



## Forbrukerklageutvalget

# Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 119015

### Sakens parter

Klager: Toril Byng Brisbane, Frydenlundsgata 9 A, 2010 Strømmen

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 20.01.2024 plutselig mottok en pakke i postkassen med tannblekingsproduktet «WhiteBright», som hun ikke hadde bestilt. Vedlagt fulgte en faktura på 79 kroner. Klageren oppgir at hun ikke testet produktet, men valgte å betale fakturaen på forfallsdato den 25.01.2024.

Klageren forklarer at hun deretter mottok en ny forsendelse fra innklagde med seks tannblekingspenner medfølgende en faktura på over 2 000 kroner. Klageren har fremlagt faktura fra innklagde, med fakturanummer 47324, av 09.02.2024 for «WhiteBright Premium» pålydende 1 884,60 kroner.

Klageren kontaktet innklagde per e-post den 15.02.2024. Fra e-posten refereres:

«Jeg vil på det sterkeste protestere mot at dere tillater dere å sende meg varer til en betydelig sum, som jeg aldri har bedt om.»

Som følge av uteblitt betaling, mottok klageren flere betalingspåminnelser med varsel om inkasso fra innklagde, der renter og gebyrer var lagt til hovedkravet. Klageren har

fremlagt «Betalingssoppgjøring – varsel om rettslig inkasso» fra innklagde av 26.03.2024 pålydende 2 046,11 kroner.

Klageren brakte saken inn for Forbrukertilsynet. Saken ble avsluttet som uforlik ved Forbrukertilsynets brev av 17.06.2024. Klageren begjærte deretter saken videre inn for Forbrukerklageutvalget.

Etter dette gjør klageren gjeldende at det ikke foreligger en avtale mellom partene. Hun fremholder at hun aldri har bestilt produkter fra innklagde. På denne bakgrunn krever klageren frifinnelse for betalingsplikt av 2 046,11 kroner som følge av ikke inngått avtale. Subsidiært krever klageren frifinnelse for betalingsplikt av 2 046,11 kroner som følge av manglende opplysninger om avtalen, jf. angrerettloven. Klageren presiserer at fremsatte krav gjelder den første ordinære forsendelsen, og ikke prøvepakken der hun valgte å betale fakturaen på 79 kroner. Klageren oppgir at hun har produktene i abonnementsforsendelsen liggende ubrukt.

Innklagde har ikke besvart Forbrukertilsynets henvendelser utover å bekrefte at henvendelsen er mottatt, og har heller ikke reagert på Forbrukerklageutvalgets oppfordring om tilsvarende, lovlig forkynt for innklagde ved brev av 21.08.2025.

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 01.03.2024, og saken fikk saksnummer 24/3393. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 24.05.2024. Saken ble henlagt som uforlik ved Forbrukertilsynets brev av 17.06.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 25.06.2024. Klagen er poststempelt den 25.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen den 27.06.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 01.10.2025.

## Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om frifinnelse for betalingsplikt av 2 046,11 kroner som følge av ikke inngått avtale. Subsidiært krever klageren frifinnelse for betalingsplikt av 2 046,11 kroner som følge av manglende opplysninger om avtalen, jf. angrerettloven.

## Utvalget ser slik på saken

Tvisten gjelder hvorvidt det er inngått en bindende abonnementsavtale om kjøp av produktet «WhiteBright».

Klageren gjør gjeldende at hun ikke har inngått noen avtale med innklagde. Innklagde har ikke gitt uttalelse i saken. Forbrukerklageutvalget kan da avgjøre saken på grunnlag av klagerens saksfremstilling, med mindre denne strider mot «vitterlige kjensgjerninger», jf. forbrukerklage\_loven 23. juni 2020 nr. 98 § 18. Det er videre innklagde som har bevisbyrden for at avtale er inngått. Det er ikke fremlagt ordrebekreftelse eller annen dokumentasjon på inngått avtale. Utvalget legger etter dette til grunn klagerens ubestridte forklaring om at det ikke er inngått noen avtale mellom partene om kjøp av tannblekingsproduktet «WhiteBright».

Innklagde kan etter dette ikke kreve betalt for produktet. Ettersom klageren ikke har betalt fakturaen, frifinnes klageren for plikt til å betale faktura 47324 pålydende 1 884,60 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.

I FKU-2024-1979 og FKU-2024-1981 la utvalget til grunn at innklagde hadde krav på å få tilbakelevert varene med henvisning til det alminnelige avtalerettslige prinsipp om at mottatte ytelser skal restitueres. Utvalget finner at tilsvarende må gjelde i det foreliggende tilfellet der det ikke er inngått en avtale mellom partene. Utvalget legger til grunn klagerens ubestridte forklaring om at hun har de seks tannblekingspennene i abonnementsforsendelsen liggende ubrukt. I tråd med FKU-2024-1981 – der utvalget fant det mest riktig å se hen til hvordan hevingsoppgjøret gjennomføres etter forbrukerkjøpsloven – finner utvalget at klageren kan nøye seg med å stille de seks tannblekingspennene til disposisjon for innklagde.

## Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Toril Byng Brisbane frifinnes for plikt til å betale faktura 47324, pålydende 1 884,60 – ettusenåttehundreogåttifireogsekstiøre – kroner, overfor Diamond Dental AS, mot at Toril Byng Brisbane stiller tannblekingspennene til disposisjon for Diamond Dental AS.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 01.10.2025

Charlotte Wolf Apelthun

Dag Trygve Berntsen

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Lena Kallåk