



# KARTLEGGING AV REFUSJONSORDNINGER OG ANGRERETT I DIGITALE SPILL

Bakgrunnsnotat og dokumentasjon

11.12.2017



## Innholdsfortegnelse

1.0	Oppsummering.....	2
2.0	Bakgrunn .....	4
3.0	Rettslige rammer.....	12
4.0	Har plattformene refusjonsordninger?.....	13
5.0	Kan forbruker få tilbake penger på forhåndsbestilte spill? .....	17
6.0	Holder refusjonsordningene det de lover? .....	21
7.0	Gir plattformene tilstrekkelig informasjon om angrerett? .....	23
8.0	Overholdes forpliktelsene på angrerett? .....	26



## 1.0 Oppsummering

Digitale spill for datamaskin og konsoll er populært blant mange forbrukere. Mens det tradisjonelt har vært vanlig å kjøpe spill på CD eller DVD i en fysisk butikk, har markedet beveget seg over mot å bli heldigitalt. Digitaliseringen av markedet har brakt med seg mange fordeler for forbrukeren. Man slipper blant annet å ta vare på CD-er som kan ødelegges, og man kan ta med seg spillsamlingen overalt så lenge man har en internettilkobling. Samtidig har forflytningen over til internett også skapt problemer knyttet til for eksempel forbrukerfiendtlige kopisperrer og spill som ferdigstilles måneder etter lansering. Uten en fysisk butikk, blir det også vanskeligere å klage når ting går galt.

Forbrukerrådet har undersøkt det heldigitale spillmarkedet, og har sett på de syv dominerende plattformene. Plattformene som har blitt undersøkt er Battle.net, Origin, Steam og Uplay på PC, og Nintendo eShop, Playstation Store og Xbox Store på sine respektive spillkonsoller. I den forbindelse ble det også gjennomført en spørreundersøkelse blant forbrukere av digitale spill. Der kom det fram at selv om de fleste spillere har opplevd problemer med spill de har kjøpt, er det svært få som faktisk klager når ting ikke fungerer som de skal.

### **De fem spørsmålene som Forbrukerrådet besvarer i dette dokumentet er:**

1. *Har de største spillplattformene ordninger for at kundene skal få pengene tilbake etter kjøp og nedlasting?*

Svar: Kun to av de syv største plattformene har gode refusjonsordninger. Disse to er Steam og Origin.

2. *Holder eventuelle refusjonsordninger det de lover?*

Svar: Ja. Både Origin og Steam sine ordninger ga oss penger tilbake innen kort tid.

3. *Blir det gitt tilstrekkelig informasjon, og følger plattformene formkravene knyttet til angrerett i forbindelse med kjøp?*

Svar: Alle unntatt én av plattformene (Steam) informerer i kjøpsprosessen om at angrerett bortfaller ved kjøp. Tre av syv oppfyller for øvrig ikke lovkrav, da de ikke henter inn uttrykkelig samtykke til at angrerett bortfaller.

4. *Overholder spillplattformene forpliktelsene sine når en kunde benytter seg av angreretten?*



Svar: Dette ble kun testet på Steam, da det er eneste plattform som ikke informerer om angrerett i kjøpsprosessen. Vi venter på svar på forespørsel om å utøve angreretten.

*5. Kan forbruker få pengene tilbake ved forhåndsbestilling?*

Svar:

- Før lanseringsdato: Forbruker kan få tilbake penger før lansering hos alle plattformene unntatt Nintendo eStore. Kun Origin, Steam og Playstation Store har en enkel ordning for dette, mens hos de andre plattformene må man kontakte kundesupport for å avbryte forhåndsbestilling.
- Etter lansering: Kun Steam og Origin gir pengene tilbake etter lansering, dette gjennom sine ordinære refusjonsordninger (omtalt i spørsmål 1 og 2).

**Forbrukerrådets tips til forbrukere basert på våre funn:**

- Om mulig, kjøp gjennom en plattform som har refusjonsordning. De som har ordninger for dette er Origin og Steam.
- Hvis du har kjøpt spill og er misfornøyd, bør du be om pengene tilbake så raskt som mulig.
- Hvis det er noe galt med spillet kan du klage til plattformen, selv om plattformen ikke har refusjonsordning.
- Får du ikke gjennomslag fra plattformen kan du klage til Forbrukerrådet.
- Vær forsiktig med forhåndsbestillinger dersom plattformen ikke har en refusjonsordning.
- Kjøp med kredittkort gir deg ekstra rettigheter, men klag alltid til plattformen før du klager til kredittkortselskapet.

**Forbrukerrådets forventninger til bransjen:**

- Tilby gode refusjonsordninger til forbrukere. Dersom man opplever problemer med et spill innenfor et viss tidsramme (f.eks. 2 timer, 10% av forventet spilletid), bør man kunne få penger tilbake på en lettvinnt måte. Man skal ikke måtte begrunne hvorfor man ber om refusjon.
- Sørg for forutsigbarhet om hva forbrukerne har rett på gjennom god og lett tilgjengelig informasjon om hvordan man kan få pengene tilbake
- Gjør at det er lett å få pengene tilbake når man har rett på det.
- Gi kunder som benytter seg av refusjonsordning penger tilbake, ikke kun «store credits».



- Dersom kunden har forhåndsbestilt, skal refusjonsordningen gjelde etter lansering.
- La forbrukere avbryte forhåndsbestillinger på en enkel måte før lanseringsdato, uten å for eksempel måtte kontakte kundesupport.
- Dersom det er nødvendig å kontakte kundesupport, sørg for at det er lett tilgjengelig og at forbruker får tydelige svar. Tilby kundechat i tillegg til telefonsupport.
- Vær oppmerksom på at angreretten gjelder med mindre forbruker i kjøpsprosessen aktivt har gitt samtykke til at den bortfaller.
- Dersom en får forbruker til å frasi seg angreretten, bør en som minimum ha en refusjonsordning, slik Origin og Steam allerede har.

I tillegg fikk Forbrukerrådet i november 2017 gjennomført en spørreundersøkelse blant 308 personer i alderen 18-45 år, som alle spiller digitale spill. Undersøkelsen viste blant annet at, på tross av at mange spillere har opplevd problemer med spill de har kjøpt, er det en svært stor andel (62 %) som sist de opplevde problem med dataspill, ikke gjorde noe med saken. Dette spriket mellom opplevde problemer og manglende handling fra forbrukernes side styrker vår oppfatning av at Forbrukerrådet kan ha en rolle i å bidra til styrket forbrukervelferd på feltet. Når et marked er preget av utbredte problemer i produktene og tjenestene som leveres, er det viktig at forbrukere kjenner sine rettigheter, og at de kan ta opp eventuelle problemer med forhandler, i dette tilfellet plattformene.

## 2.0 Bakgrunn

Markedet for digitale spill til PC og konsoller er i stor vekst,<sup>1</sup> og en betydelig andel av forbrukere driver med spill på fritiden. Særlig på PC, men også i økende grad på spillkonsoller,<sup>2</sup> foregår stadig flere salg på digitale plattformer, hvor man kjøper, laster ned og spiller spillene direkte i plattformen.

---

<sup>1</sup> <http://www.pressfire.no/nyheter/PC/12501/spillindustrien-vokser-kjappere-enn-antatt>

<sup>2</sup>

<https://www.gamereactor.no/nyheter/608343/Flere+kjoper+digitale+enn+fysiske+utgaver+av+Destiny+2/>



Spillmarkedet har også tidvis vært preget av problemstillinger som uferdige produkter,<sup>3</sup> inngripende kopisperrer,<sup>4</sup> og misvisende markedsføring.<sup>5</sup> Når spill hovedsakelig ble kjøpt i fysiske butikker, kunne man som regel returnere produktet ved utsalgspunkt dersom noe var galt med det. I det heldigitale markedet er ikke situasjonen alltid like enkel for forbruker. På bakgrunn av dette, ville Forbrukerrådet undersøke hvordan forbrukernes interesser ivaretas ved kjøp av spill på digitale plattformer.

Arbeidet er et ledd i Forbrukerrådets satsning for å styrke forbrukernes rettigheter i digitale tjenester og produkter. Målet ved arbeidet er å øke bevissthet omkring forbrukerrettigheter blant forbrukere av digitale spill gjennom å gi relevante råd.

Det ble satt ned et tverrfaglig team i Forbrukerrådet der flere av deltagerne har erfaringer med spill. Med utgangspunkt i målsetningen, kartla Forbrukerrådet først forbrukerutfordringer i spillmarkedet ved å sette seg inn i relevant litteratur og følge med i fora der forbrukerutfordringer i spill ble diskutert.

Forbrukerrådet undersøkte egen klagestatistikk, og så at svært få klager til Forbrukerrådet og relevante nemder omhandler digitale spill til pc og konsoll. Også ved spillanseringer der det har vært mye oppmerksomhet omkring mangler i spillene, slik som ved lanseringen av No Man's Sky,<sup>6</sup> har det svært få slike klager.

## 2.1 Metode

Forbrukerrådet har sett på de største digitale plattformene som selger spill til digital nedlasting. Disse er:

- Battle.net (Activision Blizzard)
- Origin (Electronic Arts)
- Steam (Valve)
- Uplay (Ubisoft)
- Nintendo eShop (Nintendo)
- Playstation Store (Sony)

---

<sup>3</sup> <https://arstechnica.com/gaming/2015/06/batman-arkham-knight-for-pc-pulled-from-steam-and-retailers-due-to-bugs/>

<sup>4</sup> <https://www.vg.no/rampelys/spill/pc-spill/simcity-farsen-er-komplett/a/10114532/>

<sup>5</sup> <https://www.forbes.com/sites/erikkain/2016/08/29/gamers-have-every-right-to-push-for-no-mans-sky-refunds/#59515472607c>

<sup>6</sup> <https://www.forbes.com/sites/erikkain/2016/08/29/gamers-have-every-right-to-push-for-no-mans-sky-refunds/#59515472607c>



- Xbox Store (Microsoft)

For å kunne utvikle gode og relevante råd til forbrukere på feltet, ønsket Forbrukerrådet å finne svar på følgende spørsmål:

1. Har de største spillplattformene ordninger for at kundene skal få pengene tilbake etter kjøp og nedlasting?
2. Holder eventuelle refusjonsordninger det de lover?
3. Blir det gitt tilstrekkelig informasjon, og følger plattformene formkravene knyttet til angrerett i forbindelse med kjøp?
4. Overholder spillplattformene forpliktelsene sine når en kunde benytter seg av angreretten?
5. Kan forbruker få pengene tilbake ved forhåndsbestilling?

Spørsmål 1 og 5 ble utredet gjennom at Forbrukerrådet kartla og dokumenterte informasjonen som lå tilgjengelig i plattformene, på deres nettsider og på kundesupportforum.

Spørsmål 2 ble utredet ved at Forbrukerrådet gjennom stikkprøver testet refusjonsordningene i de to plattformene der en slik ordning fantes. Ett spill ble kjøpt i hver av de to plattformene, lastet ned, startet opp, og så ba Forbrukerrådet om å få pengene tilbake etter å ha benyttet spillet innenfor tidsperioden refusjonsordningen i plattformen åpner for.

Spørsmål 3 ble utredet ved å først undersøke hvilken informasjon som oppgis om angrerett i hver av plattformene. Deretter ble det tatt en stikkprøve i hver plattform, hvor Forbrukerrådet gikk igjennom og dokumenterte hele kjøpsprosessen med tanke på hvilken informasjon som ble gitt, og om formkravene for å få kundene til å si fra seg angreretten ble fulgt.

Spørsmål 4 ble utredet gjennom stikkprøve i den ene plattformen som ikke ga informasjon om angrerett i kjøpsprosessen. Forbrukerrådet gjennomførte et kjøp av et spill, for så å bruke spillet i en tidsperiode som overskred plattformens egen refusjonsgrense, slik at refusjonsordningen bortfalt. Deretter ble angreretten forsøkt brukt for å prøve å få refundert spillet. Dette ble gjort mot slutten av arbeidsprosessen, og ved publiseringsdato er resultatet av dette forsøket ikke klart.

Sesjonene i plattformene ble dokumentert med skjermbildeprogramvare. Det ble filmet at Forbrukerrådet lette på sidene etter informasjon og ordninger.



Videoene ble lagret som kildemateriale. Programvaren Adobe Captivate og Open Broadcast Software ble benyttet til dette.

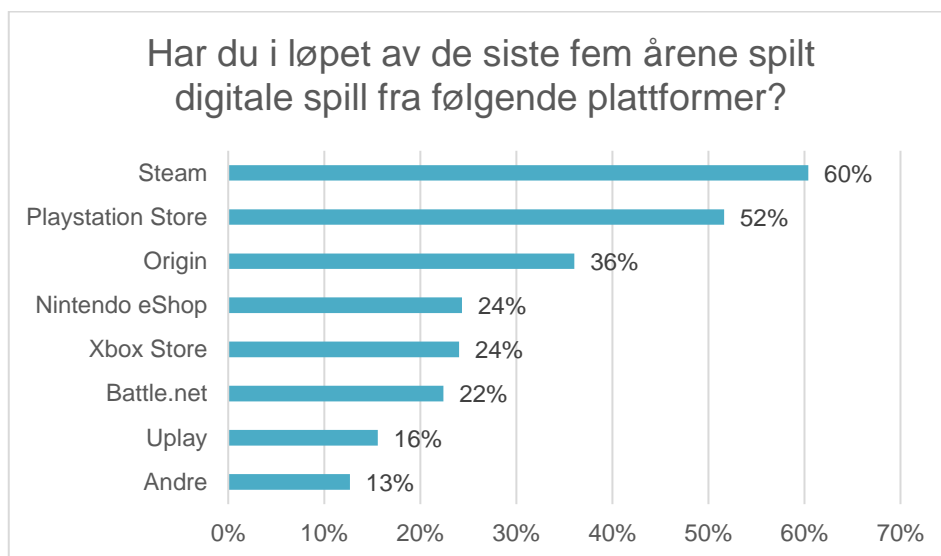
Undersøkelsene ble gjort i november og desember 2017. Ettersom undersøkelsene gjøres på digitale medier og digitalt innhold som kan endres på kort varsel, er funnene som beskrives her øyeblikksbilder. Vi understreker også at flere av undersøkelsene er stikkprøver. Forbrukerrådet mener likevel at funnene og forbrukertipsene som utløper av undersøkelsene er relevante, også etter at praksis eventuelt er rettet opp i, fordi det illustrerer utfordringene forbrukerne står overfor før uheldig praksis ble påpekt. Forbrukerrådet har på lanseringstidspunktet ikke kontaktet selskapene utenom gjennom typisk forbrukerkontakt, men vurderer å følge opp enkelte av de omtalte forholdene i etterkant.

## **2.2 Spørreundersøkelse**

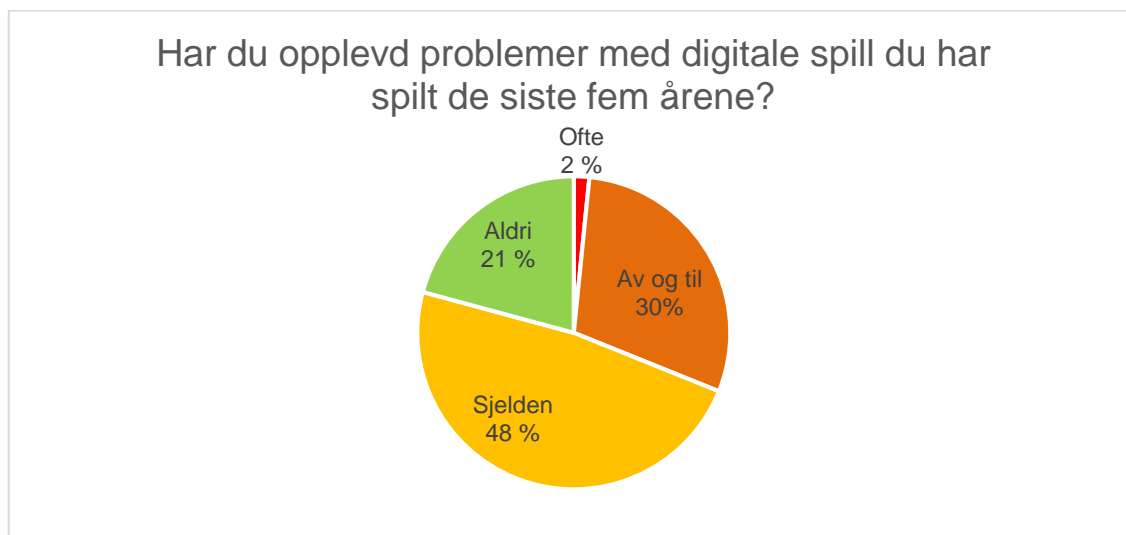
Forbrukerrådet har fått gjennomført en spørreundersøkelse blant 308 personer i alderen 18-45 år som spiller digitale spill på internett til bruk på konsoll eller datamaskin. Respondentene fordeler seg med 54 prosent menn og 46 prosent kvinner. Undersøkelsen er utført av Norstat, som har rekruttert deltakerne i sitt internettpanel. Respondentene ble stilt et innledende spørsmål, og de som svarte at de aldri spiller slike digitale spill gikk ikke videre i undersøkelsen. Datainnsamlingen ble gjennomført som web-intervju i slutten av november 2017.

Resultatene er ikke veiet fordi vi ikke kjenner målgruppens kjønns- og alderssammensetning, og undersøkelsen kan derfor ikke generaliseres i statistisk forstand. Det er imidlertid ikke grunn til å tro at utvalget i undersøkelsen skiller seg vesentlig fra populasjonen, og det er rimelig å anta at resultatene gjenspeiler målgruppens erfaringer med digitale spill.





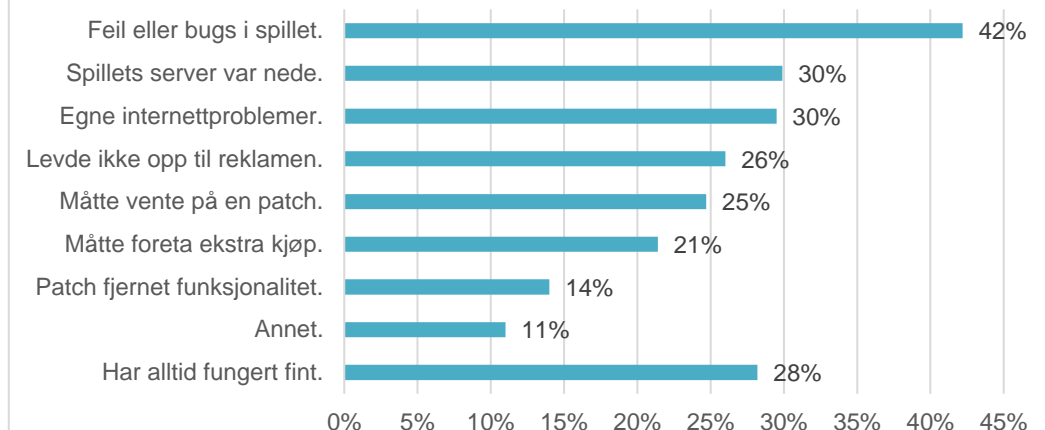
Blant de spurte er Steam den mest populære plattformen, da 60 % har benyttet denne. Dette samsvarer med at Steam er markedsleder. Playstation Store er nest størst, og 52 % har benyttet denne. Dette samsvarer med at Playstation Store er markedsleder innenfor sitt segment. For øvrig spiller mange av de spurte spill på flere enn én plattform.



**Ca. 4 av 5 har opplevd problemer.** Det var ikke større avvik mellom plattformene på dette spørsmålet.



## Har du opplevd noe av følgende med digitale spill du har kjøpt på nett?



Flere enn fire av ti (42 prosent) har opplevd problemer med feil eller bugs. Tre av ti har erfart at spillets server var nede, og en like stor andel har opplevd egne internetproblemer. En av fire (26 prosent) svarer at spillet ikke levde opp til reklamen, og en tilsvarende andel (25 prosent) har måttet vente på en oppdatering (patch).

Det varierer noe mellom de ulike plattformene hvilke problemer brukerne rapporterer at de har opplevd. Eksempelvis ser det ut til at flere av problemene har noe lavere representasjon blant konsollplattformene.

Spørreundersøkelsen tyder på at en større andel brukere opplever en del type feil/problemer i spill på PC enn på spillkonsoller. Dette kan henge sammen med at individuelle PC-spillere ofte har forskjellig maskinvare i PC-en, som gjør at ytelsen i mange spill vil variere. I tillegg hender det at spillutvikleren ikke brukertester på et bredt nok spekter av maskiner før lansering.

Noen spill blir i utgangspunktet utviklet til konsollene, og blir så «portet» over til PC av en annen spillutvikler, som av og til betyr at sluttresultatet blir mindre polert på PC.<sup>7</sup> Piratkopiering har stort sett vært fraværende på spillkonsoller, og bruken av kopisperrer som forringer spillopplevelsen har i hovedsak kun rammet de som spiller på PC. I tillegg har for eksempel markedslederen Steam et langt større utvalg av spill enn plattformer som Playstation Store og Xbox

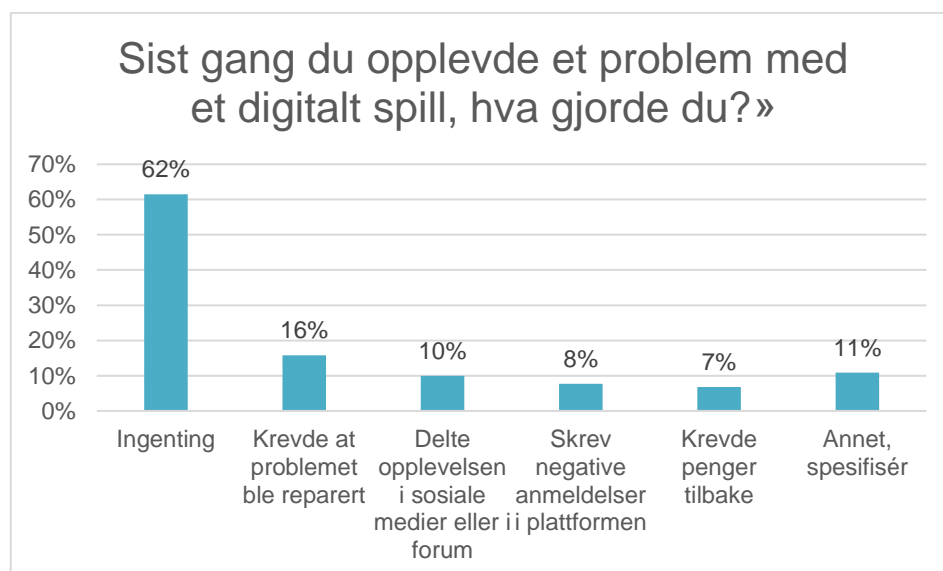
<sup>7</sup> <https://www.digitaltrends.com/computing/pc-ports-are-consistently-shoddy-and-its-embrassing/>



Store, mens spillkonsollenes relativt lukkede økosystem kan bidra til at konsollspillere sjeldnere opplever ødelagte eller uferdige spill.

Ved siden av feil i spillet (bugs), er internett-relaterte problemer de største vanskelighetene respondentene opplever i digitale spill. Mange av de mest populære spillene på markedet, slik som Overwatch og Call of Duty, er hovedsakelig online-opplevelser hvor man spiller på internett sammen med andre. Dersom spillere har problemer med egen internettilkobling, eller spillets server er nede, er det naturlig nok umulig å komme inn i spillet.

Mange større spill-lanseringer har vært preget av overbelastning på servere som et resultat av at for mange prøver å spille samtidig, som har gjort at ingen får spilt spillet fram til problemene fikses.<sup>8</sup> I tillegg har det blitt relativt vanlig at spill som i utgangspunktet er enspilleropplevelser og som man derfor kan anta at ikke trenger å være konstant koblet på internett, likevel krever en stabil internettilkobling for å spille. Dette brukes ofte som et tiltak for å forhindre piratkopiering, ved at spillet stadig må rapportere «hjem» over internett for å verifisere at det er en lovlig kopi. Bruken av slike kopiserrer har lenge vært kontroversielt, da det kan resultere i at betalende kunder ikke får tilgang på kjøpte spill.<sup>9</sup>



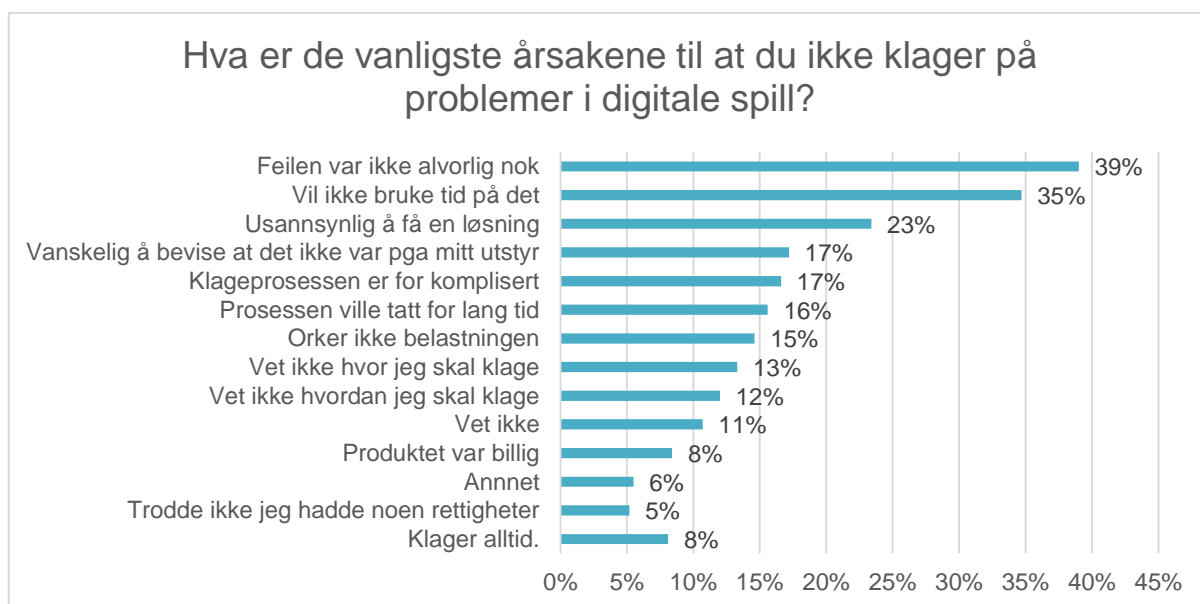
<sup>8</sup> <http://uk.pcmag.com/console-games-products/63755/news/server-login-problems-plague-diablo-3-launch-day>

<sup>9</sup> Se for eksempel SimCity, Hitman. <https://segmentnext.com/2016/03/14/heres-shouldnt-buy-hitman-yet-intrusive-drm/>



Flere enn seks av ti gjorde ingen ting med det da de sist opplevde problem med et digitalt spill.

Tidligere undersøkelser Forbrukerrådet har utført viser at andelen som klager på produkt med feil er høyere i alle andre produktgrupper vi har undersøkt, eksempelvis småelektronikk og klær og sko.



8% svarte 'jeg klager alltid på spill jeg har problemer med' innen digitale spill.

Forbrukerrådet stilte tidligere et omtrent likelydende spørsmål («Hva er de vanligste årsakene til at du ikke klager på produkter med feil?») til et utvalg forbrukere knyttet til andre type produkter som sko, brunevarer, hvitevarer og bil. På disse produktgruppene samlet, svarte 49 % 'jeg klager alltid på produkter med feil'.

I motsetning til analoge produkter, er digitale tjenester dynamiske, i den forstand at de kan forbedres og endres etter salg gjennom programvareoppdateringer (patches). I praksis betyr det at et spill som er fult av feil ved lansering, kan «repareres» i ettertid dersom spillutvikleren følger opp med oppdateringer.<sup>10</sup> Resultatene fra spørreundersøkelsen indikerer at et betydelig antall spillere, når de opplever problemer i spill, heller venter på en oppdatering enn å be om penger tilbake.

<sup>10</sup> Se for eksempel Batman: Arkham Knight, Dishonored 2 og Mass Effect Andromeda.  
<http://www.playstationlifestyle.net/2017/07/10/mass-effect-andromeda-update-fixes-more-animation-cuts-scene-issues/>



Likevel tolker Forbrukerrådet svarene dit hen, at terskelen for å klage på digitale spill er høy, sammenlignet med andre produkter. Forbrukere skal ikke måtte godta at spillet man har kjøpt ikke virker som det skal.

### 3.0 Rettslige rammer

#### 3.1 Angrerett

Kjøp av digitale spill omfattes av lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven).

Ved kjøp av digitale spill har den selgende plattformen store fullmakter til å avskjære kjøperens rett til å benytte seg av angreretten.

Dette gjelder likevel bare dersom leveringen av spillet har startet med forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke, gjennom at forbrukeren har erkjent at angreretten vil gå tapt når avtalen er oppfylt, jf. § 22. Et uttrykkelig samtykke vil for eksempel innebære at kunde aktivt huker av en boks, som er obligatorisk før kunden kan fortsette med kjøpet.

I spillbransjen er det vanlig å tilby forhåndsbestillinger. Dersom en forbruker forhåndsbestiller, så vil angrefristen løpe fra produktet tidligst kunne tas i bruk. For digitalt nedlastbare spill vil det etter angrerettsoven § 22 være lanseringsdatoen.

Levering av spillet vil i denne sammenheng typisk bety det tidspunktet spillet blir lansert, når det kan lastes ned og startes for første gang.

Noen plattformer oppfyller ikke formkravene som skal til for å avgrense angreretten. Det medfører at det i teorien fortsatt vil være angrerett på spill, selv om forbrukeren har begynt å bruke det. I tillegg vil forbrukeren slippe å betale for spillet hvis han angrer, jf. § 12 sammenholdt med §§ 21 og 22.<sup>11</sup> Se kapittel 7 og 8 for nærmere informasjon om angrerett.

Konsekvensen for kjøp av digitale spill på nett blir følgende:

- Hvis plattformen oppfyller kravene i angrerettloven vil transaksjonen være endelig, med mindre det foreligger en refusjonsordning.

---

<sup>11</sup> Forbrukerrådets veileder til angrerettsloven s. 21 med videre henvisninger



- Hvis plattformen **ikke** oppfyller angrerettloven vil kunden, i henhold til loven, kunne bruke spillet så mye han vil i 14 dager, for så å kreve hele summen tilbake.

### 3.2 Kjøpsrett

Kjøp av digitale spill som lastes ned fra en nettbasert plattform er å anse som en tjeneste etter forbrukerkjøpsloven, og omfattes dermed ikke av lovens regler. Forbrukeren er altså uten det sterke vernet forbrukerkjøpsloven gir, hvis spillet har mangler. Likevel er det ikke fritt fram for å lage spill som bryte med alle forventninger. Dersom det for eksempel er sterkt avvik mellom reklamen og den lanserte spillet, så kan forbrukeren likevel klage.

Dette er likevel en tung vei å gå, siden forbrukeren i disse tilfeller ikke slå i bordet med en lovfestet rettighet. Når man kjøper digitale spill for pc eller konsoll, er det derfor viktig at plattformen har en refusjonsordning.

### 4.0 Har plattformene refusjonsordninger?

Når man kjøper et spill, kan det vise seg å være annerledes enn man trodde, eller det kan hende det ikke fungerer godt på din datamaskin. Da kan det være greit at plattformen har en refusjonsordning på plass, så man kan få pengene tilbake uten større komplikasjoner. En refusjonsordning på digitale spill er ikke lovpålagt, og det varierer derfor om spillplattformene tilbyr dette.

Forbrukerrådet anbefaler derfor å kjøpe digitale spill i en plattform som har en slik ordning, i den grad det er mulig.

En tydelig og forutsigbar refusjonsordning er dessuten veldig grei å ha dersom det er feil eller andre problemer ved spillet. Hvis man uansett har rett på pengene tilbake innen en viss tidsramme fra man begynte å spille det, unngår man diskusjoner med en profesjonell motpart om hvorvidt det er brukerfeil, feil ved utstyr, eller feil som leverandør har ansvar for, som er skyld i at spillet ikke virker eller lever opp til forventninger.

Forbrukerrådet mener at en god refusjonsordning for digitale spill for pc og konsoll bør oppfylle to kriterier:

- 1) Gi **forbrukeren rimelig tid til å sjekke om spillet fungerer som forventet.**
- 2) Gi pengene tilbake **uten forbehold** dersom man har holdt seg innenfor den angitte tidsrammen.



Av plattformene Forbrukerrådet undersøkte, er det kun Origin og Steam som har refusjonsordninger. Disse refusjonsordningene er gjort rede for i kapittel 6.

Playstation Store har mulighet for 'avbrytelse' dersom man ikke har begynt nedlasting av spillet. Vi sidestiller det med å ikke ha noen ordning, da man ledes rett til nedlasting etter kjøp, og man ikke får mulighet til å sjekke om spillet fungerer som forventet.

Xbox Store har lansert en testversjon av en refusjonsordning.<sup>12</sup> Denne har vi ikke testet, da den på testtidspunktet ikke er en del av det generelle tilbudet.

Forbrukerrådets vurdering ut i fra dette er at Battle.net (Activision Blizzard), Uplay (Ubisoft), Nintendo eShop (Nintendo), Playstation Store (Sony), og Xbox Store (Microsoft) per november/ desember 2017 ikke tilbyr noen refusjonsordninger for alminnelige brukere.

Når enkelte spillplattformer hevder at forbruker i særstilte tilfeller kan få pengene tilbake hvis man kontakter kundesupport, er ikke dette tilstrekkelig.

Dersom man må kontakte kundesupport for å spørre om refusjon, blir det opp til plattformen å gi forbruker pengene tilbake ut i fra eget forgodtbefinnende. Uten forutsigbarhet og uten at det er slått fast at refusjon er en rettighet forbruker faktisk har, mener Forbrukerrådet at terskelen for å klage blir for høy.

Plattform	Plattformen har en forutsigbar ordning for å få penger tilbake.
<b>Battle.net</b>	Nei
<b>Origin</b>	Ja
<b>Steam</b>	Ja
<b>Uplay</b>	Nei
<b>Nintendo eShop</b>	Nei
<b>Playstation Store</b>	Nei
<b>Xbox Store</b>	Nei

Se kapittel 6 for mer om Origin og Steam sine ordninger.

---

<sup>12</sup> [https://waypoint.vice.com/en\\_us/article/vvawg9/it-looks-like-refunds-are-coming-to-xbox-one](https://waypoint.vice.com/en_us/article/vvawg9/it-looks-like-refunds-are-coming-to-xbox-one)



#### 4.1 Dokumentasjon på refusjonsordninger hos de ulike plattformene

Dette er skjermdumper fra nettsider og inne i plattformene, tatt i november 2017.

##### Battle.net

In this case we would not be able to assist in refunding Overwatch, as you've already passed level 5. We hold all of our players to this same expectation, of all sales are final. This comes hand in hand with one of my favorite core values here, which is "Play Nice, Play fair", and would not be just to the rest of the players that request this same refund.

*Battle.net har ingen tydelige vilkår på refusjon, og synes å behandle det forskjellig mellom spill. Bilde er fra kundesupportforumet til Blizzard, og gjelder spillet Overwatch.*

##### Origin

### Great Game-garanti

Når du spiller et spill for første gang, forventer du at det svinger – at det er verdt hver krone du har brukt. Vi forventer også det. Og selv om vi ikke kan garantere at du aldri kommer over en liten feil (selv om vi gjør vårt beste), kan vi garantere at vi ordner opp dersom noe ikke fungerer som det skal.

*Hvis du ikke liker noe, returnerer du det.*

Be om refusjon

*Origin tilbyr refusjon innen 24 timer fra spillstart, og 7 dager etter kjøp.*

##### Steam

#### Hvor refusjoner gjelder

The Steam refund offer, within two weeks of purchase and with less than two hours of playtime, applies to games and software applications on the Steam store. Here is an overview of how refunds work with other types of purchases.

*Steam tilbyr refusjon innen to timer i spillet, og 14 dager etter kjøp.*

##### Uplay





Ubisoft does not offer refunds on any products downloaded through the Uplay PC client. This includes digital downloads of PC titles, and any downloadable merchandise currently available. Ubisoft reserves the right, however, to offer refunds under exceptional circumstances at its sole discretion.

*Uplay tilbyr normalt ingen refusjoner.*

### Nintendo eShop

#### [What is the order cancellation policy for digital purchases?](#)

All sales are final. Please be sure that you meet all of [these download requirements](#) for your game before you place your order.

For additional information, please see the [Purchase Terms](#).

*Nintendo eShop slår fast at alle salg er endelig og tilbyr ingen refusjoner. Dette er hentet fra deres amerikanske sider, da Europeisk og norsk versjon av siden ikke nevner refusjon eller avbrytelse.*

### Playstation Store

You can cancel a digital content purchase within 14 days from the date of transaction, provided that you have not started downloading or streaming it.

Digital content that you have started downloading, streaming and in-game consumables that have been delivered, are not eligible for a refund unless the content is faulty.

*Playstation Store tilbyr kun refusjon dersom man ikke har begynt nedlasting, og man kan ikke få pengene tilbake med mindre innholdet har mangler.*

### Xbox Store

Kan jeg få refusjon for et digitalt spill?

Nei. Du kan ikke returnere et digitalt spill og få refusjon eller kreditt.

*Xbox Store tilbyr ikke refusjoner.*



## 5.0 Kan forbruker få tilbake penger på forhåndsbestilte spill?

Mange produkter som er annonsert, men ikke sluppet i markedet kan forhåndsbestilles. I spillindustrien er det vanlig at det gis diverse incentiver for forhåndsbestillinger, for eksempel ved at man får tilgang til eksklusivt innhold i spillet. Man betaler gjerne for spillet umiddelbart når man bestiller, og venter til lanseringsdato før man får tilgang på innholdet.

Uansett hvilke ordninger for forhåndsbestillinger og refusjoner plattformen har, skal angreretten gjelde før lansering. På noen plattformer lastes spillet ned før det blir lansert, for så å bli låst opp på lanseringsdagen. Også her gjelder angreretten, fordi spillet ikke er ferdig levert før lansering.

Forbrukerrådet har sett på hva de forskjellige plattformene sier om avbrytelse av forhåndsbestillinger, og i de fleste plattformene kan forbrukeren avbryte bestillingen fram til levering slik loven krever. Prosessen for å avbryte en forhåndsbestilling varierer mellom plattformene. Noen av plattformene har et lavterskel system, hvor man kun trenger å klikke «avbryt» (Origin, Playstation Store, Steam), mens andre har mer tungvinte prosesser hvor man må kontakte kundesupport (Battle.net, Uplay, Xbox Store).

Når man har forhåndskjøpt et spill, og tjenesten ikke har blitt levert ennå, bør plattformen gjøre det enkelt å avbryte bestillingen. Terskelen bør ikke gjøres unødvendig høy for å utøve retten til å angre på kjøpet. En god ordning for avbestilling før lanseringsdato bør la forbruker avbryte på egen hånd, uten forbehold, og uten å måtte kontakte kundesupport.

Nintendo skiller seg ut når det gjelder forhåndsbestilte spill. De skriver rett ut at alle kjøp er endelige. I henhold til angrerettsloven og forbrukerkjøpsdirektivet, så kan ikke Nintendo ta dette forbeholdet. Inntil spillet kan lastes ned og tas i bruk, kan ikke selger avskjære forbrukerens rett til å avbryte en forhåndsbestilling. Det er ikke mulig å avtale dårligere rettigheter enn det som følger av angrerettsloven ved forhåndsbestilling. Nintendo oppfyller derfor ikke lovens krav ved å legge opp til at forbrukeren ikke kan avbryte forhåndsbestillinger.

I mange tilfeller der forbruker ønsker å be om pengene tilbake når de har forhåndsbestilt et digitalt spill, vil det først være aktuelt etter lansering, for eksempel fordi spillet ikke lever opp til forventninger.



Etter lansering er imidlertid forbrukerens mulighet til å få penger tilbake mer begrenset enn før lanseringsdato. Ved lanseringsdato vil tjenesten regnes for å være levert, og angreretten bortfaller dersom plattformen har fått kjøperen til å frasi seg den. Avbrytelse av forhåndsbestillinger er heller ikke mulig etter at spillet er nedlastet og låst opp.

Forbrukerrådets anbefaling er derfor å være forsiktig med forhåndsbestillinger dersom plattformen ikke tilbyr refusjonsordning etter lanseringsdato.

Plattform	Kan man avbryte forhåndsbestilling?	Kan man enkelt avbryte forhåndsbestilling?	Kan man avbryte etter lanseringsdato?
Battle.net	Ja	Nei	Nei
Origin	Ja	Ja	Ja
Steam	Ja	Ja	Ja
Uplay	Ja	Nei	Nei
Nintendo eShop	Nei	Nei	Nei
Playstation Store	Ja	Ja	Nei
Xbox Store	Ja	Nei	Nei

Etter lanseringsdato hos Steam og Origin, gjelder refusjonsordningene som er omtalt tidligere.

### 5.1 Dokumentasjon på hva plattformene sier om avbrytelse/ refusjon ved forhåndsbestillinger

Battle.net



**4. Right of withdrawal.** You have the right to withdraw from this contract within 14 calendar days without giving any reason. The withdrawal period will expire 14 days after the day of the conclusion of the contract. To exercise the right of withdrawal you shall inform us, Blizzard Entertainment SAS, TSA 60001, 78008 Versailles CEDEX, France, (<http://eu.battle.net/support>) of your decision to withdraw by an unequivocal statement (e.g. written letter sent by post or message sent via our support site) including your name, address, Blizzard account name, order number, date of order and date of withdrawal. For this purpose you may use the model withdrawal form included below, but which is not mandatory. To meet the withdrawal deadline, it is sufficient for you to send your communication concerning your exercise of the right of withdrawal before the withdrawal period has expired.

**Effects of withdrawal:**

If you withdraw from the contract, we shall reimburse to you all payments received from you without undue delay and in any event not later than 14 days from the day on which we are informed about your decision to withdraw. We will carry out such reimbursement using the same means of payment as you used for the initial transaction, unless you have expressly agreed otherwise; in any event, you will not incur any fees as a result of this reimbursement. If you requested to begin the performance of services during the withdrawal period, you shall pay us an amount which is in proportion to what has been provided until you have communicated to us your withdrawal from this contract, in comparison with the full coverage of the contract.

**Important:** You hereby expressly acknowledge that you lose your right of withdrawal in respect of the purchase of Digital Content once the performance has begun (see Section 1. above). You hereby expressly acknowledge that you lose your right of withdrawal in respect of any Services if the performance has begun with your express consent (see Section 1. above) and once the contract has been fully performed by us.

*Battle.net tillater avbrytelse av forhåndsbestilling fram til tjenesten er levert. Man må sende forespørsel til kundesupport.*

## Origin

### Send us refund requests within the following timeframes

- Within 24 hours after you first launch the game\*
- Within 7 days from your date of purchase
- Within 7 days from the game's release date if you pre-ordered

*Origin tillater avbrytelse av forhåndsbestilling fram til lanseringsdato, og etter det gjelder normale vilkår for refusjon (24 timer, 7 dager). Man kan avbryte ved å klikke på en knapp på profilsiden.*

## Steam

### Refusjon på forhåndsbetalte titler

When you pre-purchase a title on Steam (and have paid for the title in advance), you can request a refund at any time prior to release of that title. The standard 14-day/two-hour refund period also applies, starting on the game's release date.

*Steam tillater avbrytelse av forhåndsbestilling fram til lanseringsdato, og etter det gjelder normale vilkår for refusjon (2 timer i spill, 14 dager). Man kan avbryte ved å klikke på en knapp på profilsiden.*

## Uplay



#### — How do I cancel my Order?

You can cancel a digital pre-order at any time prior to release by [submitting a support ticket](#), or calling Customer Support.

It is not possible to cancel fulfilled digital orders.

*Uplay tillater avbrytelse av forhåndsbestilling fram til tjenesten er levert. Man må sende forespørsel til kundesupport. Etter lanseringsdato kan man ikke avbryte.*

### Nintendo eShop

#### ▼ What is the refund policy for pre-purchased software?

All sales are final. Please be sure that you meet all of [these download requirements](#) for your game before you place your order.

For additional information, please see the [Purchase Terms](#).

*Nintendo tillater ikke avbrytelse av forhåndsbestillinger. Dette er hentet fra deres amerikanske sider, da Europeisk og norsk versjon av siden ikke nevner refusjon eller avbrytelse.*

### Playstation Store

#### Forhåndsbestillinger

Du kan avbryte en forhåndsbestilling av digitalt innhold når som helst før utgivelsesdatoen. Hvis utgivelsesdatoen er passert, kan du fremdeles angre og be om å få pengene refundert i opptil 14 dager etter at betalingen er mottatt for forhåndsbestillingen, forutsatt at du ikke har startet nedlastingen eller streamingen av innholdet på enheten din. Se mer informasjon om å avbryte en forhåndsbestilling [her](#).

*Playstation Store tillater avbrytelse av forhåndsbestilling fram til tjenesten er levert. Man kan avbryte forhåndsbestilling ved å trykke på en knapp på profilsiden. Etter lanseringsdato kan man ikke avbryte hvis man har begynt nedlastingen.*

### Xbox Store

Hvis du vil avbryte en forhåndsbestilling, [kontakter du Microsoft Store-kundestøtte](#).

*Xbox Store tillater avbrytelse av forhåndsbestilling fram til tjenesten er levert. Man må sende forespørsel til kundesupport. Etter lanseringsdato kan man ikke avbryte.*



## 6.0 Holder refusjonsordningene det de lover?

Her gjør vi rede for refusjonsordningene på Origin og Steam, de to eneste av plattformene som har slike ordninger. Undersøkelsen ble gjort 17. november 2017.

Plattform	Origin	Steam
Ordning	Origin <a href="#">Great Game Guarantee</a>	<a href="#">Steam Refund</a>
Hva er vilkårene?	7d etter kjøp, 24t etter spillstart	14d etter kjøp, 2t i spill
Er ordningen lett tilgjengelig?	Ja	Ja
Fikk vi penger tilbake?	Ja	Ja
Hvor lang tid hevder de at det kan ta å få pengene tilbake?	Svar innen 48t, refusjon i løpet av 10d.	Refusjon i løpet av 7d etter godkjenning.
Hvor lang tid tok det å få pengene tilbake?	3 dager	1 dag

### 6.1 Origin

Origin er en plattform som eies av spillsekskapet Electronic Arts (EA). Plattformen tilbyr kun titler som er utgitt av EA, og omfatter noen av verdens mest populære spillserier, inkludert FIFA, Battlefield og The Sims.

I 2013 nådde plattformen 40 millioner medlemmer, mens EA omsatte digitale spill for \$2.5 milliarder i 2016.

Origin markedsfører tilbudet Great Game Guarantee (GGG), hvor de legger vekt på at de stoler på kvaliteten i spillene de tilbyr. Under GGG kan man refundere spill så lenge det er **under 24 timer** siden man først startet spillet, og **under 7 dager** siden man kjøpte spillet. Dersom spillet er rammet av «tekniske feil innenfor EAs kontroll», er perioden for refundering utvidet til 72 timer, så lenge det er innenfor 30 dager etter spilllets lansering. Origin lover at man får penger tilbake innen 10 dager etter man har bedt om refusjon.



Det bør nevnes at spillene på Origin gjerne følger prinsippet «games as a service», hvor det er lagt opp til at man spiller over mange måneder/år, og kjøper tilleggspakker og mikrotransaksjoner i spillene.

#### *6.1.1 Funn*

Ved kjøp av spillet Mirrors Edge Catalyst fikk vi refusjon i løpet av 3 virkedager, noe som er i tråd med refusjonstiden med god margin.

### **6.2 Steam**

Plattformen Steam drives av spillselskapet Valve, og er markedslederen for PC-spill. Steam tilbyr en enorm mengde spill fra både store aktører og mindre uavhengige spillutviklere.

Steam hadde 125 millioner «active lifetime users» i 2015, og omsatte for \$3.5 milliarder i 2016. Dette er på tross av at Valve ikke har utviklet noen spill selv siden DOTA 2 i 2013.

Steam innførte en refunderingsordning i 2015, etter press fra blant annet Australske forbrukermyndigheter.<sup>13</sup> Steam lar brukere refundere spill så lenge de har hatt spillet åpent i under **2 timer**, og det er under **14 dager** siden kjøpet ble gjort. Steam lover at man får penger tilbake innen én uke etter man har fått refusjonssøknaden godkjent.

#### *6.2.1 Funn*

Ved kjøp av spillet Rocket League fikk vi refusjon i løpet av 1 virkedag, noe som er godt innenfor refusjonstiden.

### **6.3 Vurdering**

Refusjonsordningene til både Steam og Origin framstår som gode. Akkurat hvordan refusjonsordningen for digitale spill bør være utformet kan variere. Enkelte spill, for eksempel sosiale online-spill som World of Warcraft, legger opp til å spilles i mange hundre timer. Andre spill har betraktelig kortere forventet spilletid. For eksempel tilbyr Steam spill fra mange mindre spillutviklere («indie-spill»), som noen ganger kan ha en varighet på få timer.

---

<sup>13</sup> <https://www.engadget.com/2016/12/23/valve-steam-fined-2-million-australia-refund-policy/>



En mulig løsning her kan være å gi en tidsramme (f.eks. 2 timer i spill), eller 10% av forventet spilletid, avhengig av hvilket punkt som nås først.

## 7.0 Gir plattformene tilstrekkelig informasjon om angrerett?

Dersom forbruker ikke uttrykkelig har gitt sitt samtykke til å si fra seg angrerett ved kjøp av digitalt innhold, gjelder fortsatt angreretten. Et uttrykkelig samtykke vil for eksempel innebære å huke av en boks. Angreretten sier at produkt/tjeneste kan returneres for originalbeløp innen 14 dager fra kjøp, uavhengig av om forbruker har brukt innholdet.

Undersøkelsen viste at alle plattformene unntatt Steam henviser til opphør av angrerett ved kjøp, men kun Battle.net, Uplay, Nintendo eShop og Xbox Store oppfyller lovkravet om uttrykkelig samtykke. Resten av tjenestene henviser til at man mister angreretten, men forbruker bes aldri om å gi noen form for uttrykkelig samtykke. Steam omtaler imidlertid temaet på sin nettside, der det framgår at plattformen har en intensjon om å få forbruker til å si fra seg angreretten.<sup>14</sup>

I teorien betyr dette at kunder hos disse plattformene fortsatt har angrerett, og har krav på å levere tilbake spill innen 14 dager, uavhengig av hvor mye de har spilt. Ettersom alle plattformene utenom Steam informerer om det motsatte i kjøpsprosessen, og gjennom dette viser at de har en intensjon om at kunden ikke har angrerett, er det imidlertid ikke grunn til å tro at forbrukere som viser til denne rettigheten vil få pengene tilbake.

Plattform	Det er tydelig at jeg frasier meg angreretten ved kjøp.	De følger lovkravet til informasjon om angrerett.
Battle.net	Ja	Ja
Origin	Ja	Nei
Steam	Nei	n/a
Uplay	Ja	Ja (checkbox)
Nintendo eShop	Ja	Ja (klikk «I agree»)
Playstation Store	Ja	Nei
Xbox Store	Ja	Ja

<sup>14</sup> [https://support.steampowered.com/kb\\_article.php?ref=8620-QYAL-4516](https://support.steampowered.com/kb_article.php?ref=8620-QYAL-4516)





## 7.1 Dokumentasjon som viser hvordan kundene frasier seg angreretten ved kjøp i spillplattformene

### Battle.net

Blizzard End User License Agreement, [Terms of Sale](#), and to the immediate delivery of your order. You will lose the right to withdraw your order once the delivery process has started.' At the bottom, there are two buttons: 'Pay Now' and 'Cancel'."/>

*Battle.net krever aktivt samtykke, og oppfyller lovkravet.*

### Origin

salgsbetingelsene, inkludert informasjon om [angreretten min](#), EAs [brukeravtale](#), [retningslinjer om personvern](#) og [informasjonskapsler](#) og gjeldende ansvarsfraskrivelse for spill som beskrevet [her](#). Jeg er også inneforstått med at installasjonen av Origin-klienten og samtykket av [Origins lisensavtale for sluttbrukere \(EULA\)](#) kan være nødvendig for å få tilgang til kjøpet mitt.' Below this, there is a link: 'Trenger du mer hjelp med bestillingen? [Gå til EA Hjelp](#).' At the bottom right, there is an orange button labeled 'Betal nå'."/>

*Origin ber ikke om aktivt samtykke, og oppfyller ikke lovkravet.*

### Steam



Steams abonnementsavtale (sist oppdatert 1. jan., 2017.)'. To the right of the checkbox, there is a green button labeled 'Kjøp'."/>

*Steam nevner ikke angrerett eksplisitt i kjøpsprosessen, og oppfyller ikke lovkravet.*



## Uplay

☐ By confirming my order, I agree to the [Terms of Sale](#). Moreover, if my order contains digital content, I accept that the supply of digital content shall begin immediately after confirmation of my order and I understand that I shall not benefit from my right of withdrawal once the digital content has been supplied

Secure payment  

[← Back](#) [Proceed to payment](#)

*Uplay krever aktivt samtykke, og oppfyller lovkravet.*

## Nintendo eShop

I consent that Nintendo begins with its performance before the cancellation period ends. I acknowledge that I thereby lose my right to cancel.

[Cancel](#) [Agree](#)

*Nintendo eShop krever aktivt samtykke, og oppfyller lovkravet*

## Playstation Store

**Order & Pay**

By selecting [Order & Pay], you request immediate access to your purchase with the understanding that you will not have a "cooling off period" during which you can cancel your purchase. A cancellation form and further information about cancellation is available at <http://eu.playstation.com/legal/cancel>.

*Playstation Store ber ikke om aktivt samtykke, og oppfyller ikke lovkravet.*



## Xbox Store

### STAR WARS™ Battlefront™ II

kr 599,00 inkludert mva

Ved å velge Kjøp godtar du [Salgsvilkår for Store](#). Du får umiddelbar tilgang til innholdet og mister derfor retten til en angreperiode hvor du kan oppheve kjøpet og motta refusjon. Du belastes umiddelbart.

[+ Kom i gang! Legg til en betalingsmåte.](#)

Avbryt	Neste
--------	-------

*Xbox Store ber om aktivt samtykke, og oppfyller lovkravet*

## 8.0 Overholdes forpliktelsene på angrerett?

Det er tatt en stikkprøve på angrerett fra plattformen Steam. Årsaken til at Steam er valgt, er at Steam er den eneste av plattformene som ikke, i kjøpsøyeblikket, informerer om at kunden frasier seg angreretten. I tillegg har Steam en markedsledende posisjon og et spesielt bredt spekter av produkter. I Forbrukerrådets spørreundersøkelse hadde 6 av 10 spillere benyttet seg av Steam.

Kjøpet er gjort med en personlig konto, laget for dette prosjektet. Det ble foretatt innkjøp av dataspillet Assassin's Creed Origins fra Steam, lastet ned til en PC. Spillet ble brukt i 3 timer, noe som overskrider refusjonsordningen med 1 time.

Først ble det søkt om refusjon etter Steam sin refusjonsordning. Det ble avvist, som overensstemmer med det Steam skriver på sin nettside angående tidsrammene for refusjonsordningen.

Deretter ble det lett etter kontaklinformasjon til Steam, for å sende en melding om at vi ville benytte angreretten. Ingen steder på siden til Steam gir kunden mulighet til dette. Vi fant ikke noe kontaktskjema som åpnet for denne henvendelsen. Vi fant heller ingen e-postadresse eller telefonnummer og via sosiale medier er det dessuten ikke mulig å kontakte plattformen Steam direkte. Det er problematisk at en plattform som Steam ikke tilbyr forbrukere et direkte kontaktpunkt.



Ettersom Forbrukerrådet vet at Steam er drevet av Valve, rettet vi en henvendelse dit. Henvendelsen ble sendt igjennom et kontaktskjema for kundespørsmål. Skjemaet sier eksplisitt at det ikke skal brukes til å henvendelser om Steam, og henviser til Steam. All den tid Steam ikke tar imot henvendelser om angrerett, brukte vi likevel dette skjemaet.

Kravet om å benytte angreretten er dermed sendt, men vi har lave forventninger til at det vil medføre at vi får pengene igjen for spillet.

Det er ingen tvil om at vi er innenfor lovens grenser her, men det er liten sannsynlighet for at vi får tilbake pengene fra Steam uten stor innsats. Kort sagt bør forbrukere holde seg innenfor refusjonsordningene, da tvangsgjennomføring av angrerettskrav mot aktører som Steam er en tung vei å gå.