Tidspunkt for betaling bør alltid reguleres skriftlig i avtalen. Men dersom dette ikke er gjort, har kjøpsloven, forbrukerkjøpsloven og håndverkertjenesteloven omtrent likelydende bestemmelser om dette (se kjøpsloven § 49, forbrukerkjøpsloven § 38 og håndverkertjenesteloven § 37).

Utgangspunktet er at dersom betalingstiden ikke følger av avtalen, så skal kunden betale når selgeren/tjenesteyteren krever det. Men etter kjøpsloven og forbrukerkjøpsloven kan betaling likevel ikke kreves før tingen er overlevert eller stilt til kundens rådighet i samsvar med avtalen og loven. Og etter håndverkertjenesteloven kan det ikke kreves betalt før tjenesten er utført. For å kunne kreve forskuddsbetaling må dette avtales uttrykkelig. Merk at det ikke er adgang til dette i forbrukerkjøpsforhold, her er kunden ikke bundet av slik forhåndsavtale. Videre har kunden rett til å undersøke tingen/tjenesteytelsen på vanlig måte før betaling.

Merk at for håndverkertjenester gjelder det også et unntak fra betalingsplikt ved manglende spesifisering av faktura, se punkt 5.3.

Et særskilt problematisk tema er avdragsbetaling (også kalt «milepælbetaling»). Særlig ved håndverkertjenester avtaler partene flere delbetalinger, beroende på en viss fremdrift (f.eks. «Ferdig lagt gulv - kr. 25 000,-»). Det oppstår ofte tvister i tilfeller hvor partene har avtalt avdragsbetalinger, og da som regel fordi angivelsen av når betalingsplikten inntreer er for upresis/uklar. Vårt råd er derfor å beskrive de ulike «milepælene» så utførlig/grundig som mulig.

Forsinket betaling, herunder hvilke rettigheter dette gir, er redegjort for nedenfor under punkt 10.6.

5.2 Sted for betaling

Etter kjøpsloven og forbrukerkjøpsloven skal kjøpesummen betales på selgerens forretningssted. Dersom selger ikke har forretningssted med tilknytning til kjøpet, skal man legge til grunn selgerens bosted. Dersom selger bytter forretningssted etter at avtalen er inngått skal selgeren bære eventuelle økte kostnader som skyldes denne flyttingen. Med mindre partene uttrykkelig har avtalt kontant betaling kan kjøper i stedet velge å betale gjennom bank.

Dersom betaling er avtalt å skulle skje mot overlevering av tingen etc. skal det gjøres på det stedet der overleveringen skjer. Merk at kjøpsloven også pålegger kunden å akseptere veksler, stille bankgaranti (eller annen sikkerhet) samt treffe andre tiltak for å få betalt kjøpesummen. Håndverkertjenesteloven har ingen særskilte bestemmelser om sted for betaling. Normalt er dette uproblematisk. Vårt råd er likevel at partene uttrykkelig avtaler oppgjørsmåte med f.eks. kontonr. etc.

5.3 Krav til fakturagrunnlag

Forbrukerkjøpsloven og kjøpsloven har ikke bestemmelser om krav til faktura/regning.¹

For håndverkertjenester gir derimot håndverkertjenesteloven kunden rett til å kreve at tjenesteyteren skriver regning. Regningen skal gjøre det mulig for kunden å bedømme art/omfang av arbeidet samt materialene som er brukt. Det må da opplyses om hvor mye som er brukt av forskjellige materialer, hvor mange arbeidstimer som er medgått, reiseutgifter etc. Merk at dette bare gjelder hvor kunden krever det. Og dersom det ikke er avtalt en fastpris skal regningen også gjøre rede for hvordan prisen er beregnet.

Vær også oppmerksom på at dersom kunden i håndverkertjenestetilfeller ber om slik spesifisert faktura plikter han ikke å betale før spesifisert faktura er mottatt. Videre er kunden bundet av den prisen som følger av fakturaen dersom han ikke sier fra at prisen ikke blir godtatt innen rimelig tid. Dette med mindre den angitte prisen er urimelig.

¹ Regnskaps- og bokføringsregler oppstiller imidlertid krav til utforming av faktura.

6 TILLEGGSSARBEID/ENDRINGER

Verken forbrukerkjøpsloven, kjøpsloven eller håndverkertjenesteloven har særskilte bestemmelser om hvordan tilleggsarbeid/ endringer skal avtales. Håndverkertjenesteloven presiserer bare at tjenesteyteren kan kreve pristillegg for tilleggsarbeid. Dette innebærer at det gjelder avtalefrihet for tilleggsarbeid/ endringer. Vårt klare råd er imidlertid at partene alltid avtaler hvilke tilleggsarbeid/ endringer som skal utføres. Særskilt viktig er det at disse tre punktene avtales nøye:

- 1) En klar beskrivelse av tilleggsarbeidet/ endringen.
- 2) Angivelse av tidsekvensen (f.eks. en forskyvning av leveringstiden på 14 dager).
- 3) Angivelse av priskonsekvensen (f.eks. at tilleggsarbeidet vil utgjøre et tillegg på kr. 15 000,-).

Sørg også for at avtalen om tilleggsarbeid/ endringer skriftlig aksepteres av kunden før det utføres/ leveres. Innta også de nødvendige forbehold om pris ved behov.

7 KUNDENS MEDVIRKNING

Ofte er det både forutsatt og helt nødvendig at kunden skal medvirke til å oppfylle avtalen - dvs. at kunden påtar seg ytterligere forpliktelser enn bare å betale vederlag. Et eksempel er at kunden skal gi tjenesteyteren tilgang til boligen slik at håndverkertjenestene kan utføres. Et annet eksempel er at det underveis skal foretas tilpasninger etter kundens ønsker. Håndverkertjenesteloven, forbrukerkjøpsloven og kjøpsloven har likelydende bestemmelser om kundens medvirkning (se håndverkertjenesteloven § 38, forbrukerkjøpsloven § 40 og kjøpsloven § 50). For det første er det angitt at kunden skal yte slik medvirkning som det er rimelig å vente av ham for at selger/ tjenesteyter skal kunne oppfylle kjøpet/ utføre tjenesten. Med dette menes alt som trengs fra kjøperens side for at selgeren skal kunne oppfylle sine avtaleforpliktelser. Men hvor langt denne plikten strekker seg beror på en konkret rimelighetsvurdering, noe som kan føre til uenigheter/ tvister.

Vårt råd er derfor at kundens medvirkning uttrykkelig angis i avtalen mellom partene. Særskilt bør følgende fremgå av avtalen:

- En beskrivelse av medvirkningen (f.eks. «gi fri tilgang til garasje» eller «angi endelig farge»)
- En angivelse av når medvirkningen skal finne sted («f.eks. angi endelig farge innen 10. september 2013»).
- Konsekvenser av manglende medvirkning (f.eks. at levering blir forsinket, prisen må justeres etc.)

Videre fremgår det klart av samtlige lovverk at kunden plikter å overta tingen ved å hente eller motta den. Kunden har altså en plikt til å medvirke til avslutning av oppdraget. Hva som ligger i dette avhenger av hva partene har avtalt om henting etc.

8 LEVERING OG RISIKO FOR VAREN

8.1 Leveringssted og leveringstid

Både i næringskjøp og forbrukerkjøp står partene fritt til å avtale leveringssted. Dersom ikke annet er avtalt, er hovedregelen for begge type kjøp at tingen skal holdes klar for henting der selgeren hadde sitt forretningssted da kjøpet ble inngått.

Verken kjøpsloven, forbrukerkjøpsloven eller håndverkertjenesteloven stiller krav om at kontrakten skal angi tidspunkt for levering. Når ikke annet er avtalt, skal tingen leveres og tjenesten være avsluttet innen rimelig tid.

Selger/tjenesteyter bør fastsette tidspunkt for levering/ferdigstillelse i avtalen. Det er viktig at partene har klart for seg fra hvilket tidspunkt kjøper kan gjøre krav gjeldende som følge av forsinket levering.

Vanlige formuleringer er «Avtalt leveringstid er XX» eller «Avtalt frist for ferdigstillelse er XX».

Det er også anledning til å avtale at ytelsen skal leveres innenfor et gitt tidsrom. For eksempel «XX leveres i tredje kvartal 2013».

Ordvalg som «planlagt levering/ferdigstillelse» og «tar sikte på å levere/ferdigstille» er eksempler på formuleringer som ikke binder selgeren til en bestemt tidsfrist.

Dersom det er avtalt en bestemt leveringstid i forbrukertilfellene, vil generelle forbehold om fristforlengelse fra tjenesteyters/selgers side kunne bli satt til side som urimelige eller i strid med lovens bestemmelser om kjøpers krav ved forsinkelse.

8.2 Risikoovergang

På leverings- eller overtakelsestidspunktet går risikoen for ytelsen over på kjøper. Dette innebærer at kjøper må betale kjøpesummen selv om ytelsen deretter går tapt, skades eller minskes som følge av en hendelse selgeren/tjenesteyter ikke er ansvarlig for. Hvis for eksempel kjøpers nyoppførte terrasse blir ødelagt ved brann dagen etter at kjøper har overtatt denne, må kjøper likevel betale hele kjøpesummen til tjenesteyteren.

Hvis ytelsen går tapt, skades eller minskes som følge av en hendelse som kjøper ikke er ansvarlig for før risikoen har gått over på kjøper, må selger/tjenesteyter dekke kostnadene for dette.

8.3 Særlig om risikoovergang ved alminnelige kjøp

I næringskjøp går risikoen for tingen over på kjøper når tingen er levert i samsvar med kontrakten. Ved kjøp som forutsetter transport av tingen bør det inntas klausuler i avtalen som regulerer hvem av partene som bærer risikoen for tingen under transporten. INCOTERMS inneholder en rekke ulike leveringsklausuler som kan inntas i kjøpsavtalen.

I forbrukerkjøp går ansvaret og risikoen for å ta vare på tingen over fra selgeren til forbrukeren når tingen blir overtatt av forbrukeren. Forbrukeren vil imidlertid bære risikoen for skade på tingen når selgeren har stilt tingen til forbrukerens disposisjon som avtalt, men forbrukeren unnlater å overta tingen som avtalt. Selgeren vil imidlertid kunne ha plikt til å ta vare på tingen, dvs. ha såkalt omsorgsplikt.

8.4 Særlig om risikoovergang ved kjøp av håndverkertjenester

For arbeid som utføres hos forbrukeren, typisk vedlikeholdsarbeider av bolig, går risikoen over på forbrukeren når arbeidet er avsluttet. Håndverkertjenesteloven regulerer ikke tidspunktet for når arbeid utført hos forbrukeren skal anses for avsluttet. Det anbefales derfor at tjenesteyteren gjennomfører sluttbefaring/overtakelsesforretning sammen med forbrukeren og utarbeider skriftlig protokoll fra denne. Slik får man et klart og dokumentert tidspunkt for når arbeidene er avsluttet/ferdigstilt. Hvis arbeidet ikke skjer hos forbrukeren, men for eksempel på tjenesteyterens verksted, går risikoen for ytelsen over på forbrukeren når han har overtatt denne.

9 FORSINKELSE OG KRAV SOM FØLGE AV FORSINKELSE

9.1 Innledning

Reglene om når det foreligger forsinkelse og kjøperens krav som følge av forsinkelsen, er i det vesentlige sammenfallende i kjøps-, forbrukerkjøps- og håndverkertjenesteloven (se kjøpsloven §§ 22 flg., forbrukerkjøpsloven §§ 19 flg. og håndverkertjenesteloven §§ 11 flg.).

9.2 Forsinkelse

Forsinkelse foreligger dersom selger/tjenesteyter ikke leverer til avtalt tid og dette ikke skyldes forhold kjøperen er ansvarlig for.

9.3 Krav som følge av forsinkelse

Ved forsinkelse har kjøperen rett til å holde kjøpesummen tilbake, fastholde kjøpet og kreve oppfyllelse eller heve avtalen. I tillegg har kjøper rett til å kreve erstatning for det økonomiske tapet han har lidt som følge av forsinkelsen. Kjøpers rett til å kreve erstatning er ikke betinget av at selger kan bebreides for forsinkelsen. Selger er som hovedregel erstatningsansvarlig med mindre han kan godtgjøre at forsinkelsen skyldes forhold utenfor hans kontroll. Dette er en snever unntaksregel og omfatter ekstraordinære og for selger upåregnelige begivenheter. Typiske eksempler er tilfeller hvor forsinkelsen skyldes landsomfattende streik, naturkatastrofer, ekstremvær og krig.

Selger er også ansvarlig for forsinkelse som skyldes selgerens kontraktsmedhjelpere (leverandører etc.). Selger er bare fri for erstatningsansvar der han kan godtgjøre at forsinkelsen skyldes forhold som lå både utenfor selgers egen kontroll og kontraktsmedhjelperens kontroll.

10 MANGLER OG KRAV SOM FØLGE AV MANGLER

10.1 Innledning

Reglene om når det foreligger en mangel og kjøperens krav som følge av mangler, er i det vesentlige sammenfallende i kjøps-, forbrukerkjøps- og håndverkertjenesteloven (se kjøpsloven §§ 30 flg., forbrukerkjøpsloven kap 4. og håndverkertjenesteloven § kap IV).

10.2 Mangelvurderingen

Det foreligger en mangel når ytelsen ikke er i samsvar med det som følger av partenes avtale. Foreligger det mangel kan kjøperen reise krav, se punkt 10.3.

Hvis det er uklart hva som er avtalt, må selger/tjenesteyters forpliktelse fastlegges etter en tolkning av avtalen, se punkt 2.2. Videre skal ytelsen være i samsvar med de opplysninger selger/tjenesteyter har gitt om ytelsen.

Kjøper kan ikke gjøre gjeldende som mangel noe han kjente eller måtte kjenne til ved kjøpet. I næringskjøp bør selger oppfordre kjøper til å undersøke tingen før kjøpet. Kjøper kan da ikke gjøre gjeldende som mangel forhold han oppdaget eller burde ha oppdaget ved slik undersøkelse, uavhengig av om undersøkelsen faktisk er utført eller ikke. Selgers opplysningsplikt går imidlertid som hovedregel foran kjøpers undersøkelsesplikt. I forbrukerkjøp kan selger ikke pålegge forbruker en undersøkelsesplikt.

I næringskjøp bør selger sørge for å innta «as is-klausuler», eksempelvis «kjøper har undersøkt XX og XX selges «as is» ved tidspunktet for kjøpers undersøkelse.» Det er adgang til å innta lignende klausuler i forbrukerkjøp, men selgers ansvarsfraskrivelse innskrenkes gjennom ufravikelig lovgivning i forbrukerkjøpsloven.

Etter håndverkertjenesteloven har tjenesteyteren både en resultatforpliktelse og en omsorgsforpliktelse. Tjenesteyteren skal levere det som er avtalt i tillegg til at han skal ivareta forbrukerens interesser gjennom veiledning og rådgivning.

Vurderingen av om det skal foreligger en mangel skal skje med utgangspunkt i status per risikoens overgang, se punkt 8.2. For håndverkertjenester anbefales det at tjenesteyter og forbruker gjennomfører sluttbefaring/overtakelsesforretning og utarbeider skriftlig protokoll fra denne. Protokollen bør inneholde en formulering om at forbruker har undersøkt arbeidene, og eventuelle mangler som påberopes må beskrives.

10.3 Kjøpers krav ved mangelfull ytelse

Dersom det foreligger en mangel har kjøper rett til å holde tilbake kjøpesummen, kreve retting eller omlevering (avhjelp) og alternativt prisavslag. Ved vesentlige mangler vil heving kunne være aktuelt. I tillegg har kjøper rett til å kreve erstatning for det økonomiske tapet han har lidt som følge av mangelen.

Selgeren har ikke bare plikt til å rette feil, men også en rett til å rette feil. Selgeren kan kreve å utføre retting av feil. I forbrukerkjøp er selgers rett begrenset til å omfatte to retteforsøk. Forbrukerkjøperen står som hovedregel fritt til å velge mellom retting og omlevering. Selger kan ikke avskjære forbrukerens rett til å kreve omlevering ved å tilby retting, med mindre omlevering påfører selgeren urimelige kostnader.

Først når mangelen ikke rettes eller ytelsen omleveres, kan kjøper kreve prisavslag eller heving. For heving er det et vilkår i næringskjøp om at mangelen er «vesentlig», og i forbrukerkjøp om at mangelen «ikke er uvesentlig».

Kjøpers rett til å kreve erstatning er i det vesentlige sammenfallende med kjøpers rett til å kreve erstatning ved forsinkelse, se punkt 9.3.

I forbrukerforhold er selgers adgang til å begrense misligholdsvirkningene relativt snever. Forbrukers rettigheter følger i det vesentlige av ufravikelig lovgivning. I næringskjøp står selger friere til å regulere misligholdsvirkningene. Selger kan innta vidtgående ansvarsfraskrivelser i avtalen. Eksempler på vanlige avgrensninger i næringskjøp er:

- Selger er ikke erstatningsansvarlig for kjøpers indirekte tap (typisk tapt fortjeneste)
- Selgers erstatningsansvar for forsinkelse reguleres med lave dagmulktsatser

10.4 Avbestilling

Forbrukerkjøperen har rett til å avbestille tingen før levering. Det er ikke adgang til å avtale seg bort fra dette. Loven åpner imidlertid for at partene kan avtale at forbruker skal betale et avbestillingsgebyr. Det anbefales at dette gjøres.

Etter håndverkertjenesteloven har forbrukeren rett til å avbestille tjenesten både før og etter at arbeidet er påbegynt.

Tjenesteyteren har rett til å kreve erstatning for kostnader som følge av avbestillingen.

I næringskjøp har kjøper som hovedregel ikke rett til å avbestille. Avbestilling er å anse som et kontraktsbrudd fra kjøpers side, og selger har rett til å kreve erstatning for det tap som er lidt som følge av avbestillingen.

I alle tilfeller har selgeren/tjenesteyteren plikt å begrense tapet, typisk ved videresalg av tingen eller ved å påta seg andre oppdrag i den perioden han egentlig skulle ha arbeidet for kjøper.

10.5 Garantier

Selger har ikke plikt til å stille garanti for egenskaper ved ytelsen. Garanti innebærer at selgeren påtar seg et særlig ansvar som går utover de rettigheter som kjøperen har etter lovgivningen, f. eks. ved at selgeren garanterer mot rust når slike rustangrep ellers ikke ville gitt kjøperen rettigheter etter lovgivningen. Dersom selger har stilt garanti vil innholdet av denne bero på en tolkning av garantierklæringen. Garanti er normalt et løfte om å innestå rent objektivt for kontraktsbrudd som omfattes av garantierklæringen, f. eks. mot at en gjenstand ruster.

Garantierklæringen bør klart angi hvilke egenskaper som garanteres, i hvilken grad kjøper må bevise at det foreligger et forhold som omfattes av garantien, hva kjøper kan kreve i henhold til garantien, regler for når og hvordan reklamasjoner skal fremsettes og garantiens varighet.

Garanti må ikke forveksles med reklamasjon, se punkt 11. Dette er to ulike regelsett og mange har problemer med å sondre mellom garanti og reklamasjon.

10.6 Mislighold fra kundens side

Mislighold fra kundens side foreligger som hovedregel når kunden ikke oppfyller sin plikt til å medvirke til kjøpets oppfyllelse i samsvar med kontrakten, samt ved misligholdt betalingsplikt.

Dersom kunden misligholder sin forpliktelse kan selger kreve oppfyllelse, heving, forsinkelsesrente for forsinket betaling eller holde ytelsen tilbake.

I håndverkertjenesteforhold kan tjenesteyter stanse arbeidet og kreve kostnadene og annet tap ved stansingen erstattet, heve for den del av tjenesten som står igjen, kreve forsinkelsesrente eller holde tilbake kjøpesummen, samt eventuelt selge den tingen arbeidet gjelder. Merk at tjenesteyter ikke har rett til å kreve oppfyllelse.

I alle tilfeller har selgeren/tjenesteyteren en tapsbegrensningsplikt. Selger/tjenesteyter skal forsøke å begrense sitt tap mest mulig, typisk ved videresalg av tingen.

11 REKLAMASJONSREGLENE

(SE KJØPSLOVEN §§ 32 FLG., FORBRUKERKJØPSLOVEN KAP 6 OG HÅNDVERKERTJENESTELOVEN §§ 12 OG 22)

Kunden har plikt til å reklamere over mangler. Virkningen av for sent fremsatt reklamasjon er at kunden mister retten til å reise krav

Reklamasjonsfristens lengde kan deles inn i en relativ frist og en absolutt frist. Den relative fristen regnes fra det tidspunkt kunden oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen, mens den absolutte fristen regnes fra det tidspunkt kunden overtok ytelsen. Kunden har ikke reklamert i tide hvis den relative reklamasjonsfristen er oversittet, selv om den absolutte reklamasjonsfristen er overholdt. Fristenes lengde er forskjellig i de ulike lovverk.

I næringskjøp skal kjøper etter den relative fristen reklamere innen rimelig tid. Etter den absolutte fristen må kjøper reklamere innen to år.

I forbrukerkjøp må forbruker også reklamere innen rimelig tid, men likevel slik at fristen aldri kan være kortere enn to måneder fra det tidspunkt da forbrukeren oppdaget mangelen. Den absolutte reklamasjonsfristen er som hovedregel to år, men fem år dersom tingen er ment å skulle vare vesentlig lenger. I forhold til at noe er ment å vare vesentlig lenger enn to år så vil dette måtte vurderes i hvert enkelt tilfelle, men det er antatt at dersom noe er ment å ha en levetid på tre til fire år så er dette vesentlig lenger enn to år og femårs-regelen vil gjelde.

Etter håndverkertjenesteloven er den relative fristen for mangler innen rimelig tid. Den absolutte reklamasjonsfristen er som hovedregel to år regnet fra avslutningen av oppdraget, men fem år dersom tjenesten er ment å vare vesentlig lengre eller tjenesten gjelder arbeid på fast eiendom.

Dersom selger har avgitt garanti kan denne innebære avvikende reguleringer av reklamasjonsfristens lengde. I forbrukerforhold kan imidlertid reklamasjonsfristen uansett aldri være kortere enn lovens frist

Merk at selv om lovens absolutte reklamasjonsfrist ikke er utløpt, så kan kravet være foreldet etter reglene i foreldelsesloven.

Når selger mottar en reklamasjon bør selger:

- (i) Undersøke om reklamasjonen er fremsatt rettidig. Selger bør ikke innlede realitetsdrøftelser (diskusjoner om det er en mangel eller ikke) før selger har vurdert om reklamasjonen er fremsatt i rett tid. Realitetsdrøftelser kan resultere i at selger taper sin innsigelse om for sent fremsatt reklamasjon. Det anbefales derfor at selger tar skriftlig forbehold/ presiserer overfor kjøper at selgers innsigelse om for sent fremsatt reklamasjon skal være i behold selv om selger deltar i diskusjoner om det foreligger en mangel. Eksempel på en slik formulering kan være:

«Kravet er tapt som følge av for sent fremsatt reklamasjon. Vi tilbyr likevel å gjennomføre undersøkelse/befaring/ kontroll av XX, men med det forbehold at dette ikke innebærer noen erkjennelse av ansvar og at vi beholder vår innsigelse om for sent fremsatt reklamasjon.»

- (ii) Undersøke om reklamasjonen skal videreføres til selgers tidligere salgsledd/underleverandører, og eventuelt reklamere innen rimelig tid overfor disse.

12 ANGRERETTLOVEN

12.1 Når gir angrerettloven rett til å gå fra avtalen?

Angrerettloven gjelder kun ved salg av varer og tjenester til forbrukere, når selgeren eller tjenesteyteren opptrer i næringsvirksomhet og avtalen inngås ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted. Fjernsalg omfatter blant annet salg via telefon, tv og internett. Med salg utenfor fast utsalgssted menes f.eks. dørsalg, postordre, messe, gatesalg og home-party. Det er da et krav om at prisen er over 300 kroner. Loven gjelder blant annet ikke:

- Salg i butikk, selgers kontor etc.
- Auksjonssalg (unntak ved ny vare via nettauksjon) og salg fra automat.
- Kjøp/oppføring av fast eiendom.
- Spill og lotteri.
- Avtaler om timeshare.
- Tilfeller når selger oppsøker kunden fordi kunden har bedt om det.
- Tjenester som leveres på et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom, f.eks. flyreiser.
- Varer som raskt forringes fysisk, f.eks. ferskvaremat.

12.2 Plikt til å gi informasjon om angrerett

Ved salg av vare/tjeneste med angrerett plikter selger/tjenesteyter å legge ved ferdig utfylt angrerettsskjema. Det er ikke adgang til å endre på oppsettet på skjemaet, dette skal være identisk med det man finner i det statlige blankettarkivet.

12.3 Frist for å angre

For kjøp av varer er utgangspunktet at kunden må si fra at han angre seg innen 14 dager fra det tidspunkt han mottok et korrekt utfylt angreskjema (selv om varen er mottatt tidligere). Dersom selger ikke sørger for å levere et korrekt utfylt angrerettsskjema utvides derimot fristen til tre måneder.

For avtale om levering av en tjeneste er fristen også 14 dager. Fristen løper fra det tidspunkt kunden mottar bekreftelse på avtalen og ferdig utfylt angrerettsskjema. Fristen utvides til tre måneder eller ett år dersom tjenesteyter ikke har gitt opplysninger om angreretten.

12.4 Gebyr / dekning av kostnader ved retur

Merk at selger ikke kan ta gebyr etc. for bruk av angreretten.

Når det gjelder dekning av returkostnader vil dette avhengig av hvordan varen er solgt. Ved kjøp per telefon eller midlertidig utsalg (f.eks. messe) skal selger sørge for returporto og egnet returemballasje. Er varen kjøpt via internett, postordre eller tv skal kunden betale returporto og sørge for egnet returemballasje.

12.5 Angrerett i øvrige tilfeller

Utenfor angrerettlovens virkeområde har verken selger/tjenesteyter eller kunden angrerett, med mindre dette er uttrykkelig regulert i avtalen mellom partene. Dersom partene ønsker en slik angrerett må bør dette reguleres grundig, med blant annet angivelse av følgende:

- Når det er anledning til å gå fra avtalen / på hvilke vilkår.
- Frist for å melde fra.
- Hvem som skal dekke kostnadene dette medfører.

Dersom partene ikke har avtalt slik angrerett er utgangspunktet at avtalen skal oppfylles. De eneste mulighetene for å gå fra avtalen vil da være gjennom avbestilling eller heving.