



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 137061

Sakens parter

Klager: Reidun Elisabeth Urke, Borgundvegen 390, 6015 Ålesund

Prosessfullmektig: Anette Urke, Aspegata 19 D, 6005 Ålesund

Innklaget: Diamond Dental, Postboks 1026 Valaskjold, 1705 Sarpsborg

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av prøvepakke med tannblekingspenner og påfølgende abonnement. Klage på manglende opplysninger om abonnementsavtale. Krav om å gå fra avtalen. Spørsmål om avvisning grunnet oversittelse av klagefrist. Saken er behandlet av forsterket utvalg. Avvist fra realitetsbehandling.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at hun rundt oktober 2023 bestilte en gratis prøvepakke av tannblekingspennen «WhiteBright» av innklagde, gjennom en annonse på internett. Det tilkom 79 kroner i fraktkostnader.

Det viste seg at bestilling av prøvepakken innebar at det automatisk ble opprettet en abonnementsavtale, hvilket det ifølge klageren ikke ble gitt opplysninger om ved kjøpet. Klageren forklarer at hun senere mottok en faktura fra innklagde på nesten 1 900 kroner, for tannblekingspenner hun verken hadde bestilt eller mottatt. Klageren har fremlagt faktura, med fakturanummer 41743, av 15.12.2023 for «WhiteBright Premium» pålydende 1 884,60 kroner.

Klageren bestred kravet overfor innklagde. Innklagde fastholdt krav om betaling, og det oppstod tvist mellom partene om inngåelse av abonnementsavtalen. Ettersom partene ikke kom til enighet, brakte klageren saken inn for mekling i Forbrukertilsynet.

Det redegjøres ikke nærmere for sakens realiteter, ettersom utvalget nå skal ta særskilt stilling til om klagen til Forbrukerklageutvalget er for sent fremsatt. Dersom det er tilfelle skal klagen avvises fra realitetsbehandling.

Meklingssaken i Forbrukertilsynet ble avsluttet som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 22.04.2024, med frist for klageren til å klage saken inn for Forbrukerklageutvalget innen 22.05.2024. Fra avslutningsbrevet refereres følgende vedrørende klagefristen:

«Klageskjema må sendes inn til Forbrukertilsynet innen én måned. For at saken skal kunne behandles i Forbrukerklageutvalget, må utfylt klageskjema postlegges innen 22.05.2024.

Vi gjør oppmerksom på at søksmålsfristen også løper i rettsferiene, og at fristen ikke forlenges selv om den løper ut på en helge- eller helligdag.

Klageskjemaet må sendes på papir med vanlig post, og kan ikke sendes per e-post.

Sendingen må være poststemplet senest på fristdatoen. For å være på den sikre siden, anbefaler vi deg derfor å sende inn klagen i god tid før utløpet av fristen, eller sørge for at konvolutten blir stemplet manuelt. Hvis klagen blir sendt inn etter fristen, vil saken normalt ikke bli behandlet i Forbrukerklageutvalget. Avsender har risikoen for å overholde fristen.»

Klageren brakte deretter saken inn for Forbrukerklageutvalget ved innsending av klageskjema. Klageskjemaet er datert 21.05.2024. Konvolutten som klageskjemaet ble sendt i, er poststemplet den 23.05.2024. Klageskjema er stemplet mottatt av Forbrukertilsynet den 27.05.2024.

Sekretariatet i Forbrukerklageutvalget kontaktet klagerens prosessfullmektig den 12.12.2024, og varslet mulig avvisning av saken grunnet spørsmål om for sent inngitt klage. Sekretariatet informerte også klagerens prosessfullmektig om muligheten for å be om oppfriskning mot fristoversittelsen.

Klageren prosessfullmektig forklarer etter dette at klagen ble innlevert Post i Butikk på ettermiddagen den 22.05.2024. Hun fremholder at det kan tenkes at konvolutten med klagen er blitt lagt sammen med annen post til dagen etter, hvorpå konvolutten først er blitt klargjort for sending dagen etter og poststemplet 23.05.2024. Klagerens prosessfullmektig forklarer at hun byttet bank sommeren 2024, og at hun derfor ikke har kontoutskrift som viser at hun betalte for frimerke den 22.05.2024 ved postlegging av klagen. På oppfordring om å kontakte sin tidligere bank, forklarer klagerens prosessfullmektig at hun har vært i kontakt med banken, men at det ikke lot seg gjøre å fremskaffe slik dokumentasjon.

Innklagde fremholder at det må legges til grunn at klagen ble postlagt dagen etter fristen, ettersom klageren ikke kan fremlegge dokumentasjon på at klagen ble postlagt i tide. Innklagde ber på denne bakgrunn om at saken avvises fra behandling.

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 02.02.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/1872. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 22.03.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 22.04.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 21.05.2024. Klagen er poststemplet den 23.05.2024, og poststemplet mottatt av Forbrukertilsynet 27.05.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den: 18.06.2025.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om frifinnelse for betalingsplikt av 1 928,52 kroner som følge av manglende opplysninger om avtale, jf. angrerettloven.

Utvalget ser slik på saken

Saken reiser spørsmål om klagefrist i et tilfelle der klagen er poststemplet dagen etter klagefristen, men av klageren hevdes å være inngitt rettidig.

I henhold til forbrukerklageloven 23.juni 2020 nr. 98 § 3 fjerde ledd jf. forskrift om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageforskriften) 21. desember 2020 nr. 3084 § 5 annet ledd, kan Forbrukerklageutvalgets nestleder i prinsipielle saker beslutte at saken skal behandles av et utvidet utvalg på fem medlemmer. Ved vurderingen av om saken er prinsipiell, skal det ses hen til om saken reiser spørsmål som gjelder mange forbrukere eller spørsmål der det er særlig behov for rettslig avklaring, jf. forbrukerklageforskriften § 2 annet ledd. Med henvisning til nevnte bestemmelse, anses saken å reise spørsmål av prinsipiell karakter. Saken avgjøres derfor av et utvidet Forbrukerklageutvalg, bestående av fem medlemmer, jf. forbrukerklageforskriften § 5 annet ledd.

Det følger av forbrukerklageloven § 14 første ledd bokstav h at Forbrukerklageutvalget kan avvise en sak fra realitetsbehandling dersom fristen for å klage er oversittet.

Fristen for å fremsette en klage for Forbrukerklageutvalget, er én måned fra partene ble underrettet om at Forbrukertilsynets behandling av saken er avsluttet, jf. forbrukerklageloven § 13 første ledd andre punktum.

Partene ble underrettet om at saken var avsluttet i Forbrukertilsynet den 22.04.2024, med frist for å klage saken inn for Forbrukerklageutvalget innen 22.05.2024. Klagen er poststemplet den 23.05.2024, dagen etter klagefristen. Klageren hevder at klagen ble levert Post i Butikk den 22.05.2024.

Det er ikke presisert i forbrukerklageloven hva som ligger i at klagen må være «fremsatt» innen månedsfristen. Det følger av forvaltningsloven – som etter forbrukerklageloven § 4 gjelder når annet ikke følger av loven – § 30 at det er tilstrekkelig at klagen «før utløpet av fristen er avgitt til tilbyder av posttjenester». I henhold til Karnov lovkommentar til bestemmelsen innebærer «avgitt» at klagen må være «overlatt til en tilbyder av posttjenester». Det fremgår videre av kommentaren at sammenhengen med fristreglene i domstolloven taler for at det bør tas utgangspunkt i tolkningen av det tilsvarende uttrykk i domstolloven § 146, og at:

«Dette betyr at klagen vil være avgitt der den sendes fra et postkontor eller post i butikk, eller der den postlegges i en av Postens postkasser, jf. Ot.prp. nr. 38 (1964–65) s. 104. Det kreves ikke at klagen sendes rekommandert. En klage vil også være avgitt der den leveres på steder som tar imot postsendinger på vegne

av andre posttilbydere, for eksempel PostNord. Det er et bevisspørsmål om klagen ble postlagt i tide eller ikke. Ved vurderingen vil det ha betydning hva klageren selv forklarer (se for eksempel Rt-2005-1030 avsnitt 11 og Rt-2012-123 avsnitt 23), eventuelle bildebevis av postleggingen (se for eksempel HR-2019-231-A avsnitt 46) og når klagen er poststemplet. Poststempelet vil normalt bli tillagt stor vekt, men er ikke avgjørende dersom det kan sannsynliggjøres at postleggingen likevel skjedde tidligere (se for eksempel Rt-1988-1287, Rt-1990-458 og Rt-2005-1030 avsnitt 12).»

Det avgjørende er følgelig når klagen ble postlagt – i dette tilfelle når klagen ble innlevert Post i Butikk.

I Rt-2010-495 var det spørsmål om anke var inngitt innen ankefristen, og det ble vist til at det er den ankende part som har bevisbyrden for at anken ble postlagt innen fristen. Tilsvarende er det i praksis fra Forbrukerklageutvalget lagt til grunn at det er klageren som har bevisbyrden for at klagen er inngitt rettidig, jf. blant annet FKU-2022-5626. I tråd med dette, legger utvalget følgelig til grunn at klageren har bevisbyrden for at klagen ble postlagt 22.05.2024.

I henhold til praksis fra Forbrukerklageutvalget vil det som et utgangspunkt ikke være tilstrekkelig å legge klagerens forklaring til grunn i et tilfelle der klagen er poststemplet etter fristen, se blant annet FKU-2023-825, FKU-2023-10154, FKU-2023-10420 og FKU-2023-3927. Fra sistnevnte avgjørelse refereres:

«Klageren har forklart at han postla brevet 11.10.2023, men at brevet ikke ble poststemplet før dagen etter. Klageren har imidlertid ikke kunne dokumentere ved kvittering, kontoutskrift eller lignende at brevet faktisk ble sendt den 11.10.2023. Utvalget finner det dermed ikke sannsynliggjort at begjæringsskjemaet ble sendt innen fristen».

Utvalget bemerker at det i tilfeller hvor klagen ikke er poststemplet – eller dato for poststempel ikke er mulig å tyde – er lagt til grunn i praksis fra Forbrukerklageutvalget at klagen anses rettidig dersom klagen er mottatt innen fem virkedager etter fristens utløp, gitt at klageren hevder klagen er inngitt innen fristen, se eksempelvis FKU-2023-145. Følgende refereres fra avgjørelsen:

«Fristen for å sende inn klagen var 30.11.2022. Klagen ble først mottatt hos Forbrukertilsynet den 07.12.2022. Det er uklart når brevet ble postlagt, ettersom poststemplet ikke er mulig å tyde. Sett hen til alminnelig postgang legger utvalget det til grunn som sannsynlig at brevet ble postlagt senest på fristdatoen.»

I ovennevnte tilfeller er det imidlertid ingen konkrete holdepunkter i form av poststempel som trekker i retning av at klagen er for sent fremsatt. Utvalget finner derfor denne praksisen, som tar hensyn til tiden som går med til postgang, har liten overføringsverdi til vår sak.

Klageren har vist til at årsaken til at klagen er poststemplet dagen etter innlevering kan skyldes at forsendelsen ble postlagt ettermiddagen den 22.05.2024, og derfor kan ha blitt håndtert og poststemplet først dagen etter. Det er ikke opplyst for utvalget hvilke rutiner den aktuelle Post i Butikk har for stempling av forsendelser. Så vidt utvalget er kjent med, er det ikke unormalt at forsendelser som leveres etter at postkassen er blitt tømt for dagen, først blir poststemplet den påfølgende virkedagen. Spørsmålet er imidlertid fortsatt om det er sannsynliggjort at klagen ble postlagt den aktuelle dagen.

Klageren har blitt oppfordret til å fremlegge dokumentasjon for betaling av portokostnader for å underbygge sin forklaring om innlevering av klagen den 22.05.2024. Til dette har klagerens prosessfullmektig (som har sendt inn klagen på vegne av klageren) vist til at hun byttet bank sommeren 2024. På oppfordring fra Forbrukertilsynet om å kontakte banken/tidligere bank for å fremskaffe dokumentasjon, forklarer klagerens prosessfullmektig at dette ikke lot seg gjøre, og at hun derfor ikke har dokumentasjon for betaling av frimerke den 22.05.2024. Utvalget stiller spørsmål ved denne forklaringen, ettersom banken har en oppbevaringsplikt i 10 år.

Hertil bemerker utvalget – selv om det ikke er av avgjørende betydning - at det i Forbrukertilsynets avslutningsbrev av 22.04.2024 ble gitt tydelig informasjon om at sendingen må være poststemplet senest på fristdatoen, og at det er avsenderen som har risikoen for å overholde fristen. Klageren hadde følgelig en særlig oppfordring til å sikre notoritet om når klagen ble postlagt. Det ville vært enkelt for klageren å sørge for dokumentasjon for å belyse dette, eksempelvis i form av kvittering eller bankutskrift for portokostnader eller ved å ta bilde av forsendelsen som viser forsendingsdato. Klageren kunne også sørget for å få konvolutten stemplet manuelt, slik Forbrukertilsynet eksplisitt oppfordret til for det tilfelle klagen postlegges tett opp mot fristen. I forlengelsen av dette

mener utvalget at den som postlegger klagen nært fristens utløp i utgangspunktet må sørge for å dokumentere dato for faktisk postlegging av forsendelsen for å oppfylle bevisbyrden i et tilfelle som det foreliggende. Den manglende dokumentasjonen må etter utvalgets oppfatning gå ut over klageren, som har bevisbyrden i saken.

Uten andre konkrete holdepunkter som underbygger klagerens forklaring finner ikke utvalget det sannsynliggjort at klagen ble innlevert 22.05.2024. Klagen er følgelig ikke rettidig.

Det følger av forbrukerklageloven § 13 første ledd tredje punktum at Forbrukerklageutvalget kan gi oppfriskning for manglende overholdelse av fristen, jf. forvaltningsloven § 31. Det innebærer at utvalget vurderer om det er grunnlag for at saken kan behandles selv om klagen ikke ble fremsatt innen fristen. I forvaltningsloven § 31 oppstilles det to alternative vilkår, enten at parten ikke kan lastes for å ha oversittet fristen eller det av særlige grunner er rimelig at klagen blir prøvd. Utvalget bemerker at fristen praktiseres strengt, og at det bare i ekstraordinære tilfeller gis oppfriskning.

Klageren er selv å laste for fristoversittelsen. Det bemerkes i den forbindelse at forhold hos klagerens prosessfullmektig identifiseres med klagerens egne. Feil eller forsømmelser hos prosesfullmektigen vil dermed ikke være unnskyldende for klageren. Klageren var videre gjort kjent med gjeldende frister, og har ikke påberopt andre grunner for oversittelsen utover at klageren mener brevet er innlevert Post i Butikk i tide. Utvalget kan ikke se at det foreligger særlige grunner for å gi oppfriskning for fristoversittelsen

Utvalget finner etter dette ikke grunnlag for å gi oppfriskning mot manglende overholdelse av fristen, og klagen avvises fra realitetsbehandling, jf. forbrukerklageloven § 14 første ledd bokstav h.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Klagen avvises fra realitetsbehandling.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 18.06.2025

Signe Eriksen

Johan Henrik Bjørge

Rune Erstad

Ali Aslam Malik

Harald Benestad
Anderssen

Saksbehandler: Lena Kallåk