



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 51194

Sakens parter

Klager: Solveig Ulleberg, Samvirkeveien 4, 1178 Oslo

Prosessfullmektig: Øystein Ulleberg, Samvirkeveien 4, 1178 Oslo

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 tannblekingspenner «WhiteBright» via Instagram. Klageren forklarer at hun om lag to uker etter at hun mottok prøvepakken, mottok en ny pakke med seks tannblekingspenner, med binding til et abonnement hun ikke hadde bestilt. Klageren forklarer at det ikke fulgte med et angreskjema i forsendelsen, og heller ingen tydelig informasjon om hvordan man kunne angre på kjøpet.

Klageren har fremlagt følgende e-post som hennes far sendte til innklagde den 07.06.2024:

«Min datter Solveig Ulleberg har mottatt en pakke med 6 stk. WhiteBright Premium ved en feiltagelse. Det kan være at hun takket ja til en gratis prøve og fikk dette «på kjøpet» uten at hun var klar over det. Uansett, så ønsker hun ikke denne varen og ønsker å benytte seg av angreretten. Vedlagt et ferdig utfylt og

signert angrerettsskjema. Vennligst send meg en bekreftelse på at dette skjemaet er mottatt og send oss instruksjoner og et returskjema for tilbakesending av varene. Vi ønsker også en bekreftelse på at Faktura 56046 opphører (ref. angrerett og retur av varer).»

Innklagde besvarte denne henvendelsen med at de måtte ha en fullmakt fra klageren for at de kunne behandle forespørselen. Klageren sendte derfor en ny henvendelse til innklagde den 28.06.2024, hvor hun ønsket å avslutte saken, og viste til at hun ikke hadde inngått noen bindende avtale om abonnement med innklagde.

Klageren forklarer at innklagde etter dette bekreftet at abonnementet ble stoppet, men at de mente klageren hadde blitt informert om forpliktelsen til kjøp da hun bestilte en gratis vareprøve.

Klageren har fremlagt et inkassovarsel av 28.06.2024 pålydende 2 219,18 kroner, som gjelder opprinnelig faktura pålydende 2 173 kroner (56046, 54055). Videre har klageren fremlagt «Betalingsoppfordring – Varsel om rettslig inkasso» av 16.07.2024 pålydende 2 337,03 kroner (faktura 56046, 54055).

Klageren har for øvrig opplyst at hun har den første ordinære forsendelsen med tannblekingsmidler i behold.

På denne bakgrunn har klageren fremsatt prinsipielt krav om frifinnelse for betalingsplikt av 2 173 kroner som følge av manglende opplysninger om avtale, jf. angrerettloven.

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 31.07.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 51194.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 19.05.2025. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 30.05.2025. Klagen er sendt elektronisk 15.06.2025, og er rettidig.

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

Klagerens påstand

Klageren har prinsipalt fremsatt krav om frifinnelse for betalingsplikt av 2 173 kroner som følge av manglende opplysninger om avtale, jf. angrerettloven. Subsidiært har klageren fremsatt krav om å angre kjøpet - frifinnelse for betalingsplikt av 2 173 kroner. Klageren har også fremsatt krav om erstatning med 1 569 kroner i begge tilfeller, samt renter på erstatningskravet.

Utvalget ser slik på saken

Innklagde har ikke gitt uttalelse i saken, og det er ikke grunn til å tro at unnlåtelsen skyldes gyldig fravær. Utvalget avgjør 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. 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 (56046 /54055) pålydende 2 173 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 tannblekingspennere 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 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 hun har tannblekingspennene i den første ordinære forsendelsen i behold. Klageren plikter dermed å sende produktene i retur til innklagde. Klageren skal ikke påføres noen kostnader for returen fordi det ikke foreligger en bindende avtale om abonnement. Utvalget foreslår derfor at innklagde sender en returetikett til klageren, slik klageren har bedt om tidligere.

Klageren har videre fremsatt krav om erstatning med 1 569 kroner. Kravet omfatter klagerens utgifter til gebyr for behandling av meklingsssaken 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 videre fremsatt krav om forsinkelsesrenter av erstatningskravet på 1 569 kroner. Klageren har krav på renter av 1 569 kroner fra den 20.03.2026, som er 30 dager etter skriftlig påkrav ved Forbrukerklageutvalgets forkynnelse av klageskjema i brev av 18.02.2026, jf. forsinkelsesrenteloven § 2 første ledd.

Klageren har etter dette fått medhold i sitt krav.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Solveig Ulleberg frifinnes for plikt til å betale faktura 56046, 54055 pålydende 2 173 kroner – totusenetthundreogsyttitre kroner - overfor Diamond Dental AS.
2. Diamond Dental AS plikter å betale 1 569 kroner – ettusenfemhundreogsekstnikroner - til Solveig Ulleberg, med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 20.03.2026 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Porsgrunn, den 24.03.2026

Trygve Bergsåker

Saksbehandler: Grethe Walmann Bakken