



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 18775

Sakens parter

Klager: Stian Indrestrand Berget, Arnljot Gellines vei 5B, 0657 Oslo

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 misvisende markedsføring. Krav om å gå fra avtalen og erstatning. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at han den 19.02.2024 bestilte en gratis prøvepakke av tannblekingspennen «WhiteBright» gjennom innklagdes nettside. Det tilkom 79 kroner i fraktkostnader. Klageren har fremlagt ordrebekreftelse fra innklagde av 19.02.2024.

Klageren forklarer at han mottok prøvepakken.

Videre forklarer klageren at han plutselig, den 22.03.2024, mottok en ny forsendelse fra innklagde, som han ikke hadde bestilt. Denne forsendelsen inneholdt seks tannblekingspenner, medfølgende en faktura på over 2000 kroner. Klageren har fremlagt faktura fra innklagde av 19.03.2024, med fakturanummer 50914, pålydende 2 094 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 han kontaktet innklagde samme dag som han mottok den nye forsendelsen, der han ba om å få returnere produktene. Innklagde skal ha fastholdt krav om betaling for den første ordinære leveransen. Av fremlagt e-post fra klageren til innklagde av 01.04.2024 refereres:

«Takk for svar. Det er helt uaktuelt for meg å betale denne regningen. Reklamen deres er helt klart misvisende, og det var ikke tydelig formulert at det opprettes et abonnement ved bestilling av prøvepakke. Det stod ingenting om dette på selve Instagram reklamen. Det er ikke innafor at det står i liten skrift gjemt bort et sted. Slikt må være TYDELIG!»

Ifølge klageren sluttet innklagde å besvare henvendelsene hans.

Ettersom partene ikke kom til enighet, brakte klageren saken inn for mekling i Forbrukertilsynet den 09.04.2024. Saken ble avsluttet som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 24.01.2025. Klageren begjærte deretter saken videre inn for Forbrukerklageutvalget.

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

Videre anfører klageren at angrefristen burde gjelde ettersom det ble gitt mangelfull informasjon om at det var tale om et abonnement. Klageren fremholder at angrefristen i dette tilfelle burde gjelde fra tidspunktet han mottok den første ordinære forsendelsen i abonnement – ikke fra tidspunktet hvor prøvepakken ble sendt ut.

På bakgrunn av det ovennevnte krever klageren å gå fra avtalen med den virkning at han skal frifinnes for betalingsplikt av 2 094 kroner som følge av manglende opplysninger om avtale, jf. angrerettloven. Subsidiært krever klageren å benytte angreretten med den virkning at han skal frifinnes for plikt til å betale 2 094 kroner. For begge tilfeller krever klageren erstatning på 1 314 kroner som gjelder gebyr for behandling av saken.

Klageren presiserer at fremsatte krav gjelder de seks tannblekingspennene han mottok i den første ordinære abonnementsforsendelsen, som han har liggende ubrukt.

Innklagde avviser klagerens krav. Innklagde bemerker at klageren tidligere har fått et tilbud om en minnelig løsning som han ikke aksepterte.

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 09.04.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 18775. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 15.01.2025. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 24.01.2025. Klagen til Forbrukerklageutvalget er dater og mottatt den 18.02.2025, og er rettidig.

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

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt prinsippal påstand at han har rett til å gå fra avtalen med den virkning at han skal frifinnes for plikt til å betale 2 094 kroner som følge av manglende opplysninger om avtale, jf. angrerettloven. Subsidiært krever klageren å benytte angreretten med den virkning at han skal frifinnes for plikt til å betale 2 094 kroner. For begge tilfeller krever klageren erstatning på 1 314 kroner.

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. Han 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 han 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 50914 pålydende 2 094 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 dersom dette er 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 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, hvilket utvalget slutter seg til. I tråd med FKU-2024-1981 er det videre tilstrekkelig at klageren stiller produktene til innklagdes disposisjon. Utvalget legger til grunn klagerens ubestridte forklaring om at han har de seks tannblekingspennene liggende ubrukt. Han plikter dermed å stille disse til disposisjon for innklagde.

Klageren krever også 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. Spørsmål om erstatning 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 finner utvalget at gebyret i dette tilfelle anses som et økonomisk tap klageren er påført som følge av innklagdes manglende overholdelse av 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 fattet slikt vedtak:

1. Stian Indrestrand Berget frifinnes for plikt til å betale faktura 50914 pålydende 2 094 – totusenogtittifire – kroner, overfor Diamond Dental AS, mot at Stian Indrestrand Berget stiller seks tannblekingspenner til disposisjon for Diamond Dental AS.
2. Diamond Dental As plikter å betale 1 314 – etttusentrehundreogfjorten – kroner til Stian Indrestrand Berget.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Porsgrunn, den 15.01.2026

Harald Benestad Anderssen

Saksbehandler: Lena Kallåk