



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 14057

Sakens parter

Klager: Sunniva Irgens-Thoresen, Bjerkehageveien 28, 1405

Prosessfullmektig: Ingeborg Irgens, Bjerkehageveien 28, 1405 Langhus

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 og om angreretten. Krav om å gå fra avtalen og erstatning. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at hun den 28.01.2024 bestilte en gratis prøvepakke av tannblekingspennen «WhiteBright» gjennom annonse lagt ut av innklagde på TikTok. Det tilkom 79 kroner i fraktkostnader.

Klageren forklarer at hun mottok prøvepakken. Ifølge klageren inneholdt ikke pakken noen form for lovpålagt returskjema eller informasjon om produktets innhold. Klageren opplyser at produktet heller ikke svarte til markedsføringen.

Videre forklarer klageren at hun plutselig, den 29.02.2024, mottok en ny forsendelse fra innklagde, som hun ikke hadde bestilt. Denne forsendelsen inneholdt seks tannblekingspenner, medfølgende en faktura på nesten 1 900 kroner. Klageren har fremlagt faktura fra innklagde av 26.02.2024, med fakturanummer 49015, pålydende 1 884,60 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 ved kjøpet.

Klageren forklarer at hun kontaktet innklagde samme dag som hun mottok den nye forsendelsen, der hun sa opp abonnementet.

Videre forklarer klageren at hun samme dag, den 29.02.2024, returnerte de seks tannblekingspennene med sporing. Innklagde skal ha mottatt produktene 01.03.2024. Til støtte for dette har klageren fremlagt skjermbilde fra posten.no som viser sporingsinformasjon, der det fremkommer at produktet ble videresendt den 29.02.2024 og mottatt av innklagde 01.03.2024.

Innklagde bekreftet mottatt oppsigelse, men fastholdt krav om betaling for den første ordinære leveransen. Av fremlagt e-post fra innklagde til klageren av 08.03.2024 refereres:

«Ved bestilling av WhiteBright startpakke oppretter du et løpende abonnement uten bindingstid. Dette er tydelig kommunisert, både på bestillingssiden der du bestille og i vilkårene.

For den første pakken betaler du kun kr. 79, dette har vi gjort for at du skal få prøve produktet først. Dersom du ikke ønsker flere forsendelser er det bare å registrere din oppsigelse eller gi oss beskjed innenfor endringsfristen for neste forsendelse som er angitt på faktura. Ettersom vi ikke har mottatt noen oppsigelse eller annen beskjed fra deg innen denne fristen, ble din neste forsendelse sendt som planlagt til angitt kampanjepris. Din endringsfrist utløpte 12.02.2024.»

Som følge av uteblitt betaling, mottok klageren betalingspåminnelse med varsel om inkasso fra innklagde.

Ettersom partene ikke kom til enighet, brakte klageren saken inn for mekling i Forbrukertilsynet den 25.03.2024. Innklagde fastholdt at klageren var forpliktet til å betale for den første ordinære forsendelsen, men foreslo at fakturaen kunne deles opp i flere avdrag. Saken ble avsluttet som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 29.01.2025. Klageren begjærte deretter saken videre inn for Forbrukerklageutvalget.

Klageren anfører for utvalget at hun har rett til å gå fra kjøpsavtalen. Klageren fremholder at hun ikke var klar over at bestilling av prøvepakken innebar at det ble opprettet en abonnementsavtale. Hun gjør gjeldende at det er gitt mangelfull informasjon om avtalen ved bestillingen.

Videre anfører klageren at innklagdes opplysninger om angreretten er mangelfulle.

På bakgrunn av det ovennevnte krever klageren å gå fra avtalen med den virkning at hun skal frifinnes for betalingsplikt av 1 884,60 kroner som følge av manglende opplysninger om avtale, jf. angrerettloven. Subsidiært krever klageren å benytte angreretten med den virkning at hun skal frifinnes for plikt til å betale 1 884,60 kroner. For begge tilfeller krever klageren erstatning på 1 314 kroner som gjelder gebyr for behandling av saken.

Innklagde avviser klagerens krav.

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 fikk saksnummer 14057.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 17.01.2025. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 29.01.2025. Klagen til Forbrukerklageutvalget er dater og mottatt den 30.01.2025, og er rettidig.

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

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt prinsipal påstand at hun har rett til å gå fra avtalen med den virkning at hun skal frifinnes for plikt til å betale 1 884,60 kroner som følge av manglende opplysninger om avtale, jf. angrerettloven. Subsidiært krever klageren å benytte angreretten med den virkning at hun skal frifinnes for plikt til å betale 1 884,60 kroner. For begge tilfeller krever klageren erstatning på 1 314 kroner for gebyr for behandling av saken.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder en tvist om kjøp av en prøvepakke med tannblekingspenner og inngåelse av en abonnementsavtale for fast levering av tannblekingspenner. 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. Saken behandles derfor av Forbrukerklageutvalgets nestleder med hjemmel i forbrukerklageloven § 16 andre ledd, jf. forbrukerklageforskriften § 5 tredje ledd.

Klageren gjør gjeldende at det ikke er inngått en bindende abonnementsavtale. Hun viser til manglende opplysninger om avtalen ved bestillingen.

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. Brudd på denne bestemmelsen medfører at forbrukeren er ubundet av avtalen, jf. angrl. § 16 tredje ledd.

Det er innklagde som har bevisbyrden for at opplysningskravene i § 16 er oppfylt, jf. angrl. § 7.

Klageren gjør gjeldende at hun ikke fikk tilstrekkelig opplysninger om at bestillingen av prøvepakken medførte en abonnementsavtale. Det er ikke fremlagt skjermbilder av bestillingssiden i saken. I FKU-2024-1979, som gjaldt tilsvarende bestilling som i

herværende sak, var det fremlagt dokumentasjon hvor det blant annet fremgikk at bestillingsknappen var merket med «Bestill nå». Også i en rekke andre saker har det vært fremlagt tilsvarende dokumentasjon. Innklagde har ikke sannsynliggjort at bestillingsprosessen var annerledes i saken her. Utvalget legger etter dette til grunn at bestillingsknappen var merket med «Bestill nå» da klageren foretok bestillingen. En slik merking av bestillingsknappen 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. Det foreligger følgelig brudd på angrl. § 16 andre ledd.

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

Oppgjøret mellom partene innebærer at klageren frifinnes for plikt til å betale faktura 49015 pålydende 1 884,60 kroner som gjelder den første ordinære abonnementsforsendelsen, som klageren ikke har betalt for. 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 eventuelle renter og gebyrer som har påløpt i ettertid.

Når det gjelder de seks tannblekingspennene klageren har fått tilsendt, regulerer verken angrerettloven eller forbrukerrettighetsdirektivet (direktiv 2011/83/EU) spørsmålet om hvorvidt klageren har adgang til å beholde tannblekingspennene, selv om hun 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 klagerens ubestridte forklaring om at hun har returnert tannblekingspennene i den første ordinære forsendelsen til innklagde. Dette underbygges for øvrig av fremlagt dokumentasjon på sporing fra Posten.

Klageren krever videre erstatning for utgifter til 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. Angrerettloven regulerer ikke hvorvidt forbrukeren kan kreve erstatning for det tilfelle vedkommende anses ubundet av avtalen etter angrl. § 16 tredje ledd. Det er ingen egen erstatningshjemmel i angrerettloven. Spørsmålet ble imidlertid behandlet i FKU-2024-3735, der Forbrukerklageutvalget fant at det forelå ansvarsgrunnlag ettersom innklagde ikke hadde oppfylt forpliktelsene etter angrl. § 16 annet ledd. Utvalget uttalte at det var naturlig å se hen til avtalerettslige regler ved ugyldige avtaler, og at forbrukeren kunne kreve erstatning for den negative kontraktsinteressen.

I tråd med ovennevnte to avgjørelser, må gebyret i dette tilfelle anses som et økonomisk tap klageren er påført som følge av innklagdes manglende overholdelse av opplysningskrav fastsatt i angrl. § 16 annet ledd., hvilket er erstatningsberettiget. Klageren får følgelig erstattet gebyret på 1 314 kroner.

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. Sunniva Irgens-Thoresen frifinnes for plikt til å betale faktura 49015 pålydende 1 884,60 – ettusenåttehundreogåttifireogsekstiøre – kroner, overfor Diamond Dental AS.
2. Diamond Dental As plikter å betale 1 314 – ettusentrehundreogfjorten – kroner til Sunniva Irgens-Thoresen.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Porsgrunn, den 15.01.2026

Harald Benestad Anderssen

Saksbehandler: Lena Kallåk