



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 140782

Sakens parter

Klager: Fajar Khan, Havnehagen 68, 1465 Strømmen

Innklaget: Miinto.no AS, Ensjøveien 16, 0655 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av ny veske. Klage på flekker. Krav om å få angre kjøpet. Subsidiært krav om heving. Rentekrav. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren bestilte 04.09.2023 en veske av typen Jacquemus Beige Skinn til 5 436 kroner. Klageren har opplyst at vesken ble levert 07.09.2023.

Klageren har forklart at når hun skulle ta i bruk vesken dagen etter, så oppdaget hun at det var flekker i skinnet på baksiden og på kantene av vesken. Videre har klageren forklart at hun ringte til innklagde for å reklamere på vesken, men fikk til svar at hun ikke kunne returnere den fordi hun hadde tatt av lappen på vesken. Klageren har opplyst at innklagde ba henne sende inn en reklamasjonssak, og vente på svar fra deres reklamasjonsavdeling. Klageren har forklart at hun flere dager senere fikk til svar at innklagde kunne tilby 10% avslag på vesken. Klageren godtok ikke dette, og viste til at hun meldte inn feilen én dag etter hun mottok produktet. Klageren skrev følgende 12.10.2023: «Jeg nekter å akseptere 10% refusjon, jeg reklamerer på varen og ønsker retur».

Det er fremlagt korrespondanse mellom partene, datert fra 10.10.2023, hvor innklagde bekrefter å ha mottatt klagerens reklamasjonshenvendelse, samt innklagdes svar om at

det eneste de kan tilby i saken er delvis refusjon. I e-post fra innklagde gis følgende informasjon: «[...] *An alternative solution won't be offered as the safety band was removed from the bag and the soiling was not reported prior to its use.*»

Under meklingen i Forbrukertilsynet, informerte innklagde om at de vil fryse betalingskravet og at de ville komme med et svar i saken. Til tross for flere oppfordringer fra saksbehandler, fremla ikke innklagde et svar under mekling, og har ikke kommentert saken ytterligere enn det som fremgår av korrespondansen mellom partene under reklamasjonsbehandlingen.

Klageren har ikke betalt kjøpesummen, og opplyst at hun valgte fakturaløsning når hun bestilte vesken. Klageren har fremlagt skjermbilde fra intrum.no, hvor det står at hovedkravet er på 5 436 kroner, og at det har påløpt 1 120 kroner i salær og 745 kroner i forsinkelsesrenter. Klageren opplyse at hun har informert om at saken er under behandling hos Forbrukertilsynet, men at innkrevingsbeløpet fortsetter å øke.

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 12.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/13643. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 07.03.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 07.05.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 23.05.2024. Klagen er poststemplet 24.05.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 28.05.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 21.05.2025.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt påstand om å få benytte seg av angreretten. Subsidiært har klageren krevd å få heve kjøpet. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

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.

Saken gjelder også annullering av forbrukerkjøp, som reguleres av angrerettloven 20.juni 2014 nr. 27 (angrl.), jf. lovens § 1. Loven gjelder ved salg av varer og tjenester til forbrukere, når selgeren eller tjenesteyteren opptrer i næringsvirksomhet og avtalen inngås ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, jf. lovens § 1 første ledd. Avtale om kjøp ble i denne saken inngått via innklagdes nettside, og loven kommer følgelig til anvendelse, jf. angrl. § 1.

Forbrukeren har rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved å gi melding til den næringsdrivende før utløpet av angrefristen, jf. § 20. Angrefristen anses overholdt dersom melding er sendt før utløpet av fristen. Meldingen kan fremsettes ved bruk av utfylt angreskjema eller ved fremsettelse av annen utvetydig erklæring, jf. § 20 annet ledd.

Fristen for å gå fra avtalen løper i utgangspunktet 14 dager fra den dag forbrukeren får varen i fysisk besittelse, jf. angrl. § 21 første ledd. Denne fristen forlenges imidlertid med 12 måneder dersom den næringsdrivende ikke har gitt forbrukeren opplysninger om angreretten i henhold til § 8 første ledd bokstav h, jf. § 21 tredje ledd.

Innklagde har blitt oppfordret av Sekretariatet til Forbrukerklageutvalget til å kommentere angrerettsspørsmålet og fremlegge dokumentasjon som viser at klageren har fått opplysninger om angreretten. Henvendelsen har ikke blitt besvart av innklagde, og innklagde har dermed ikke tatt stilling til angrerettsspørsmålet. I mangel av andre holdepunkter, legger utvalget etter dette til grunn at klageren ikke fikk opplysninger om angrerett i samsvar med angrl. § 8 første ledd bokstav h ved avtaleinngåelsen. Fristen for å angre kjøpet i denne saken var dermed 12 måneder og 14 dager fra klageren mottok vesken.

Klageren fremsatte krav om å få returnere varen per e-post den 12.10.2023, hvilket må anses som en utvetydig erklæring, jf. § 20 annet ledd, og innenfor den forlengede fristen

etter angrl. § 21 tredje ledd. Klageren har således angreretten i behold, og har rett til å gå fra avtalen, jf. angrl. § 20 første ledd.

Virkningene ved bruk av angreretten er at partenes plikt til å oppfylle avtalen faller bort, jf. angrl. § 23, og den næringsdrivende skal tilbakeføre alle betalinger som er mottatt fra klageren, jf. angrl. § 24 første ledd. Klageren har ikke betalt kjøpesummen, og benyttelse av angreretten innebærer dermed at hun frifinnes for betalingsplikt av kjøpesummen på 5 436 kroner. Når klageren frifinnes for hovedkravet, så har ikke innklagde heller ikke krav på salærer og renter. Klageren på sin side plikter å returnere varen, jf. angrl. § 25 første ledd.

Forbrukeren skal i utgangspunktet dekke de direkte kostnadene ved returen, jf. angrl. § 25 annet ledd første punktum. Dette gjelder imidlertid ikke dersom den næringsdrivende ikke har opplyst om at forbrukeren skal dekke returkostnadene, jf. § 25 annet ledd annet punktum. Det er ikke fremlagt dokumentasjon på at klageren ble informert om at det var hun som måtte dekke eventuelle returkostnader. Utvalget finner dermed at det er innklagde som skal dekke returkostnadene.

Klageren har ikke betalt kjøpesummen, og har dermed ikke krav på forsinkelsesrenter. Renter tilkjennes følgelig ikke.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Fajar Khan frifinnes for betalingsplikt av 5 436 – femtusenfirehundreogtrettiseks – kroner overfor Miinto.no AS, mot at vesken, «Jacquemus Beige Skinn», returneres til Miinto.no AS for Miinto.no AS sin regning.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 21.05.2025

Mette Thorne Lothe

Dag Trygve Berntsen

Trygve Bergsåker

Saksbehandler: Nathalie Furuseth