



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 118197

Sakens parter

Klager: Anne Tønnessen Breivik, Egsveien 13, 4615 Kristiansand S

Innklaget: Dently AS, Postboks 150, 1740 Borgenhaugen

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av prøvepakke med tannblekingsprodukt og påfølgende abonnement. Klage på mangelfulle opplysninger om at kjøpet innebar et abonnement. Krav om å gå fra avtalen. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at hun den 15.10.2023 bestilte en gratis prøvepakke av tannblekingsproduktet «BrightNow Premium» av innklagde. Det tilkom 79 kroner i fraktkostnader. Klageren har fremlagt ordrebekreftelse fra innklagde av 15.10.2023.

Klageren forklarer at hun noen uker senere mottok prøvepakken, og at hun betalte portokostnadene på 79 kroner.

Videre forklarer klageren at hun plutselig 14.12.2023 mottok en ny forsendelse med tannblekingsprodukter fra innklagde. Denne forsendelsen inneholdt tannbleking for to måneders bruk, medfølgende en faktura på over 1 000 kroner.

Det viste seg at bestilling av prøvepakken innebar at det automatisk hadde blitt opprettet en abonnementsavtale, hvilket det ifølge klageren ikke ble opplyst om da hun bestilte prøvepakken. Klageren returnerte pakken uåpnet og betalte returkostnadene.

Klageren tok videre kontakt med innklagde samme dag som hun mottok forsendelsen, der hun bestred abonnementsavtalen. Klageren har fremlagt e-postkorrespondanse mellom partene, der følgende refereres fra klagerens e-post til innklagde av 14.12.2023:

«Jeg har ikke tegnet abonnement på Deres produkt, 'Bright Now', og ønsker heller ikke å gjøre det. Jeg har sendt tilsendt pakke i retur og betalt returkostnaden.»

Innklagde fastholdt krav om betaling av fakturaen for abonnementsforsendelsen i e-post av 17.12.2023. Det fremgår av e-posten at innklagde blant annet viste til at det ved bestillingen ble opplyst flere steder at det var tale om en abonnementsavtale. Videre fremgår det at innklagde oversendte et skjermbilde av bestillingssiden. Det fremkommer av skjermbildet en «Bestillingsknapp» merket med «Kjøp nå», der det over knappen gis følgende informasjon:

«Første forsendelse (1 måneds forbruk) gratis, pluss frakt (79,-) med 14 dagers full angrerett. Deretter får du en forsendelse automatisk hjem hver 2. mnd. til veil. pris kun 599,-/mnd. med gratis frakt (kun 1198 kr for hele to måneders forbruk). Gi beskjed innen endringsfristen på faktura om du ikke ønsker automatisk leveringstjeneste eller vil endre leveringsintervall.»

Klageren opplyser at hun mottok inkassovarsel, og at hun valgte å betale faktura med fakturanummer 106532 til tross for at hun var uenig i kravet. Klageren har fremlagt bankutskrift som viser at hun betalte 1 078,20 kroner til innklagde den 08.01.2024.

Den 26.01.2024 skal klageren har mottatt enda en forsendelse med tannblekingsprodukter, medfølgende en faktura med fakturanummer 109993. Klageren opplyser at hun også returnerte denne pakken uåpnet, og at hun bestred kravet overfor innklagde.

Som følge av uteblitt betaling, mottok klageren betalingspåminnelser og varsler om inkasso, der forsinkelsesrenter og gebyrer var lagt til hovedkravet. Klageren har fremlagt «Betalingsoppfordring – varsel om rettslig inkasso» fra innklagde av 11.04.2024 pålydende 1 235,56 kroner. Det fremgår av oppfordringen at varselet gjaldt faktura, med fakturanummer 109993, pålydende 1 078,20 kroner.

Partene kom ikke til enighet og klageren brakte derfor saken inn for mekling i Forbrukertilsynet. Partene kom heller ikke til enighet under meklingen, og saken ble

avsluttet som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 24.05.2024. Klageren begjærte deretter saken videre inn for Forbrukerklageutvalget.

Klageren anfører nå for utvalget at hun har rett til å gå fra avtalen. Klageren viser til at hun bestilte en gratis prøvepakke. Hun hevder at han ikke fikk opplysninger om at bestillingen medførte et abonnement.

Etter dette krever klageren å gå fra avtalen med den virkning at hun skal få tilbakebetalt innbetalt beløp på 1 078,20 kroner og frifinnes for plikt til å betale 1 235,56 kroner som følge av manglende opplysninger om avtale. Subsidiært krever klageren å angre kjøpet med den virkning at hun skal få tilbakebetalt innbetalt beløp på 1 078,20 kroner og at hun skal frifinnes for plikt til å betale 1 235,56 kroner.

Klageren krever ikke refusjon av de 79 kronene han betalte i forbindelse med bestilling av prøvepakken. Kravet gjelder den første og andre ordinære forsendelsen i abonnementet, som klageren opplyser at hun returnerte uåpnet i originalemballasjen.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde bestrider at det ved bestillingen ikke ble opplyst om at kjøpet innebar et abonnement. Innklagde fremholder at opplysninger om abonnement fremgikk av bestillingsskjemaet og i avtalevilkårene som klageren aksepterte ved bestillingen.

Innklagde fremholder også at klageren fikk tilsendt en ordrebekreftelse etter bestillingen, som inneholdt angreskjema på varig medium og kopi av avtalevilkårene.

Videre gjør innklagde gjeldende at klageren fikk utlevert pakken den 25.10.2023, hvilket innebar at angrefristen på 14 dager utløp 08.11.2023. Innklagde forklarer at klageren ikke sa opp abonnementet innen fristen, og at neste forsendelse derfor ble sendt den 20.11.2023.

Ifølge innklagde sa klageren opp først den 14.12.2023, hvilket var etter oppsigelsesfristen som er 20 dager etter siste fakturadato. Det opplyses at abonnementet derfor først ble avsluttet etter at neste og siste pakke ble sendt den 12.01.2024.

Innklagde anfører at klageren ved bestillingen fikk opplysninger om samlet pris per avregningsperiode og per måned, samt fikk opplysninger om hvordan si opp avtalen.

Videre fremholder innklagde at bestillingsknappen merket med «Bestill nå», sett i sammenheng med teksten rett over bestillingsknappen, samlet gir forbrukeren uttrykkelig og klar informasjon om at bestillingen medfører en betalingsplikt. Innklagde fremholder at det å få faste forsendelser automatisk tilsendt med faste intervaller er selve definisjonen av «abonnement». Innklagde gjør gjeldende at «Bestill nå», alt sett i sammenheng, er synonymt med «Kjøp nå».

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 28.02.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/3292. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 06.05.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 24.05.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 17.06.2024. Klagen er poststempelt 24.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 27.06.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 01.10.2025.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om at hun har rett til å gå fra avtalen med den virkning at hun skal få tilbakebetalt innbetalt beløp på 1 078,20 kroner og frifinnes for plikt til å betale 1 235,56 kroner. Subsidiært krever klageren å angre kjøpet med den virkning at hun skal få tilbakebetalt innbetalt beløp på 1 078,20 kroner og at hun skal frifinnes for plikt til å betale 1 235,56 kroner

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder en tvist om kjøp av en prøvepakke med tannblekingsstrips og inngåelse av en abonnementsavtale for fast levering av tannblekingsstrips. Reglene i angrerettloven 20. juni 2014 nr. 274 (angrl.) kommer til anvendelse ved vurderingen av problemstillingen saken reiser, jf. lovens § 1.

Den foreliggende sak reiser tilsvarende problemstilling som Forbrukerklageutvalget tidligere har avgjort på prinsipielt grunnlag, se FKU-2024-1979 og FKU-2024-1981.

Klageren gjør gjeldende at det ikke er inngått en bindende abonnementsavtale ettersom det ikke ble gitt tilstrekkelig med informasjon om avtalen ved bestilling av prøvepakken, som ble markedsført som gratis.

Angrl. § 16 første og annet ledd oppstiller egne opplysningskrav for avtaler som inngås ved bruk av elektronisk kommunikasjon.

Det følger av angrl. § 16 første ledd at når en avtale som skal inngås elektronisk forplikter forbrukeren til å betale, skal den næringsdrivende i tydelig og fremhevet form gjøre forbrukeren oppmerksom på opplysningene fastsatt i § 8 første ledd bokstav a, e og n umiddelbart før forbrukeren foretar bestillingen.

Videre følger det av angrl. § 16 annet ledd at dersom det skal inngås en avtale elektronisk med plikt til å betale, skal den næringsdrivende «påse at forbrukeren uttrykkelig erkjenner at bestillingen medfører en forpliktelse til å betale». Bestemmelsen fastslår videre at dersom bestillingen utføres ved å aktivere en knapp eller annen funksjon, skal knappen eller funksjonen være merket på en lett leselig måte med «bestilling med forpliktelse til å betale» eller tilsvarende.

Spørsmålet er om det foreligger brudd på angrl. § 16 annet ledd, som innebærer at klageren er ubundet av avtalen, jf. angrl. § 16 tredje ledd.

Når det gjelder hvordan bestillingsknappen var merket da klageren innga sin bestilling, foreligger det motstridende informasjon. I likhet med hva som var tilfelle i FKU-2024-1981, har innklagde fremlagt skjermbilde av bestillingsknappen merket med «Kjøp nå» i korrespondansen med klageren, mens innklagde selv i sitt tilsvaret viser til at bestillingsknappen er merket med «Bestill nå».

Det er innklagde som har bevisbyrden for at opplysningskravene i angrl. § 16 er overholdt, jf. angrl. § 7. Innklagde har ikke fremlagt dokumentasjon på at bestillingsknappen var merket med «Kjøp nå» på det tidspunktet klageren bestilte prøvepakken. Utvalget legger etter dette til grunn at bestillingsknappen var merket med «Bestill nå» da klageren bestilte sin prøvepakke med tannblekingsstrips. Dette også i tråd med FKU-2024-1981.

En merking av bestillingsknappen med «Bestill nå» anses ikke tilstrekkelig til å oppfylle lovens krav om at knappen skal merkes med «bestilling med forpliktelse til å betale eller tilsvarende», jf. vurderingene i FKU-2024-1979 og FKU-2024-1981 og etterfølgende praksis. Det foreligger følgelig brudd på angrl. § 16 andre ledd.

Klageren er dermed ikke bundet av avtalen, jf. angrl § 16 tredje ledd.

Klageren krever ikke refusjon for de 79 kronene hun har betalt for prøvepakken. Klagerens krav knytter seg til den første ordinære forsendelsen, som klageren har dokumentert at hun har betalt for, og den andre ordinære forsendelsen som klageren ikke har betalt for. Oppgjøret mellom partene innebærer dermed at innklagde plikter å tilbakebetale klageren innbetalt beløp på 1 078,20 kroner, samt at klageren frifinnes for plikt til å betale faktura 109993 pålydende 1 078,20 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 som har påløpt i ettertid.

Når det gjelder tannblekingsproduktene klageren har fått tilsendt, regulerer verken angrerettloven eller forbrukerrettighetsdirektivet (direktiv 2011/83/EU) spørsmålet om hvorvidt klageren har adgang til å beholde tannblekingsproduktene, 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. I tråd med dette legger utvalget til grunn at innklagde i utgangspunktet har krav på å få produktene tilbake. Utvalget legger til grunn klagerens ubestridte forklaring om at tannblekingsstripsene i abonnementsforsendelsene er returnert uåpnet i originalemballasjen.

Ettersom klageren har fått medhold i sitt prinsipale krav, tar utvalget ikke stilling til hva klageren for øvrig har anført.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Dently AS plikter å betale 1 078,20 – ettusenogsyttiåtteogtjueøre – kroner til Anne Tønnessen Breivik.
2. Anne Tønnessen Breivik frifinnes for plikt til å betale faktura 109993, pålydende 1 078,20 – ettusenogsyttiåtteogtjueøre – kroner overfor Dently AS.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 01.10.2025

Charlotte Wolf Apelthun

Dag Trygve Berntsen

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Lena Kallåk