



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 139661

Sakens parter

Klager: Helene Gertsen, Willemosegade 40 st, 8200 Aarhus N, Danmark

Prosessfullmektig: Helle-Vibeke Schütte, Listuveien 9, 1359 Eiksmarka

Innklaget: Iskyene AS, Holmenkollveien 95C, 0784 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av sovepose til baby. Klage på at varen ikke ble levert til avtalt leveringssted og at varen ble borte. Krav om erstatning og renter. Forbrukerklageloven § 18. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren bestilte 22.09.2023 en sovepose i merinoull for 1 699 kroner.

Bestillingsbekreftelse er fremlagt, hvor det står at klageren valgte følgende fraktmetode: «Posten Servicepakke (Postkontor eller Postboks)» til 99 kroner. Klageren visste at mottaker ville være bortreist deler av leveringsperioden, og ønsker derfor ikke at pakken skulle leveres til postkasse. Klageren valgte derfor ovennevnte fraktmetode. Det er fremlagt skjermbilde av bestillingsskjema fra nettsiden til innklagde, hvor det står at kjøper kan velge mellom følgende fraktmetoder: Hentepunkt Oslo, Posten Servicepakke (Postkontor eller Postboks) eller Hjemlevering Norge.

Klageren mottok melding 28.09.2023 om at pakken hadde blitt levert i postkassen, men når klageren sjekket, så lå ikke pakken der. Klageren kontaktet både innklagde, Posten og satte opp en etterlysning av pakken i postkassen som deles av flere personer.

Innklagde sendte et bilde fra posten, hvor det står at sendingen er utlevert i postkassen. Klageren svarte med at pakken ikke var der, og påpekte at hun ikke bestilte levering til

postkasse, men til postkontor, slik at det kreves underskrift for å hente ut pakken. Innklagde viste til klagerens bestilling, hvor det står at valgt fraktmetode er «Postkontor eller Postboks», og mente at postboks er det samme som postkasse. Til dette svarte klageren med å legge fram skjermbilde fra Postens hjemmeside, hvor det står opplysninger om levering til postkontor/post i butikk, og påpekte at det var denne fraktmetoden hun hadde bestilt. Innklagde sluttet etter dette å svare på klagerens henvendelser.

Innklagde har verken besvart Forbrukertilsynets henvendelser eller reagert på Forbrukerklageutvalgets oppfordring om tilsvarende, lovlig forkynt for dem 04.03.2025.

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 08.11.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/15145. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 30.04.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 29.05.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 16.06.2024. Klagen er poststemplet 17.06.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 21.06.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 11.06.2025.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt påstand om 1 798 kroner i erstatning. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

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

Det følger av fkjl. § 7 at levering skjer når tingen overtas av forbrukeren. Videre følger det av fkjl. § 14 at risikoen går over på kjøperen når tingen er levert i samsvar med fkjl. § 7.

Det følger av fkjl. § 5 tredje ledd at partene kan avtale leveringssted. I dette tilfellet følger det av bestillingsbekreftelsen at avtalt leveringssted var «Posten Servicepakke (Postkontor eller Postboks)». Pakken ble imidlertid levert i postkassen, jf. skjermbilde fra Posten. Når varen ikke blir levert til det leveringssted som følger av avtalen, så foreligger det et avtalebrudd. Utvalget finner etter dette at det er innklagde som må bære risikoen for at forsendelsen ble borte, jf. fkjl. § 14 siste ledd

Klageren har krevd 1 798 kroner i erstatning, hvorav 99 kroner utgjør fraktkostnaden. Klageren kan kreve erstatning for kostnader som han har hatt som følge av mangelen, jf. fkjl. § 33. I tråd med fkjl. § 52 første ledd skal erstatningen svare til det økonomiske tapet, herunder utlegg, prisforskjell og tapt fortjeneste, som den annen part er påført ved kontraktsbruddet.

Pakken ble ikke levert som avtalt, og har blitt borte. Klagerens tap kan dermed knyttes til kontraktsbruddet, og klageren tilkjennes 1 798 kroner i erstatning.

Etter forsinkelsesrenteloven § 2 løper renten på beløpet fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig og beløpsfestet krav om erstatning ved klagen av saken til Forbrukerklageutvalget datert 16.06.2024. Kopi av klageskjemaet ble forkynt for innklagde ved stevnevitne 04.03.2025, og renter regnes derfor fra 03.04.2025.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Iskyene AS plikter å betale 1 798 – ettusensyvhundreognttiåtte – kroner til Helene Gertsen, med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd, første punktum fra 03.04.2025 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 11.06.2025

Torgeir Øines

Henrik Tore Dahl

Charlotte Nordbakken

Saksbehandler: Nathalie Furuseth