



## Forbrukerklageutvalget

# Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 33843

### Sakens parter

Klager: Solfrid Dyrø, Holandsveien 18 A, 8403 Sortland

Innklaget: Diamond Dental AS, Postboks 1026 Valaskjold, 1705 Sarpsborg

### Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av prøvepakke med tannblekingspenner med påfølgende abonnement. Klage på mangelfulle opplysninger om abonnementsavtale. Krav om frifinnelse for betalingsplikt og erstatning. Medhold.

### Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at hun bestilte en gratis prøvepakke av tannblekingsproduktet «WhiteBright» via innklagdes Facebook-side. Det tilkom 79 kroner i fraktkostnader.

Klageren forklarer videre at hun noen uker senere, den 08.03.2024 mottok første ordinære forsendelse av tannblekingspenner med faktura pålydende 1 884,60 kroner. Klageren opplyser at hun returnerte forsendelsen til innklagde samme dag, og skrev følgende melding til innklagde i returpakken:

«8/3-24

Denne varen har jeg ikke bestilt å ønsker heller ikke å abonere på dette produktet. Sendes derfor i retur.»

Klageren har fremlagt kvittering fra Sortland – Post i butikk datert 08.03.2024, som viser en returkostnad på 177 kroner.

Klageren mottok etter dette et inkassovarsel pålydende 1 935,09 kroner datert 11.04.2024 (vedrørende faktura/krav 49958 på 1884,60 kroner).

Klageren sendte deretter en e-post til innklagde 12.04.2024, hvor hun skrev at hun har mottatt en forsendelse med tannblekingspenner som hun ikke har bestilt, og som hun derfor returnerte omgående med sporing. Videre fremgår det av e-posten at hun heller ikke har brukt prøvepakken med tannblekingspenner, da hennes tannlege frarådet henne å bruke produktet. Klageren ba deretter innklagde om å rydde opp i dette, og skrev videre at «Det er merkelig at man skal oppleve og i tillegg bli lurt av falske reklamer».

Innklagde bekreftet oppsigelsen den 23.04.2024, og opplyste videre følgende:

«Ved bestilling av WhiteBright startpakke oppretter du et løpende abonnement uten bindingstid. Dette er tydelig kommunisert, både på bestillingssiden der du bestilte 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 si i fra til oss innen 14 dager før neste leveringsdato, slik som forklart ved bestilling og angitt på din faktura. Ettersom vi ikke har mottatt noen oppsigelse eller annen beskjed fra deg innen fristen, ble din neste forsendelse sendt som planlagt til anngitt kampanjepris.

Angående opplysning om abonnement så står dette opplyst flere steder, blant annet i bestillingsskjemaet og i avtalevilkårene som du bekreftet at du hadde lest gjennom og var enig i. Vennligst se følgende skjermbilder:

Således er det kun angrerett på den første pakken. Vi har skrevet en egen artikkel om dette som du kan lese her:

<https://whitebright.no/informasjon-om-retur-og-angrerett>»

Som følge av uteblitt betaling mottok klageren en betalingsoppfordring – varsel om rettslig inkasso av 29.04.2024 pålydende 2 051,92 kroner.

Klageren sendte deretter en e-post til innklagde 30.04.2024, hvor hun opplyste om at hun ikke kom til å betale kravet. Videre fremkommer blant annet følgende:

«Jeg sendte varene i retur allerede første dagen jeg fikk dem, 08.03.2024 jeg var litt forsein med å få sendt mail til kundeservice og fikk ikke svar før første inkasso kom til meg.

Jeg fikk da en bekreftelse hos dere at dere hadde mottatt min oppsigelse og at jeg var velkommen tilbake ved en senere anledning. Jeg tolker da det som at

jeg var ferdig med denne saken siden dere svarte med at dere hadde mottatt min oppsigelse, etter dette ble det stille å en ny puring å inkasso kom til meg for et produkt jeg hadde returnert og ikke har lengere har. Hvordan mener dere at dette skal løyses?

Jeg har en stor regning for et produkt jeg returnerte samme dag å gav beskjed om at jeg ikke ønsket å benytte meg av dette produktet. jeg ønsker dermed ikke å betale for dette.

Ønsker et svar og en grunn for å betale denne regningen også en bekreftelse på at mitt abbonement hos dere er avsluttet for fremtiden.»

Klageren har videre fremlagt en begjæring om utleggsforretning/forliksklage av 25.10.2024 pålydende 5 686,34 kroner som hun har mottatt fra Namsmannen i Sortland.

Klageren hevder at hun ikke har inngått avtale med innklagde om abonnement og hun kun har takket ja til en gratis prøvepakke.

På denne bakgrunn har hun prinsipalt fremsatt krav om frifinnelse for betalingsplikt som følge av manglende opplysninger, i tillegg til erstatning for gebyr for å få behandlet saken i Forbrukerklageutvalget, samt returkostnader.

Innklagde avviser klagerens krav.

Innklagde viser til at klageren tidligere har fått et tilbud om en minnelig løsning som ikke er akseptert, og at de derfor mener at det ikke var hensiktsmessig med mekling.

Innklagde har for øvrig ikke gitt noen tilbakemelding på sakens realitet.

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 33843.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 21.03.2025. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 03.04.2025, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 09.04.2025. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 11.04.2025, og er rettidig.

Saken ble behandlet av Forbrukerklageutvalgets leder, Trygve Bergsåker, den 24.03.2026.

## **Klagerens påstand**

Klageren har fremsatt prinsipalt krav om frifinnelse for betalingsplikt av 5 686,34 kroner som følge av manglende opplysninger om avtale, jf. angrerettloven. Subsidiært har klageren fremsatt krav om å angre kjøpet – frifinnelse for betalingsplikt av 5 686, 34 kroner. Klageren har fremsatt krav om erstatning med 1 491 kroner i begge tilfeller, samt renter på erstatningskravet.

## **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 leder 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 dermed ikke bundet av avtalen, jf. angrl § 16 tredje ledd.

Oppgjøret mellom partene innebærer at klageren frifinnes for plikt til å betale faktura 49958 pålydende 1 884,60 kroner, som gjelder den første ordinære abonnementsforsendelsen. 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 pakken med tannblekingspennner som 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 kvittering fra Sortland – Post i butikk. Klageren har dermed allerede oppfylt sin del av oppgjøret.

Klageren har videre fremsatt krav om erstatning med 1 491 kroner. Kravet omfatter klagerens utgifter til gebyr for behandling av saken med 1 314 kroner, i tillegg til hennes utgifter til porto for retur av tannblekingspennene med 177 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 FKU2024-3735, 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. Det samme gjelder klagerens dokumenterte utgifter til porto for retur av tannblekingspennene, slik at klageren også får erstattet portoutgifter med 177 kroner.

Klageren har videre fremsatt krav om forsinkelsesrenter av erstatningskravet på 1 491 kroner. Klageren har krav på renter av 1 491 kroner fra den 19.03.2026, som er 30 dager etter skriftlig påkrav ved Forbrukerklageutvalgets forkynnelse av klageskjema i brev av 17.02.2026, jf. forsinkelsesrenteloven § 2 første ledd.

Klageren har etter dette fått medhold i sitt krav.

## Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Solfrid Dyrø frifinnes for plikt til å betale faktura 49958 pålydende 1 884,60 kroner – ettusenåttehundreogåttifirekronerogsekstiøre - overfor Diamond Dental AS.
2. Diamond Dental AS plikter å betale 1 491 kroner – ettusenfirehundreognittien kroner - til Solfrid Dyrø, med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 19.03.2026 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Porsgrunn, den 24.03.2026

Trygve Bergsåker

Saksbehandler: Grethe Walmann Bakken