



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 13585

Sakens parter

Klager: Anja Tiller, Nannestadgata 4, 2000 Lillestrøm

Innklaget: Diamond Dental, Postboks 1026 Valaskjold, 1705 Sarpsborg

Kort oppsummering av saken og utfall

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

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at hun 24.03.2023 bestilte en gratis prøvepakke av tannblekingspennen «WhiteBright» gjennom innklagdes nettside. Det tilkom 79 kroner i fraktkostnader.

Klageren forklarer at hun mottok prøvepakken 31.03.2023.

Videre forklarer klageren at det viste seg at bestilling av prøvepakken innebar at det automatisk hadde blitt opprettet en abonnementsavtale, hvilket hun ikke var klar over. Klageren viser til at det ved bestilling av prøvepakken var fremhevet at man kunne prøve produktet gratis, og at det var ingen binding.

Klageren opplyser at hun den 12.04.2023 betalte fraktkostnadene for prøvepakken på 79 kroner, og at hun samme dag kontaktet innklagde der hun sa opp avtalen. Innklagde skal ha bekreftet mottatt oppsigelse.

Klageren oppgir at hun den 03.05.2023 likevel mottok en ny forsendelse fra innklagde med seks tannblekingspennner medfølgende en faktura på 2 094 kroner.

Klageren kontaktet innklagde på nytt den 08.05.2023, der hun ba om å få returnere produktene og få tilsendt angreskjema.

Den 11.05.2023 returnerte klageren de seks tannblekingspennene til innklagde. Klageren opplyser at hun betalte returkostnadene, og hun har til støtte for dette fremlagt e-post fra Posten av 11.05.2025 der det fremkommer at klageren bestilte «Norgespakke» for 129 kroner. Klageren opplyser videre at produktene ble utlevert innklagde 06.06.2023, jf. fremlagt skjermbilde som viser sporingsinformasjon fra posten.no.

I e-post av 11.05.2023 bekreftet innklagde at abonnementet var stoppet den 24.04.2023, men der krav om betaling ble fastholdt. Innklagde viste til at klageren var utenfor avbestillingsfristen, og at det kun var angrerett på den første pakken.

Som følge av uteblitt betaling mottok klageren flere inkassovarsler. Klageren har blant annet fremlagt «Betalingsoppfordring – varsel om rettslig inkasso» fra innklagde av 27.03.2025 pålydende 2 717,02 kroner. Det fremgår av oppfordringen at varselet gjaldt faktura med fakturanummer 23140 på 2 094 kroner.

Klageren ble senere gjort kjent med at Mattilsynet den 24.05.2023 hadde fattet vedtak om omsetningsforbud for produktet «WhiteBright». Av fremlagt e-post fra klageren til innklagde av 06.05.2024 refereres:

«Tre argumenter for at dere bør avslutte saken fra deres side, første punkt alene er tilstrekkelig:

Jeg sa opp avtalen 12.04.2023, 12 dager etter at jeg mottok prøvepakken i min fysiske besittelse 31.03.2023.

Jeg var ikke klar over at jeg inngikk et abonnement pga villedende reklame, da det sto i annonsen GRATIS prøvepakke og Ingen binding.

Produktet jeg mottok ble solgt før omsetningsforbudet utstedt av Mattilsynet ble opphevet august 2023»

Ettersom klageren fortsatte å motta betalingskrav brakte hun saken inn for mekling i Forbrukertilsynet. Saken ble avsluttet som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 09.01.2025. Klageren begjærte deretter saken videre inn for Forbrukerklageutvalget.

Klageren anfører nå for utvalget at hun har krav på å få hevet kjøpsavtalen om levering av tannblekingspennner. 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.

Klageren fremholder videre at innklagde har gitt mangelfulle opplysninger om t kjøpet innebar et betalingspliktig abonnement.

På bakgrunn av det ovennevnte krever klageren prinsipalt 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. For begge tilfeller krever klageren erstatning på 1 443 kroner. Erstatningskravet omfatter utgifter til retur av tannblekingspennene med 129 kroner og gebyr for behandling av saken med 1 314 kroner.

Innklagde avviser klagerens krav. Innklagde bemerker at klageren tidligere har fått tilbud om et forslag til løsning, som ikke er blitt akseptert av klageren.

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 25.03.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet, og saken fikk saksnummer 13585 i Forbrukertilsynet. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 05.12.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 09.01.2025. Klagen til Forbrukerklageutvalget er datert og mottatt 07.02.2025, og er rettidig.

Saken ble behandlet av Forbrukerklageutvalgets nestleder, Harald Benestad Anderssen, den 15.01.2026.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt prinsipal påstand om heving av kjøpet med den virkning at hun skal frifinnes for betalingsplikt av 2 094 kroner. Subsidiært krever klageren frifinnelse for

betalingsplikt av 2 094 kroner som følge av manglende opplysninger om avtale, jf. angrerettloven. For begge tilfeller krever klageren erstatning på 1 443 kroner.

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 behandles derfor av Forbrukerklageutvalgets nestleder med hjemmel i forbrukerklageloven § 16 andre ledd, jf. forbrukerklageforskriften § 5 tredje ledd.

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 (fkjl.), jf. § 2 første ledd bokstav d, jf. § 1 annet ledd. Utvalget bemerker at en rekke endringer i forbrukerkjøpsloven trådte i kraft fra 01.01.2024. Ettersom kjøpet ble inngått før dette tidspunktet, reguleres saken av reglene før lovendringene trådte i kraft.

Klageren krever prinsipielt 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 24.03.2023. Videre at klageren mottok den første ordinære forsendelsen 03.05.2023. 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 det klart at hevingskravet er oppfylt. 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 partenens plikt til å oppfylle avtalen faller bort og at mottatte ytelser skal returneres, jf. fkjl. § 49 første og andre ledd.

Klageren krever 2 094 kroner i hevingsoppgjør. Klageren krever ikke tilbakebetalt beløpet på 79 kroner for prøvepakken. Ettersom klageren ikke har betalt fakturaen, innebærer heving at klageren frifinnes for plikt til å betale faktura 23140 pålydende 2 094 kroner.

Innklagde har på sin side krav på å få tilbakelevert produktene som er levert. Utvalget legger til grunn klagerens ubestridte forklaring om at sekstannblekingspennene i abonnementsforsendelsen er returnert, hvilket også underbygges av fremlagt dokumentasjon. Klageren har dermed allerede oppfylt sin del av hevingsoppgjøret.

Klageren krever videre erstatning.

Klageren kan etter fkjl. § 33 kreve erstattet økonomisk tap påført som følge av mangelen.

Klageren krever erstattet 129 kroner for kostnader til retur av tannblekingspennene i den første ordinære forsendelsen. Klageren har dokumentert utgiften gjennom fremlagt e-post fra Posten av 11.05.2023. Utgiften anses erstatningsberettiget, og klageren tilkjennes 129 kroner i erstatning.

Klageren krever videre erstattet gebyr for behandling av saken med 1 314 kroner. I Forbrukerklageutvalgets sak FKU-55729 – som ble behandlet i utvidet utvalg - kom utvalget til at saksbehandlingsgebyret kan dekkes etter alminnelige erstatningsregler, og fant at gebyret var en utgift kjøperen var påført som følge av den mangelfulle tjenesten, jf. hvtjl. § 28. Gebyret må i dette tilfelle anses som et økonomisk tap klageren er påført som

følge av mangel ved produktet. Utvalget finner i tråd med den nevnte avgjørelsen at klageren får erstattet gebyret på 1 314 kroner etter alminnelige erstatningsregler, i dette tilfelle fkjl. § 33 første ledd.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Anja Tiller frifinnes for plikt til å betale faktura 23140, pålydende 2 094 – totusenognittifire – kroner, overfor Diamond Dental AS.
2. Diamond Dental AS plikter å betale 1 443 – ettusenfirehundreogførtitre – kroner til Anja Tiller.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Porsgrunn, den 15.01.2026

Harald Benestad Anderssen

Saksbehandler: Lena Kallåk