



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 34048

Sakens parter

Klager: Benjamin Tyvand, Marselis' gate 24, 0551 Oslo

Innklaget: Dently AS, Postboks 150, 1740 Borgenhaugen

Kort oppsummering av saken og utfall

Klage på mangelfulle opplysninger om at kjøpet innebar et abonnement og villedende markedsføring. Krav om å gå fra avtalen og erstatning. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at han den 01.04.2024 bestilte en gratis prøvepakke av tannblekingsproduktet «BrightNow Premium» via innklagdes nettside. Det tilkom 79 kroner i fraktkostnader. Klageren har fremlagt ordrebekreftelse fra innklagde tilsendt per e-post til klageren den 01.04.2024.

Klageren forklarer at han mottok prøvepakken, og at han betalte portokostnadene på 79 kroner.

Videre forklarer klageren at han 08.05.2024 plutselig mottok en ny forsendelse fra innklagde. Denne forsendelsen inneholdt to pakker med tannblekingsstrips for to måneders bruk, medfølgende en faktura på over 1 000 kroner.

Det viste seg at bestilling av prøvepakken innebar at det automatisk hadde blitt opprettet en abonnementsavtale, hvilket det ifølge klageren ikke ble gitt opplysninger om da han bestilte prøvepakken.

Klageren forklarer at han kontaktet innklagde samme dag som han mottok den andre forsendelsen, der han ga beskjed om at det måtte ha skjedd en feil. Klageren bestred fakturaen, og han har fremlagt skjermbilde av e-postkorrespondanse der følgende refereres fra klagerens e-post av 08.05.2024:

«Det ser ut som om jeg har ved en feiltakelse mottatt en pakke fra dere. Dette er ikke noe jeg har bestilt. Jeg bestilte den gratis prøven første gangen, men jeg har ikke gjort noe etter det, så jeg regner med at dette er en feil vi kan rette på, siden jeg er ikke interessert i å betale over 1000kr for dette.»

Innklagde fasthold krav om betaling. Det fremgår av korrespondansen mellom partene at innklagde i e-post av 17.05.2024 blant annet viste til at det ved bestillingen ble gitt tydelig informasjon om at det var tale om en abonnementsavtale, blant annet i «bestillingsskjemaet» og i avtalevilkårene. Videre fremgår det at innklagde oversendte et skjermbilde av bestillingsskjemaet, der det vises en «Bestillingsknapp» merket med «Kjøp nå».

Klageren oppgir at han til tross for at fakturaen var bestridt, mottok varsel om inkasso fra innklagde. Klageren har fremlagt «Inkassovarsel» fra innklagde av 27.05.2024 på 1 118,37 kroner. Det fremgår at varselet gjaldt faktura, med fakturanummer 114971, pålydende 1 078,20 kroner. Klageren bestred betalingskravet på nytt. Klageren opplyser at han likevel mottok flere betalingskrav fra innklagde, og han oppgir at kravet har økt til 1 230 kroner.

Partene kom ikke til enighet, og klageren brakte derfor saken inn for mekling i Forbrukertilsynet. Partene kom heller ikke til enighet under meklingen, og saken ble avsluttet som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 26.03.2025. Klageren begjærte deretter saken videre inn for Forbrukerklageutvalget.

Klageren anfører nå for utvalget at han har rett til å gå fra avtalen. Klageren viser til at han bestilte en prøvepakke, markedsført som gratis. Han gjør gjeldende at det ikke ble gitt tilstrekkelig opplysninger om at bestillingen medførte et abonnement. Klageren har til støtte for dette fremlagt skjermbilde fra innklagdes bestillingsside, der det flere steder opplyses at produktet kan prøves «gratis». For å bestille må det krysses av for at «Jeg er over 18 år og godkjenner vilkårene». Videre fremgår det følgende informasjon rett over bestillingsknappen, som er merket med «Bestill nå»:

«Første forsendelse (1 måneds forbruk) gratis, pluss frakt (79,-) med 14 dagers full angrerett. Deretter får du en forsendelse automatisk hjem hver 2. mnd til veil. pris kun 599,-/mnd med gratis frakt (kun 1198 kr for hele to måneders forbruk). Gi beskjed innen fristen på faktura om du ikke ønsker automatisk leveringstjeneste eller vil endre leveringsintervall».

Klageren fremholder også at det er tale om villedende markedsføring.

Etter dette krever klageren å gå fra avtalen med den virkning at han skal frifinnes for plikt til å betale 1 230 kroner som følge av manglende opplysninger, jf. angrerettloven.

Subsidiært krever klageren å angre kjøpet med den virkning at han skal frifinnes for plikt til å betale 1 230 kroner. For begge tilfeller krever han erstatning på 1 314 kroner for gebyr for behandling av saken i Forbrukerklageutvalget.

Klageren bemerker at han ikke krever refusjon av de 79 kronene han betalte i forbindelse med bestilling av prøvepakken. Fremsatte krav gjelder den første ordinære forsendelsen i abonnementet. Klageren opplyser at han har produktene i denne forsendelsen – to pakker med tannblekingsstrips – liggende ubrukt i originalemballasjen.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde fremholder at klageren tidligere har fått et tilbud om en minnelig løsning som ikke er akseptert.

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 30.05.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 34048.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 14.03.2025. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 26.03.2025. Klagen til Forbrukerklageutvalget er sendt med elektronisk signatur 26.03.2025, og er rettidig.

Saken ble behandlet av Forbrukerklageutvalgets leder, Trygve Bergsåker, den 16.03.2026.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt prinsippal påstand om at han har rett til å gå fra avtalen med den virkning at han skal frifinnes for plikt til å betale 1 230 kroner som følge av manglende opplysninger, jf. angrerettloven. Subsidiært krever klageren å angre kjøpet med den virkning at han skal frifinnes for plikt til å betale 1 230 kroner. For begge tilfeller krever han erstatning på 1 314 kroner for gebyr for behandling av saken i Forbrukerklageutvalget. Klageren krever ikke renter.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder en tvist om kjøp av en prøvepakke med tannblekingsstrips og inngåelse av en abonnementsavtale for fast levering av tannblekingsstrips. 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 leder med hjemmel i forbrukerklage_loven § 16 andre ledd, jf. forbrukerklageforskriften § 5 tredje ledd.

Klageren gjør gjeldende at det ikke er inngått en bindende abonnementsavtale ettersom det ikke ble gitt tilstrekkelig med informasjon om avtalen ved bestilling av prøvepakken, som ble markedsført som gratis.

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.

Spørsmålet er om det foreligger brudd på angrl. § 16 annet ledd, som innebærer at klageren er ubundet av avtalen, jf. angrl. § 16 tredje ledd.

Når det gjelder hvordan bestillingsknappen var merket da klageren innga sin bestilling, foreligger det motstridende informasjon. I likhet med hva som var tilfelle i FKU-2024-1981, har innklagde fremlagt skjermbilde av bestillingsknappen merket med «Kjøp nå» i korrespondansen med klageren, mens det av fremlagt skjermbilde fra innklagdes nettside www.brightnow.no fremkommer at bestillingsknappen er merket med «Bestill nå».

Det er innklagde som har bevisbyrden for at opplysningskravene i angrl. § 16 er overholdt, jf. angrl. § 7. Innklagde har ikke fremlagt dokumentasjon på at bestillingsknappen var merket med «Kjøp nå» da klageren bestilte prøvepakken. Utvalget legger etter dette til grunn at bestillingsknappen var merket med «Bestill nå» da klageren bestilte sin prøvepakke med tannblekingsstrips. Dette også i tråd med FKU-2024-1981.

En merking av bestillingsknappen med «Bestill nå» 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 og etterfølgende praksis. Det foreligger følgelig brudd på angrl. § 16 andre ledd.

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

Klageren krever ikke refusjon for de 79 kronene han har betalt for prøvepakken. Klagerens krav knytter seg til den første ordinære forsendelsen, som klageren ikke har betalt for. Oppgjøret mellom partene innebærer dermed at klageren frifinnes for plikt til å betale faktura 114971 pålydende 1 078,20 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.

Når det gjelder tannblekingsproduktene klageren har fått tilsendt, regulerer verken angrerettloven eller forbrukerrettighetsdirektivet (direktiv 2011/83/EU) spørsmålet

om hvorvidt klageren har adgang til å beholde tannblekingsproduktene, selv om han ikke er bundet av bestillingen, eller hvem som skal betale for en 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 innklagde hadde krav på å få tilbakelevert varene med henvisning til det alminnelige avtalerettslige prinsipp om at mottatte ytelser skal restitueres. Det ble uttalt at det er naturlig at selger – i likhet med hevingsoppgjøret etter kjøpsloven og forbrukerkjøpsloven – ansvarliggjøres for returen. Det ble videre lagt til grunn at oppgjøret bør skje i henhold til forbrukerkjøpslovens regler om hevingsoppgjør ettersom det er tale om et forbrukerkjøp. Hvordan en kjøpsgjenstand skal tilbakeføres i forbrukerkjøp er regulert i fkjl. § 49 tredje ledd:

«Forbrukeren skal sørge for at tingen leveres til selgeren. Er det forbrukeren som hever kjøpet, bæres kostnader ved tilbakeleveringen av selgeren. Selgeren skal tilbakebetale kjøpesummen når tingen mottas eller forbrukeren har dokumentert at den er sendt.»

I tråd med dette legger utvalget til grunn at innklagde har krav på å få produktene tilbake. Utvalget legger til grunn klagerens ubestridte forklaring om at han har to pakker med tannblekingsstrips mottatt i abonnementsforsendelsen liggende uåpnet i originalemballasjen. Klageren plikter dermed å sende produktene i retur til innklagde.

Klageren krever også erstattet gebyr for behandling av saken i Forbrukerklageutvalget 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.

Med henvisning til 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 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. Benjamin Tyvand frifinnes for plikt til å betale faktura 114971 pålydende 1 078,20 kroner – ettusenogsyttiåttekronerogtjueøre – overfor Dently AS, mot at Benjamin Tyvand sender tannblekingsproduktene i retur til Dently AS
2. Dently AS plikter å betale 1 314 kroner – ettusentrehundreogfjorten kroner - til Benjamin Tyvand.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Porsgrunn, den 16.03.2026

Trygve Bergsåker

Saksbehandler: Grethe Walmann Bakken