



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 136892

Sakens parter

Klager: Åshild Jektvik, Skaunavegen 776, 7357 Skaun

Innklaget: Diamond Dental, Postboks 1026 Valaskjold, 1705 Sarpsborg

Kort oppsummering av saken og utfall

Tvist om inngåelse av avtale om kjøp av tannblekingsprodukt. Krav om frifinnelse for betalingsplikt. Forbrukerklage_loven § 18. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at hun i november 2023 plutselig mottok en ordrebekreftelse på bestilling av en prøvepakke av tannblekingsproduktet «WhiteBright», som hun ikke hadde bestilt. Klageren har fremlagt ordrebekreftelse av 17.11.2023. Det fremgår at ordren gjaldt «WhiteBright Premium 6 måneder» til 2 094 kroner. Under leveringsinformasjon står klageren oppført med adresse «Åsbygdvegen 650».

Klageren forklarer at hun tidligere har hatt en tvist med innklagde. Dette på bakgrunn av en bestilling hun utførte av en tilsvarende prøvepakke av produktet «WhiteBright» i januar 2023. Klageren forklarer at tvisten den gang blant annet gikk ut på at hun kun hadde bestilt en prøvepakke, som i realiteten viste seg å innebære en abonnementsavtale. Den forrige saken løste seg ved at innklagde fremsatte tilbud om å kreditere fakturaen, etter at klageren hadde brakt saken inn for Forbrukerklageutvalget. Saken i Forbrukerklageutvalget ble henlagt som forlikt mellom partene før utvalgsbehandling.

Klageren forklarer at hun aldri har lagt inn en ny bestilling av produktet etter den forrige saken. Hun kontaktet innklagde den 17.11.2023 – samme dag som hun mottok

ordrebekreftelsen -, der hun ga beskjed om at hun ikke hadde bestilt produktet. Klageren oppgir at hun til tross for dette mottok en ny forsendelse fra innklagde med seks tannblekingspenner medfølgende en faktura på over 2 000 kroner. Klageren har fremlagt dokumentasjon, som viser at hun er blitt fakturert 2 094 kroner knytte til faktura med fakturanummer 38336.

Klageren kontaktet innklagde på nytt, der hun stilte spørsmål om hvor hun skulle returnere produktene. Fra innklagdes e-post til klageren av 02.01.2024 refereres:

«Vi mottok en ny bestilling fra deg på prøvepakke 17.11.2023. Iht. avtalevilkårene sendes det ut en ny abonnementspakke ved forøk på misbruk av introduksjonstilbudet. Tilbudet er begrenset til én per kunde/husstand. Dette er også tydelig informert om både i vilkårene og på våre nettsider.»

Klageren mottok betalingspåminnelser med varsel om inkasso fra innklagde, der renter og gebyrer var lagt til hovedkravet. Klageren har fremlagt «Betalingsoppfordring – varsel om rettslig inkasso» fra innklagde av 07.01.2024 pålydende 2 256,70 kroner.

Ettersom innklagde fastholdt krav om betaling, tok klageren kontakt med tidligere saksbehandler i Forbrukertilsynet. Forbrukertilsynet henvendte seg til innklagde, hvorpå innklagde fastholdt forklaringen gitt til klageren om at klageren hadde lagt inn en ny bestilling i november 2023. Fra innklagdes e-post av 02.01.2024 refereres:

«Vi har nå lagt inn en sperre på kunden slik at det ikke kan bestilles mer, men utestående må naturligvis betales. Vi har et fullstendig automatisert ordresystem, det er ingen mennesker som sitter og vurderer hver kunde før noe sendes ut i tilfelle kunden ikke mente å bestille likevel.»

Det ble etter dette opprettet ny sak i Forbrukertilsynet. Innklagde besvarte ikke Forbrukertilsynets henvendelser etter oppstart av meklingsaken, og saken ble avsluttet som uforlikt mellom partene. Enkelte dokumenter fra den forrige meklingsaken ble inntatt i saken, og det fremgår blant annet at klageren den gang opplyste at hun hadde brukt produktet i 13 dager uten virkning, og at hun benyttet seg av angreretten.

Klageren anfører nå for Forbrukerklageutvalget at hun ikke har bestilt produktene hun har blitt fakturert for.

Klageren mistenker at innklagde kan ha lagt inn en ny bestilling på bakgrunn av den tidligere tvisten, som ble omtalt i media. Klageren har fremlagt skjermbilde som viser utdrag fra en artikkel fra tv2.no der det blant annet fremkommer at TV 2 Hjelper deg hadde vært i kontakt med flere forbrukere, deriblant klageren. Klageren forklarer at hun har vært i kontakt med journalisten som skrev artikkelen for TV 2, der også vedkommende skal ha opplevd at produkter ble bestilt i hennes navn. Til støtte for dette har klageren fremlagt e-postkorrespondanse med journalisten, hvor det fremkommer at vedkommende skrev til klageren at «jeg mistenker også at de har bestilt en pakke i mitt navn».

Klageren bemerker at bestillingen denne tvisten gjelder ble gjort til den samme adressen som var lagt inn ved den første bestillingen, til tross for at hun flyttet til en annen adresse høsten 2023. Klageren viser til at adresseendringen ble oppdatert i både folkeregisteret og på 1881.no. Klageren fremholder at hun i etterkant har testet å legge inn telefonnummeret sitt på innklagdes bestillingsside, og at det da er den nye adressen som kommer opp. Klageren fremholder at hun selvsagt ville lagt inn sin nåværende adresse derom det var hun som hadde lagt inn bestillingen.

Klageren fremholder videre at bestillingssiden er utformet på en slik måte at hvem som helst kan legge inn et telefonnummer, hvorpå navn og adresse til personen dette tilhører hentes fra 1881.no. Klageren hevder at det eneste man må gjøre for at bestilling skal opprettes er å samtykke til vilkårene. Klageren har til støtte for dette fremlagt flere skjermbilder fra bestillingssiden, der det av det ene skjermbilde fremkommer at det er en bestillingsknapp merket med «Bestill nå», hvor det over denne knappen er en boks for å krysse av på at «Jeg er over 18 år, har lest og godkjenner vilkårene».

Klageren bemerker også at bestillingen i henhold til ordrebekreftelsen er utført 17.11.2023 klokken 05:23. Klageren hevder hun aldri er våken på det tidspunktet i ukedagene.

Etter dette gjør klageren gjeldende at det ikke foreligger en avtale mellom partene. På denne bakgrunn krever klageren frifinnelse for betalingsplikt av 2 256,70 kroner som følge av ikke inngått avtale. Subsidiært krever klageren å angre kjøpet med den virkning at hun frifinnes for plikt til å betale 2 256,70 kroner.

Innklagde har ikke besvart Forbrukertilsynets henvendelser etter oppstart av meklingsaken, og har heller ikke reagert på Forbrukerklageutvalgets oppfordring om tilsvarende, lovlig forkynt for selskapet ved brev sendt fra Forbrukertilsynet den 01.07.2024.

Forbrukerklageutvalget går ikke nærmere inn på partenes anførsler i sakssammendraget, enn det som er beskrevet ovenfor. Utvalget har mottatt alle saksdokumentene og har satt seg inn i disse.

Sakens gang

Forbrukertilsynet mottok saken den 12.01.2024, og saken fikk saksnummer 24/138. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 04.01.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 12.02.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 22.02.2024. Klagen er stemplet mottatt hos Forbrukertilsynet den 28.02.2024, og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 14.05.2025.

Klagerens påstand er

Klageren har nedlagt påstand om frifinnelse for betalingsplikt av 2 256,70 kroner som følge av ikke inngått avtale. Subsidiært krever klageren å angre kjøpet med den virkning at hun frifinnes for plikt til å betale 2 256,70 kroner.

Utvalget ser slik på saken

Twisten gjelder hvorvidt det er inngått en bindende abonnementsavtale om kjøp av produktet «WhiteBright». Utvalget presiserer at det er innklagde - som hevder at bindende avtale er inngått - som har bevisbyrden for at avtale er inngått.

Innklagde har ikke inngitt uttalelse i saken. Det følger av forbrukerklageloven § 18 at utvalget i slike tilfeller kan avgjøre saken på bakgrunn av klagerens saksfremstilling, med mindre denne strider mot vitterlige kjensgjerninger.

Innklagde har ikke fremlagt noe som viser at klageren faktisk har bestilt varer fra dem. En ordrebekreftelse dokumenterer i seg selv ingen henvendelse fra klageren til innklagde, og kan være sendt ut helt uten klagerens viten eller medvirkning.

Utvalget bemerker også at innklagde har et meget omfattende antall saker mot seg i Forbrukerklageutvalget, alle med omtrent samme modus operandi. Utvalget tar ikke stilling til om innklagdes forretningspraksis eksempelvis rammes av straffeloven § 371 eller markedsføringsloven § 48, jf. § 11. Sett i lys av denne tidligere praksisen, fester imidlertid utvalget liten lit til innklagdes forklaringer.

Det er ikke inngått noen avtale mellom partene. Innklagde kan ikke kreve betalt for produktet. Ettersom klageren ikke har betalt fakturaen, frifinnes klageren for plikt til å betale faktura 38336 pålydende 2 094 kroner. Utvalget bemerker at når klageren frifinnes for plikten til å betale hovedstolen, frifinnes klageren også for plikten til å betale krav avledet fra hovedstolen. Klageren er dermed heller ikke forpliktet til å betale renter og gebyrer påløpt i ettertid.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Åshild Jektvik frifinnes for plikt til å betale faktura 38336, pålydende 2 094 – totusenogtittifire – kroner, overfor Diamond Dental AS.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 14.05.2025

Silje Lindvig

Torgeir Øines

Harald Benestad
Anderssen

Saksbehandler: Lena Kallåk