

Forbrukertilsynet  
Att. Frode Elton Haug  
Sandakerveien 138  
0486 Oslo

## Klage på angrerettspraksis i de nettbaserte spillplattformene Steam, Origin, Playstation Store og Nintendo eShop

Forbrukerrådet er en uavhengig interesseorganisasjon for forbrukere.

Det digitale spillmarkedet har tidvis vært preget av forbrukerutfordringer som uferdige produkter, inngripende kopisperrer, og misvisende markedsføring kombinert med forhåndsbestillinger.

Forbrukerrådet undersøkte derfor i november og desember 2017 hvordan forbrukernes rettigheter ivaretas ved kjøp av spill på de syv største plattformene for kjøp av digitale spill for datamaskin og spillkonsoll.<sup>1</sup> Plattformene som ble undersøkt var Battle.net, Origin, Steam, Uplay, Nintendo eShop, Playstation Store og Xbox Store.

Arbeidet er et ledd i Forbrukerrådets satsning for å styrke forbrukernes rettigheter i digitale tjenester og produkter.

I forbindelse med gjennomgangen ble det avdekket forhold hos flere av spillplattformene som Forbrukerrådet mener bryter med angrerettlovens § 22 bokstav m, og som Forbrukerrådet med dette klager inn til Forbrukertilsynet:

- Steam (eies av Valve Corporation), Origin (eies av Electronic Arts) og Playstation Store (eies av Sony Interactive Entertainment) bryter angrerettloven ved å ikke innhente uttrykkelig samtykke fra forbrukeren om at angreretten bortfaller.
- Nintendo eShop (eies av Nintendo) bryter angrerettloven ved å ikke tillate avbrytelse av forhåndsbestillinger før lanseringsdato

---

<sup>1</sup> <https://www.forbrukerradet.no/siste-nytt/kun-2-av-7-spillplattformer-gir-pengene-tilbake/>



## Dokumentasjon/ vedlegg:

- Forbrukerrådets rapport 'Kartlegging av refusjonsordninger og angrerett i digitale spill'<sup>2</sup>, publisert i desember 2017.
- Korrespondanse mellom Forbrukerrådet og Nintendos avdeling i Tyskland vedrørende måten selskapet praktiserer angrerett ved forhåndsbestilling, fra februar 2018.
- Saken 'Vi testet angreretten hos Sony og Microsoft'<sup>3</sup> i Pressfire, datert 27.2.2018

## Selskapenes europeiske kontaktpunkter

### Steam

Valve Corporation

Valve Sàrl

Bld Royal 26

2449 Luxembourg, Luxemburg

[https://www.firmenwissen.de/az/firmeneintrag/2449/9370198662/VALVE\\_S\\_RL.html](https://www.firmenwissen.de/az/firmeneintrag/2449/9370198662/VALVE_S_RL.html)

### Origin

Electronic Arts

EA Swiss Sàrl

Place du Molard 8

1204, Geneva, Switzerland

<https://www.ea.com/about>

---

<sup>2</sup> <https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2017/12/20171206-bakgrunnsnotat-og-dokumentasjon-spill.pdf>

<sup>3</sup> <http://www.pressfire.no/nyheter/PC/12760/Vi-testet-angreretten-hos-Sony-og-Microsoft>



### **Playstation Store**

Sony Interactive Entertainment Europe Limited

10 Great Marlborough Street

London

W1F 7LP

United Kingdom

<https://www.playstation.com/en-gb/footer/about-us/>

### **Nintendo eShop**

Nintendo of Europe GmbH

Herriotstrasse 4

60528

Frankfurt am Main

Germany

<https://www.nintendo.co.uk/Support/Company-Information/Company-Information-1106807.html>

## **Klagepunkter**

### **Manglende eksplisitt samtykke til at angrerett bortfaller**

I gjennomgangen av aktørene fant Forbrukerrådet at Steam, Origin og Playstation Store i sine vilkår viser til at angreretten bortfaller for EU/EØS-kunder når tjenesten tas i bruk eller lastes ned.<sup>4</sup>

Likevel kan ikke Forbrukerrådet se at noen av disse tre aktørene hentet inn forhåndssamtykke fra forbrukeren om at angreretten bortfaller ved tjenestens oppstart, jf. angrerettloven § 22 bokstav m.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Avkryssingsboks eller annet aktivt samtykke. Jf. «Veileder: Angrerett» (2017 – Forbrukerrådet) - side 66.

<sup>5</sup> Se «Kartlegging av refusjonsordninger og angrerett i digitale spill» side 13 flg.



Steam omtaler ikke angrerett i kjøpsprosessen i det hele tatt, mens Origin og Playstation Store omtaler angreretten, men uten å følge formkravene for dette.<sup>6</sup>

I desember 2017 tok Forbrukerrådet en stikkprøve hos Steam, der angreretten ble forsøkt brukt. Steam har ikke besvart forespørselen.

### **Avbrytelse av forhåndsbestilling**

Forbrukerrådet har i forbindelse med rapporten 'Kartlegging av refusjonsordninger og angrerett i digitale spill' også sett på hva som sto i vilkårene og annen offentlig tilgjengelig informasjon om muligheten for å avbryte forhåndsbestillinger av digitale spill.

Samtlige plattformer tilbyr at forbrukeren kan forhåndsbestille den digitale ytelsen for enkelte spill. Selger tilbyr ofte noe ekstra innhold som incentiv til å forhåndsbestille digitalt. Når det digitale spillet blir sluppet på markedet, blir spillet tilgjengelig for de som har forhåndsbestilt.

Ofte laster konsollen eller datamaskinen ned en kryptert del av spillet før lansering. Denne låses først opp på spillets lanseringsdato. En slik praksis kalles forhåndsnedlasting, eller «pre-loading».

Avbestillingsreglene i forbrukerkjøpsloven § 41 gjelder ikke, siden digitale spill ikke regnes som «varer» etter lovens § 2.

Etter Forbrukerrådets vurdering kan «levering» etter angrerettloven § 22 m ikke ansees å ha «begynt» før spillet kan benyttes, altså når det har blitt lansert. Vi henviser også til Forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 16 bokstav m, som bruker frasen «performance has begun». Etter vår tolkning kan forbrukeren etter angrerettloven § 22 bokstav m ved et lovlig samtykke fortsatt angre på avtalen om kjøp av et forhåndsbestilt spill frem til spillets lanseringsdato.

I Forbrukerrådets undersøkelse kom det fram at Nintendo eShop ikke tillater avbrytelse av forhåndsbestillinger, selv om spillet ikke har blitt lansert. Forbrukerrådet påpekte dette i det vedlagte brevet til Nintendo vedrørende deres praksis (datert 06.02.2018). I svaret fra Nintendo (datert 28.02.2018) hevder selskapet at de opererer i tråd med angrerettloven. De viser til at

---

<sup>6</sup> Se note 4.



«levering» er «påbegynt» allerede når konsollen deres foretar en forhåndsnedlastning av spillet.

På bakgrunn av Forbrukerrådets undersøkelser, undersøkte spillmagasinet Pressfire praksis for avbrytelse av forhåndsbestillinger hos plattformene Playstation Store, Xbox Store og Nintendo eShop<sup>7</sup>.

Mens Forbrukerrådet kun så på vilkår og tilgjengelig informasjon når det gjaldt avbrytning av forhåndsbestillinger, gjennomførte Pressfire stikkprøver der de forsøkte å benytte angreretten på spill som enda ikke var lansert.

Pressfire sin stikkprøve bekreftet at Nintendo ikke lar forbruker avbryte forhåndsbestilling.

Saken i Pressfire viser uklar praksis knyttet til forhåndsbestilling i både Playstation Store og Xbox Store. Forbrukerrådet har ikke sett nærmere på hvordan disse aktørene behandler avbrytelse av forhåndsbestillinger i praksis, men mener at stikkprøvene fra Pressfire taler for at plattformenes praksis også kan være problematisk.

## Oppsummering

På bakgrunn av dette, ber Forbrukerrådet om at Forbrukertilsynet følger opp disse to problemstillingene:

- Steam, Origin og Playstation Store innhenter ikke eksplisitt samtykke fra forbrukerne til at angrerett bortfaller, men ser likevel ut til å praktisere at angreretten bortfaller.
- Nintendo lar ikke forbrukere avbryte forhåndsbestilte kjøp etter at forhåndsnedlasting har begynt, selv om spillet ikke er tilgjengelig for bruk.

## Vennlig hilsen

Finn Lützow-Holm Myrstad

Thomas Iversen

*Fagdirektør, digitale tjenester*

*Juridisk seniorrådgiver*

---

<sup>7</sup> <http://www.pressfire.no/nyheter/PC/12760/Vi-testet-angreretten-hos-Sony-og-Microsoft>

