

Diverse utdanningsinstitusjoner etter adresseliste

Deres ref.

Vår ref.
Sak nr: 12/816-1
Saksbehandler: Helge Blyberg
Dir.tlf: 45 23 00 06

Dato:
17.04.2012

Orientering om angrerett ved avtale om studier/skoleplass

Forbrukerombudet fører som kjent tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring, handelspraksis og avtalevilkår er i samsvar med markedsføringsloven (mfl.). Les loven på: <http://tinyurl.com/876aaju>.

Forbrukerombudets tilsyn innebærer også i praksis at handelspraksis og avtalevilkår som er i strid med øvrig forbrukerlovgivning som er satt til vern av forbrukerne forbys etter markedsføringslovens bestemmelser. Blant slik forbrukerlovgivning finnes reglene om opplysningsplikt og angrerett i angrerettloven (angrl.). Angrerettloven finnes på: <http://tinyurl.com/6w369s6>.

Forbrukerombudet har blitt gjort oppmerksom på at det i utdanningsbransjen forekommer at forbrukere ikke får de lovpålagte opplysningene om angrerett i forbindelse med avtaleinngåelsen. Vi har derfor valgt å sende dere en orientering om de deler av angre retten vi anser mest relevant for utdanningsinstitusjoner, i denne omgang uten å ta stilling til om den enkelte institusjon som mottar dette brevet oppfyller eller bryter angre rettlovens krav.

Når er angre retten relevant for utdanningsinstitusjoner?

Angre rettloven § 1 angir lovens virkeområde: "Loven gjelder 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."

Avtale om studier/skoleplass anses som en tjeneste etter angre rettloven. Forbrukerombudet legger til grunn at de fleste avtaler om studier/skoleplass kommer i stand ved bestilling over internett, eventuelt ved brev i posten. Dette er typiske eksempler på fjernsalg. Avtaler som forøvrig kommer i stand uten at partene er til stede samtidig vil også være omfattet av lovens bestemmelser, jf. angrl. § 6 første ledd bokstav a), jf. bokstav b). I den grad det forekommer at avtale inngås på utdanningsmesser eller liknende, vil dette i hovedsak falle inn under alternativet utenfor fast utsalgssted i lovens § 6 første ledd, bokstav d). Slikt salg er også omfattet av lovens bestemmelser.

Hva kreves av utdanningsinstitusjonene i forbindelse med angreretten?

For det første skal utdanningsinstitusjonen *før avtaleinngåelsen* opplyse forbrukeren om hvorvidt hun eller han har angrerett, jf. angrl. § 7 første ledd bokstav c. Eksempelvis kan det opplyses i påmeldingsskjema eller i informasjonsmateriell.

For det andre skal det *i forbindelse med avtaleinngåelsen* gis samme opplysning en gang til, i tillegg til vilkårene og fremgangsmåten for, samt virkningene av å benytte angreretten, jf. angrl. § 9 første ledd bokstavene a) og b). Disse opplysningene skal gis på et angrerettsskjema¹ som er utarbeidet av Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet. Utfylt angrerettsskjema skal sendes til forbrukeren, enten per post eller elektronisk. Det er ikke tilstrekkelig å vise til en online-versjon av skjemaet.

Det er viktig å merke seg at i tillegg til de nevnte opplysningene om angreretten, skal det både før og i forbindelse med avtaleinngåelsen opplyses om vesentlige vilkår og viktige elementer i tjenesten. Hvilke opplysninger som kreves før avtaleinngåelsen fremgår av angrl. § 7, og hvilke som kreves i forbindelse med avtaleinngåelsen fremgår av angrl. § 9.

Opplysningene skal gis snarest mulig etter avtaleinngåelsen, jf. angrl. § 9 andre ledd. At de påkrevde opplysninger gis til rett tid er viktig av hensyn til forbrukeren. Det er også viktig av hensyn til dere som næringsdrivende; overholdelse av opplysningsplikten har nemlig betydning for når angrefristen begynner å løpe, og hvor lang angrefristen er:

Hvor lenge har forbrukeren angreretten i behold og hvordan skal den brukes?

Forutsatt at alle påkrevde opplysninger har blitt gitt på foreskrevet måte, har forbrukeren etter angrl. § 18 angrerett i 14 dager fra hun eller han mottok disse opplysningene. Det er altså ikke tidspunktet for når avtalen ble inngått som er avgjørende for når fristen på 14 dager begynner å løpe, men tidspunktet for når forbrukeren mottar de ovennevnte opplysningene på foreskrevet måte.

Hvis ikke opplysningene blir gitt på foreskrevet måte, eller opplysninger mangler, har forbrukeren ved fjernsalg angrerett i tre måneder fra avtalen ble inngått. Hvis det ikke opplyses om angreretten overhodet, har forbrukeren ved fjernsalg angrerett i ett år fra avtalen ble inngått. Ved salg utenfor fast utsalgssted er det ikke noen slik maksimumsgrense.

I tidsrommet hvor forbrukeren har angrerett kan hun eller han fritt bruke angreretten. Bruk av angreretten skjer ved at forbrukeren gir melding om at hun eller han ønsker å gå fra avtalen, jf. angrl § 20, jf. angrl § 13. Fristen for å gi melding løper ut den dagen angreretten opphører. Meldingen må være sendt på forsvarlig måte innen utløpet av denne dagen, jf. angrl. § 13, tredje ledd, jf. første ledd. Tidspunktet for når den næringsdrivende mottar forbrukerens melding er ikke avgjørende. Hvis fristen løper ut på en lørdag, helligdag eller høytidsdag, forlenges den slik at den i stedet løper ut den nærmeste etterfølgende virkedag.

¹ Kravet til å benytte skjemaene følger av FOR 2001-02-27 nr 221: Forskrift om angreskjema. Skjemaene finnes på <http://www.signform.no/dss/statlige-blanketter?view=forms&id=12>. Ved salg av tjenester er det skjema B som skal benyttes, jf. forskriften § 2 første ledd bokstav b).

Virkningene av at forbrukeren benytter angreretten

Angrl. § 21 første ledd: "Ved bruk av angreretten faller partenes plikt til å oppfylle avtalen bort." Etter bestemmelsens annet ledd skal det som eventuelt er oppfylt i henhold til avtalen tilbakeføres. Når det gjelder avtaler om studier/skoleplass, antar Forbrukerombudet at det sjelden vil være aktuelt at forbrukeren har mottatt noe som skal tilbakeføres til utdanningsinstitusjonen. I den grad forbrukeren allerede har betalt noe innen angreretten benyttes, skal dette tilbakeføres i sin helhet.² Dette inkluderer eventuelle søknads- eller administrasjonsgebyrer. Forbrukeren skal stilles som om avtalen ikke var inngått.

Unntak fra angreretten for enkelte kortere kurs

I angrl. § 19 b) er det gjort unntak fra angreretten for enkeltstående tjenester, dersom selgeren ved avtaleinngåelsen forplikter seg til å levere tjenesten på et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom.

Det naturlige utgangspunkt for bedømmelsen av om et kurs er å anse som en enkeltstående tjeneste, som er unntatt fra angreretten, er om det aktuelle kurstilbudet kan anses å være én enkeltstående tjeneste. I denne vurderingen vil det være relevant å se hen til kursets varighet og omfang. Kurs av lengre varighet, med et relativt omfattende undervisningsopplegg, forskjellige temaer, oppgaver, undervisning og én eller flere avsluttende eksamener, kan vanskelig sies å bære preg av å være én enkeltstående tjeneste. Bemerk at dette gjelder uavhengig av om avtalen gjelder for et bestemt tidspunkt eller tidsrom: For eksempel vil et normalt studium av ett semesters varighet ikke være å anse som en enkeltstående tjeneste, selv om tidspunktet og/eller tidsrommet for studiet er spesifisert i avtalen.

Etter Forbrukerombudets vurdering vil undervisning med varighet på minimum ett semester alltid være omfattet av angrerettloven. Ved kortere undervisningsopplegg må det foretas en konkret vurdering av om det er tale om en enkeltstående tjeneste, der undervisningens omfang vil være et moment.

Avbestillingsrett som følger av kutyme eller avtalevilkårene den enkelte utdanningsinstitusjon benytter begrenses ikke av dette unntaket.

Se forøvrig vår veiledning for privatskolers kontraktsvilkår. Den er tilgjengelig på http://www.forbrukerombudet.no/asset/4316/1/4316_1.pdf.

* * *

Oppsummeringsvis er det viktigste at utdanningsinstitusjonene er klar over at forbrukerne i stor utstrekning har angrerett ved inngåelse av avtale om studier/skoleplass. I forbindelse med dette er det nødvendig at dere tar stilling til hvilke av deres tilbud som omfattes av angreretten, slik at dere har mulighet til å gi forbrukerne de opplysningene som kreves etter angrerettloven – både før avtale inngås og etter at avtale er inngått.

² Se for øvrig Forbrukerombudets generelle standpunkt om forskuddsbetaling for studieplass, som i utgangspunktet vil være et urimelig avtalevilkår. Les mer i Veiledningen punkt 2: http://www.forbrukerombudet.no/asset/4316/1/4316_1.pdf.

Vi vil også gjøre dere oppmerksom på at selv om vi i denne omgang velger kun å orientere om opplysningsplikt og angrerett, kan vi komme tilbake til saken ved en senere anledning dersom forbrukerhensyn tilsier dette.

Vi anser det ikke nødvendig med svar på denne henvendelsen. Om dere har spørsmål eller kommentarer, er det selvsagt bare å ta kontakt.

Med vennlig hilsen
for Forbrukerombudet

Tonje Hovde Skjelbostad
fagleder