



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 140300

Sakens parter

Klager: Gerd Borchgrevink, Jarlsøveien 72 F, 3124 Tønsberg

Innklaget: Diamond Dental, Postboks 1026 Valaskjold, 1705 Sarpsborg

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av prøvepakke med tannblekingspenner og påfølgende abonnement. Klage på senere nedlagt omsetningsforbud fra Mattilsynet og manglende opplysninger om abonnementsavtale. Krav om heving. Forbrukerklageloven § 18. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at hun 15.05.2023 bestilte en gratis prøvepakke av tannblekingspennen «WhiteBright» gjennom en annonse på Facebook. Det tilkom 79 kroner i fraktkostnader.

Klageren forklarer at hun mottok prøvepakken, og at hun betalte fraktkostnadene. Klageren har fremlagt skjermbilde fra nettbanken som viser at hun betalte 79 kroner til innklagde den 15.05.2023.

Videre forklarer klageren at hun plutselig noen dager senere mottok en ny forsendelse fra innklagde, som hun ikke hadde bestilt. Denne forsendelsen inneholdt seks tannblekingspenner medfølgende en faktura på over 2 000 kroner.

Klageren opplyser at hun tok kontakt med innklagde umiddelbart, der hun bestred betalingskravet og viste til at hun aldri hadde tegnet et abonnement. Klageren forklarer at hun betalte for å returnere produktene til innklagde.

Det viste seg at bestilling av prøvepakken innebar at det automatisk hadde blitt opprettet en abonnementsavtale. Ifølge klageren fikk hun ikke tilstrekkelig opplysninger om dette ved bestillingen.

Videre forklarer klageren at hun ble kjent med at Mattilsynet den 24.05.2023 fattet vedtak om omsetningsforbud for produktet «WhiteBright», som ble opphevet 18.08.2024.

Klageren viser til at hun fikk tilsendt produkter i perioden salgsforbudet var gjeldende.

Til tross for dette skal klageren ha mottatt flere betalingspåminnelser med varsel om inkasso og utlegg. Klageren har blant annet fremlagt «Siste varsel før utlegg» fra innklagde av 16.11.2023 pålydende 2 242,24 kroner. Det fremgår av varselet, at dette gjaldt faktura, med fakturanummer 28307, der hovedkravet utgjorde 2 094 kroner. Som følge av uteblitt betaling av fakturaen, sendte innklagde begjæring om utlegg til Namsfogden.

Klageren fortsatte å bestride betalingskravet, og brakte saken inn for mekling i Forbrukertilsynet. Forbrukertilsynet hadde dialog med Namsfogden under meklingen, som opplyste at klageren hadde levert inn innsigelse i saken, og at saken ikke var overført forliksrådet. Namsfogden opplyste at saken ble lagt i bero, og ba om få en tilbakemelding om utfallet i saken. Saken ble avsluttet som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 05.02.2024.

Klageren begjærte deretter saken videre inn for Forbrukerklageutvalget. Forbrukertilsynet har vært i kontakt med Namsfogden i forbindelse med forberedelse av saken for Forbrukerklageutvalget, som opplyser at saken fremdeles ligger i bero hos Namsfogden.

Klageren anfører nå for utvalget at hun har krav på å få hevet kjøpsavtalen om levering av tannblekingspenner. Klageren viser blant annet til Mattilsynets vedtak om omsetningsforbud av produktet. Mattilsynets vedtak om omsetningsforbud av 24.05.2023 er tidligere fremlagt i flere lignende saker og er kjent for utvalget

På bakgrunn av det ovennevnte krever klageren prinsipielt å få heve kjøpet med den virkning at hun skal frifinnes for betalingsplikt av 2 094 kroner. Subsidiært krever klageren frifinnelse for plikt til å betale 2 094 kroner som følge av manglende opplysninger om avtale, jf. angrerettloven. Klageren presiserer at kravene ikke omfatter prøvepakken der hun har betalt 79 kroner i fraktkostnader.

Innklagde har verken besvart Forbrukertilsynets henvendelser, eller reagert på Forbrukerklageutvalgets oppfordring om tilsvarende, lovlig forkynt for selskapet 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

Saken ble 02.03.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet, og saken fikk saksnummer 24/3453 i Forbrukertilsynet. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 22.04.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 28.05.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 29.05.2024. Klagen er poststempelt mottatt 07.06.2024, og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 01.10.2025.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt prinsippal påstand om heving av kjøpet med den virkning at hun skal frifinnes for betalingsplikt av 2 094 kroner. Subsidiært krever klageren frifinnelse for plikt til å betale 2 094 kroner som følge av manglende opplysninger om avtale, jf. angrerettloven.

Utvalget ser slik på saken

Den foreliggende sak er tilsvarende sak som Forbrukerklageutvalget tidligere har avgjort på prinsipielt grunnlag, se FKU-2023-9062 og FKU-2023-6687.

Saken gjelder tvist om et kjøp av en prøvepakke med tannblekingspenner og inngåelse av en abonnementsavtale for fast levering av tannblekingspenner. Selv om avtalen om et abonnement som sådan er en tjeneste, er det kjøp av varene (tannblekingspennene) som utgjør den overveiende delen av avtaleforholdet. Dermed må kjøpet anses som et varekjøp, og ikke som inngåelse av en tjenesteavtale. Ettersom det er tale om et kjøp mellom en forbruker og en næringsdrivende reguleres forholdet av forbrukerkjøpsloven 21.06.2002 nr. 34 (f.k.l.), jf. § 2 første ledd bokstav d, jf. § 1 annet ledd. Utvalget bemerker at det er en rekke endringer i forbrukerkjøpsloven som trådte i kraft fra 01.01.2024.

Ettersom kjøpet ble inngått før dette tidspunktet, reguleres saken av reglene før lovendringene trådte i kraft.

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. forbrukerklageloven 23. juni 2020 nr. 98 § 18.

Klageren krever prinsipalt heving av kjøpet. Klageren gjør blant annet gjeldende omsetningsforbudet fra Mattilsynet som grunnlag for hevingskravet. Utvalget tar først stilling til om omsetningsforbudet innebærer at produktet er mangelfullt.

Det følger av fkjl. § 16 første ledd bokstav a, jf. § 15 annet ledd bokstav f) at det foreligger mangel dersom tingen ikke er i samsvar med offentligrettslige krav som stilles i lovgivningen eller offentlige vedtak i medhold av lov på den tid kjøpet inngås.

Utvalget legger til grunn at partenes kjøpsavtale ble inngått i 15.05.2023. Mattilsynet fattet vedtak om omsetningsforbud for produktet 24.05.23 på bakgrunn av brudd på regler for sikkerhet, merking, markedsføring, sporbarhet og andre forhold. Selv om avtalen ble inngått før omsetningsforbudet ble vedtatt, er det på det rene at produktet ved avtaleinngåelsen ikke tilfredsstilte offentligrettslige krav som stilles i lovgivningen. Det foreligger dermed en mangel, jf. fkjl. § 15 annet ledd bokstav f), jf. § 16 første ledd bokstav a.

Klageren krever heving av kjøpet. Det følger av fkjl. § 32 at klageren i stedet for prisavslag kan «heve avtalen, unntatt når mangelen er uvesentlig». Utvalget finner i tråd med tidligere praksis i lignende saker det klart at hevingskravet er oppfylt, se blant annet FKU-2023-9062 og FKU-2023-6687. Manglende overholdelse av krav i lovgivning, deriblant krav til merking og sikkerhet, med den følge at Mattilsynet fattet vedtak om omsetningsforbud, innebærer en ikke uvesentlig mangel. Selv om det legges til grunn at innklagde i dag kan omlevere med et produkt som tilfredsstiller kravene, har utvalget sett hen til tiden som gikk til forbudet først ble opphevet 18.08.2023, og at klageren i denne perioden ikke skulle bruke produktene. Klageren kan dermed heve kjøpet.

Virkingen av heving er at partenes plikt til å oppfylle avtalen faller bort og at mottatte ytelser skal returneres, jf. fkjl. § 49 første og andre ledd.

Klageren krever ikke tilbakebetalt beløpet på 79 kroner for prøvepakken Hevingskravet knytter seg til den første abonnementsforsendelsen, som klageren ikke har betalt for. Oppgjøre mellom partene innebærer følgelig at klageren frifinnes for plikt til å betale faktura 28307 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 som har påløpt i ettertid.

Innklagde har på sin side krav på å få tilbakelevert produktene som er levert. Utvalget legger til grunn klagerens ubestridte forklaring om at de seks tannblekingspennene i abonnementsforsendelsen er returnert til innklagde. Klageren har dermed allerede oppfylt sin del av hevingsoppgjøret.

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

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fattet slikt vedtak:

Gerd Margrethe Borchgrevink frifinnes for plikt til å betale faktura 28307, pålydende 2 094 – tusenognittifire – kroner, overfor Diamond Dental AS.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 01.10.2025

Charlotte Wolf Apelthun

Dag Trygve Berntsen

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Lena Kallåk