



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 48276

Sakens parter

Klager: Tove Sandvik Aukland, Stokkelandstien 5, 4643 Søgne

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 15.05.2024 bestilte en gratis prøvepakke av tannblekingspenner «WhiteBright». Det tilkom 79 kroner i fraktkostnader. Klageren har fremlagt ordrebekreftelse av 15.05.2024, hvor blant annet følgende fremgår:

«Du har 14 dagers ubetinget angrerett fra dagen etter du mottar pakken. Angreskjema ligger vedlagt denne e-posten. Når man gjennomfører handel av abonnement gjelder angreretten kun på den første mottatte pakken.»

Klageren har videre fremlagt innklagedes avtalevilkår, samt angreskjema.

Klageren forklarer at hun mottok prøvepakken 23.05.2024, men at det da ikke fulgte med angreskjema i forsendelsen.

Videre opplyser klageren at hun mottok en ny forsendelse med tannblekingspenner og faktura den 29.06.2024. Klageren opplyser at det heller ikke her var vedlagt et

angrerettskjema. Siden klageren mente dette var noe hun ikke hadde bestilt, returnerte hun forsendelsen samme dag med en påskrift på fakturaen om oppsigelse.

Klageren har fremlagt faktura (fakturanummer 56944) av 13.06.2024 pålydende 2 094 kroner.

Klageren har videre fremlagt en e-post som hun sendte til innklagde den 08.07.2024, hvor hun bestrider kravet. Det fremgår videre av e-posten at klageren mener at opplysningene som er gitt om abonnement, pris og oppsigelse ikke oppfyller kravene til opplysninger om angrerett. Videre viser klageren at knappen «Bestill nå» heller ikke oppfyller kravene i angrerettloven.

Klageren har fremlagt innklagdes svar av 10.07.2024, hvor blant annet følgende fremgår:

«Pakken du skriver at du har sendt tilbake til oss er dessverre ikke omfattet av angrerett. For varer i abonnementsavtaler gjelder egne regler for angrerett, ref. Angrerettlovens §21 bokstav c. Således er det kun angrerett på den første pakken, altså prøvepakken, og derfor har din angrerett utløpt.»

Klageren mener at prøvepakken ble markedsført som en prøvepakke og at det ikke tydelig nok fremkom at dette egentlig gjaldt en bestilling av tannblekingspenner med seks måneders forbruk til 2 094 kroner. Klageren mener derfor at avtalen om abonnement er ugyldig.

På denne bakgrunn har klageren fremsatt prinsipielt krav om frifinnelse for betalingsplikt av 2 094 kroner som følge av manglende opplysninger, jf. angrerettloven, i tillegg til erstatning med 1 569 kroner. Krav om erstatning gjelder gebyr for å få saken meklet med 255 kroner, i tillegg til gebyr for å få saken behandlet i Forbrukerklageutvalget med 1 314 kroner.

Innklagde har verken besvart Forbrukertilsynets henvendelser eller reagert på Forbrukerklageutvalgets oppfordring om tilsvarende, lovlig forkynt for dem den 19.02.2026.

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 26.08.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 48276.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 26.05.2025. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 10.06.2025. Klagen til Forbrukerklageutvalget er sendt med elektronisk signatur 10.06.2025, og er rettidig.

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

Klagerens påstand

Klageren har fremsatt prinsipielt krav om frifinnelse for betalingsplikt av 2 094 kroner som følge av manglende opplysninger om avtale, jf. angrerettloven, og subsidiært krav om å angre kjøpet – frifinnelse for betalingsplikt av 2 094 kroner.

Klageren har i begge tilfeller fremsatt krav om erstatning med 1 569 kroner.

Utvalget ser slik på saken

Innklagde har ikke gitt uttalelse i saken, og det er ikke grunn til å tro at unnlatsen skyldes gyldig fravær. Utvalget avgjøre derfor saken på grunnlag av klagerens fremstilling, jf. forbrukerklageloven § 18.

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, og har vist til at bestillingsknappen var merket med «Bestill nå». Det er for øvrig 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 56944 pålydende 2 094 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 tannblekingspennener 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. Klageren har dermed allerede oppfylt sin del av oppgjøret.

Klageren har videre fremsatt krav om erstatning med 1 569 kroner. Kravet omfatter klagerens utgifter til gebyr for behandling av meklings-saken med 255 kroner, samt 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 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 gebyrene på 1 569 kroner.

Klageren har etter dette fått medhold i sitt krav.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Tove Sandvik Aukland frifinnes for plikt til å betale faktura 56944 pålydende 2 094 kroner – totusenogtuffirekroner - overfor Diamond Dental AS.
2. Diamond Dental AS plikter å betale 1 569 kroner – ettusenfemhundreogsekstnikroner - til Tove Sandvik Aukland.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Porsgrunn, den 24.03.2026

Trygve Bergsåker

Saksbehandler: Grethe Walmann Bakken