



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 136507

Sakens parter

Klager: Elisabeth Solås, Munkajordtunet 16, 4276 Veavågen

Innklaget: Adidas Norge AS, Postboks 2929 Solli, 0230 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av klær fra næringsdrivende. Tapt returforsendelse. Krav om frifinnelse for betalingsplikt. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte den 16.05.2023 klær fra innklagde for 2 700 kroner. Klageren betalte gjennom Klarna og har fremlagt faktura og ordrebekreftelse.

Klageren forklarer at hun returnerte noen av varene til innklagde. Klageren har fremlagt en SMS fra PostNord hvor det bekreftes at returen ble innlevert til Coop Sørvest SA den 03.06.2023.

Klageren har videre fremlagt en udatert e-post fra innklagde hvor det fremgår:

«Gode nyheter! Returen din ble hentet av speditøren, og er på vei tilbake til lageret vårt. Det tar vanligvis 11 virkedager fra dette øyeblikket til vi har behandlet returen din.

Du brukte Klarna som betalingsmetode for denne bestillingen, og derfor vil refunderingen også håndteres av Klarna. Hvis du ikke allerede har betalt, kan du registrere returen din på Klarnas nettsted eller app. Når vi har behandlet returen din, forandrer Klarna fakturaen din. Hvis du allerede har betalt, trenger du ikke

gjøre noe. Refunderingen din startes av Klarna når vi har behandlet returen din i lageret vårt. [...].»

Klageren har fremlagt dokumentasjon som illustrerer hvilke varer som ble returnert til innklagde. Klagerens faktura ble aldri oppdatert av Klarna.

Klageren har fremlagt e-post sendt til Klarna 17.07.2023 hvor det fremgår: «*Hei, har en retur 3 juni 2023 som enda ikke er registrert hos dere. [...] Kan dere sjekke opp i dette?*». Klageren mottok ikke tilbakemelding på denne henvendelsen.

Klageren krever etter dette frifinnelse for betalingsplikt av 1 430,50 kroner.

Innklagde har ikke besvart Forbrukertilsynets henvendelser, og har heller ikke reagert på Forbrukerklageutvalgets oppfordring om tilsvarende, lovlig forkynt den 03.12.2024.

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 23.08.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/10681. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 04.01.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 26.03.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 24.04.2024. Klagen er ikke poststempelt. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 30.04.2024, fire dager etter fristen.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 14.05.2025.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt påstand om frifinnelse for betalingsplikt av 1 430,50 kroner.

Utvalget ser slik på saken

Etter forbrukerklageloven av 23.06.2020 nr. 98 § 13 første ledd er fristen for å klage en sak inn for Forbrukerklageutvalget «*én måned fra partene ble underrettet av*

Forbrukertilsynet om at saken er avsluttet». Dersom klagefristen er oversittet kan Forbrukerklageutvalget avvise saken, jf. forbrukerklageloven § 14 første ledd bokstav h.

Partene ble underrettet om at saken ble avsluttet ved Forbrukertilsynets brev av 26.03.2024, med frist for å klage inn saken for Forbrukerklageutvalget innen 24.04.2024. Klagen ble ikke poststempelt og Forbrukertilsynet mottok klagen den 30.04.2024, som er fire dager etter fristen. På grunn av moderne postgang – hvor post verken hentes eller leveres daglig – legger imidlertid utvalget til grunn at klagen ble fremsatt rettidig.

Utvalget bemerker at innklagde ikke har gitt uttalelse i saken. Forbrukerklageutvalget kan da avgjøre saken på grunnlag av klagerens saksfremstilling, med mindre denne strider mot vitterlige kjensgjerninger, jf. forbrukerklageloven 23. juni 2002 nr. 98 § 18.

Saken gjelder et kjøp mellom en næringsdrivende og en forbruker, og forholdet vurderes derfor etter forbrukerkjøpsloven 21. juni 2002 nr. 34 (fkjl.), jf. lovens § 1. Utvalget bemerker at forbrukerkjøpsloven ble endret fra 01.01.2024. Fordi kjøpet skjedde før denne datoen, reguleres denne saken av forbrukerkjøpsloven slik den lød før dette tidspunktet.

Utvalget forstår klageren slik at tvisten gjelder hvorvidt klageren skal betale for varene, når de ble borte under returforsendelsen.

Av fkjl. § 14 siste ledd følger det at om en ting er kjøpt eller levert med en tilhørende rett til tilbakelevering, har forbrukeren risikoen for tingen inntil den igjen er overtatt av selgeren. Videre heter det at dette ikke gjelder når forbrukeren har rett til å levere tingen tilbake etter angrerettloven eller tilsvarende angrefrist etter avtale om forbrukerkjøp.

Slik saken ligger an, legger utvalget til grunn at det etter denne bestemmelsen er innklagde som må bære risikoen for forsendelsen, og det at forsendelsen ble borte under frakt.

Klageren har krevd frifinnelse for betalingsplikten. Når klageren ikke bærer risikoen for forsendelsen, skal hun heller ikke belastes økonomisk for at forsendelsen ble borte. Den økonomiske belastningen for dette tilfaller innklagde.

Krav om frifinnelse for betalingsplikt på 1 430,50 kroner tas etter dette til følge.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Elisabeth Solås frifinnes for betalingsplikt av krav på 1 430,50 kroner til Adidas Norge AS.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 14.05.2025

Torgeir Øines

Silje Lindvig

Harald Benestad
Anderssen

Saksbehandler: Kjærstin Marthine Müller