



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 148804

Sakens parter

Klager: Bogdan Ondruch, Flatmelen 3, 6300 Åndalsnes

Innklaget: Vita Pura AS, c/o Økoplan Regnskap AS, Seiersten Sentrum 3,
1443 Drøbak

Prosessfullmektig: Advokat Jan Fredrik Sand, Postboks 286, 1372 Asker

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av prøvepakke med kosttilskudd og påfølgende abonnement. Klage på mangelfulle opplysninger om abonnementsavtale. Krav om angrerett. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren forklarer at han bestilte en prøvepakke med kosttilskuddet Royal Burner fra innklagde i desember 2022. Han forklarer videre at han mottok produktet den 22.12.2022 til en kostnad av 299 kroner.

Klageren opplyser at da han ikke merket noen effekt av produktet, så avbestilte han dette per telefon den 02.01., 03.01. og 20.06.2023.

Klageren har ikke fremlagt bestillingsbekreftelsen, men har fremlagt utskrift av en salgsannonse for Royal Burner, hvor blant annet følgende fremgår:

«Bestill Royal Burner nå

- Kun kr 299 for 30 dagers forbruk!
- Gratis frakt
- Ingen bindingstid»

Klageren forklarer videre at han senere mottok en ny pakke med kosttilskudd, og at han mottok en faktura pålydende 897 kroner. Klageren har ikke fremlagt denne fakturaen, men et inkassovarsel av 29.08.2023 fra Riverty Norway AS pålydende totalt 932 kroner (fakturanummer 186745).

Etter å ha returnert pakken, mottok han den 06.09.2023 en faktura på returgebyr pålydende 150 kroner (fakturanummer 189813) med forfall 15.09.2023. Av fakturaen fremgår blant annet følgende:

«Vi har mottatt en pakke i retur fra deg. Denne pakken er returnert uten at det finnes en gyldig grunn til det registrert i våre systemer. Vi må derfor fakturere for et returgebyr for å dekke kostnadene ved returen.

For ordens skyld er det ikke angrerett på pakker som ikke er første pakke i abonnement. For informasjon rundt betingelsene, vennligst se vilkår på nettsidene: <https://vitapura.com/kjopsbetingelser/>»

Klageren har fremlagt en e-post som han sendte til innklagde den 12.09.2023. I e-posten skriver klageren følgende:

«Viser til fakturaer fra Riverty kr. 932 med forfall 12.09.23, og kr. 150 med forfall 15.09.23.

Disse vil ikke bli betalt da produktet er returnert. Produktet ble avbestilt per telefon 03.01.23, 04.01.23 og 20.06.23.

Henviser til utvidet angrefrist, da angreskjema ikke var med i prøvepakken eller ved separat brev.»

Videre skriver klageren samme dag til innklagde med følgende informasjon:

«Som skrevet i første mail, ringte jeg også 04.01.23 og 20.06.23 for å avbestille. Regner med du finner dette i loggen også. Jeg sendte pakken i retur, da jeg ikke følte jeg fikk den effekten som ble lovet. Skjønner ikke hvilket abonnement jeg har skrevet under på da den første var en prøvepakke.»

Klageren har fremlagt svar fra innklagde av 12.09.2023, hvor følgende fremgår:

«Kan se du ringte 03/ 01-23 og stoppet abonnementet etter fristen og du utsatte den pakken til august derfor er det sendt en siste pakke.

Det er ikke returrett på abonnement forsendelsene derfor er fortsatt fakturaen aktiv og det er sendt ut et returgebyr.

Utestående må betales i sin helhet, når det er betalt kan vi sende pakken tilbake.»

Innklagde avviser klagerens krav, og uttaler blant annet følgende:

- «Kunde bestilte produktet Royal Burner første gang 12. desember 2022 og pakken ble sendt ut umiddelbart. Han anfører at han mottok 1. pakke 22.12.22 og betalte den vedlagte fakturaen 23.12.
- Han ringte kundeservice for å si opp 3.1 (ikke 2.1 som han angir). Han ringte da kun en gang og ikke flere slik det anføres.
 - Siden oppsigelse iht vilkårene må inngis innen 14 dager fra fakturadato, var han etter oppsigelsesfristen og ble informert om at han da ville motta en forsendelse til før abonnementet ville bli avsluttet. Han ba da om en utsettelse av denne forsendelsen, noe Kundeservice innvilget for god service skyld og det ble avtalt at denne skulle sendes ut i august i stedet.
- Det bemerkes at han i mellomtiden bestilte et annet produkt, Optisleep den 24.5.23, hvorpå han denne gangen sa opp med en gang og innen fristen, slik at han derfor kun mottok prøvepakken og ikke flere forsendelser.
- Så ble avtalt utsendelse av Royal Burner pakken ekspedert som avtalt den 1.8.24, og han må ha mottatt denne innen 14 dager, og sannsynligvis noe før dette i det jeg viser til at han allerede hadde mottatt to andre forsendelser senest 10 dager etter bestilling de siste 8 månedene.
- Første den 12.9, altså lenge etter alle frister for oppsigelse og ev. bruk av angrerett, tok han igjen kontakt med Vita Pura, da for å protestere på dette.

Ettersom hans innsigelse kommer alt for sent, er ikke dette en sak vi kan se at han kan hevde å ha noen rett til å verken angre eller kreve noe kreditert eller returnert.»

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

Saken ble 26.09.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/12549. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 14.03.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 07.05.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 24.05.2024. Klagen er poststemplet 24.05.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 28.05.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 17.09.2025.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt prinsippal påstand om å angre kjøpet pålydende 1 491,01 kroner, og subsidiær påstand om frifinnelse for betalingsplikt grunnet mangelfulle opplysninger om abonnementsavtale, jf. angrerettloven.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder annullering av forbrukerkjøp, og vurderes derfor etter angrerettloven 20. juni 2014 nr. 27 (angrl.), jf. lovens § 1.

Saken gjelder tvist om kjøp av kosttilskudd og inngåelse av abonnementsavtale for fast levering av varer. Selv om avtalen om et abonnement som sådan er en tjeneste, er det kjøp av varene som utgjør den overveiende delen av avtaleforholdet. Dermed må kjøpet anses som et varekjøp, og ikke som inngåelse av en tjenesteavtale.

Etter angrl. § 20 og § 21 første ledd bokstav c, har forbrukeren, ved inngåelse av abonnementsavtale, rett til å gå fra avtalen ved å gi melding til selgeren innen 14 dager etter at forbrukeren har fått den første varen i fysisk besittelse. Det følger av angrl. § 20 annet ledd at slik melding *«kan fremsettes ved bruk av utfyllt angreskjema eller ved fremsettelse av annen utvetydig erklæring»*.

Klageren har opplyst at han mottok den første pakken med kosttilskudd den 22.12.2022. Det legges videre til grunn at klageren kontaktet innklagde enten den 02.01 eller 03.01.2023 på telefon, hvilket er innenfor angrefristen.

Spørsmålet blir om klagerens telefonsamtale med innklagde er å anse som en slik «utvetydig erklæring» om å benytte angreretten, som følger av angrl. § 20 annet ledd.

Det oppstilles ingen formkrav til meldingen. I EU-direktiv 2011/83/EU artikkel 11 nr.1, som er gjennomført ved angrerettloven, fremgår det at forbrukeren ved ønske om å benytte angreretten må «*gi melding til den næringsdrivende om sin beslutning om å gå fra avtalen før utløpet av angrefristen*». Fra direktivets fortale punkt 44 refereres:

«Forbrukeren bør imidlertid fremdeles ha mulighet til å bruke angreretten gjennom en erklæring uttrykt med egne ord, forutsatt at vedkommendes erklæring til den næringsdrivende om beslutningen om å gå fra avtalen, er utvetydig. Et brev, en telefonsamtale eller retur av varene sammen med en tydelig erklæring kan oppfylle dette kravet, men bevisbyrden for at angreretten er brukt innen utløpet av fristene fastsatt i dette direktiv, bør ligge hos forbrukeren.»

Det er altså melding om at forbrukeren ønsker å gå fra avtalen som er det sentrale, og meldingen om dette må være klar. Det kreves altså ikke at klageren eksplisitt gjør gjeldende at vedkommende vil benytte seg av angreretten, angre kjøpet eller lignende.

I denne saken har klageren opplyst at han sa opp abonnementet 02.01. og 03.01.2023 overfor innklagde per telefon. Innklagde har erkjent å ha mottatt oppsigelsen den 03.01.2023. Utvalget legger derfor til grunn at klageren har gitt en slik utvetydig erklæring om å gå fra avtalen innen fristen.

Virkningene av at angreretten brukes er at partenes plikt til å oppfylle avtalen bortfaller, jf. angrl. § 23.

Klagerens krav knytter seg til frifinnelse av betalingsplikt for en pakke med kosttilskudd, i tillegg til krav fra innklagde knyttet til retur av denne pakken, som klageren ikke har betalt. Oppgjøret mellom partene innebærer følgelig at klageren må frifinnes for plikt til å betale faktura 186745 pålydende 897 kroner og faktura 189813 pålydende 150 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 ikke forpliktet til å betale renter og gebyrer som har påløpt i ettertid.

Når det gjelder den pakken med kosttilskudd klageren har fått tilsendt, regulerer verken angrerettloven eller forbrukerrettighetsdirektivet (direktiv 2011/83/EU) spørsmålet om hvorvidt klageren har adgang til å beholde pakken, selv om han ikke er bundet av bestillingen, eller hvem som skal betale for eventuell retur. Det fremgår av Prop. 64 L (2013-2014) s. 45 at løsningen på slike spørsmål må finnes i alminnelig nasjonal kontraktsrett, som det i henhold til direktivet artikkel 3 nr. 5 som hovedregel er opp til nasjonalstatene å regulere.

I FKU-2024-1979 og FKU-2024-1981 la utvalget til grunn at det ble mest riktig å se hen til det alminnelige avtalerettslige prinsipp om at mottatte ytelser skal restitueres. Utvalget legger til grunn at klageren har returnert produktet, og har dermed allerede oppfylt sin del av oppgjøret.

Klageren har etter dette fått medhold i sin klage.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Bogdan Ondruch frifinnes for plikt til å betale faktura pålydende 897 kroner (fakturanummer 186745) og faktura pålydende 150 kroner (fakturanummer 189813) med til sammen 1 197 kroner – overfor Vita Pura AS.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 17.09.2025

Ingrid Stokkeland

Rune Erstad

Charlotte Nordbakken

Saksbehandler: Grethe Walmann Bakken