



## Forbrukerklageutvalget

# Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 52813

### Sakens parter

Klager: Sana Khan Niazi, Sorgenfrigata 34, 0365 Oslo

Innklaget: Dently AS, Postboks 150, 1740 Borgenhaugen

### Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av tannblekingsprodukt. Klage på manglende opplysninger om abonnementsavtale. Krav om frifinnelse for betalingsplikt. Spørsmål om avvisning grunnet oversittelse av klagefrist. Avvist fra realitetsbehandling.

### Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren bestilte 12.09.2023 en gratis prøvepakke av tannblekingsproduktet «BrightNow Premium» via innklagdes nettside. Fraktkostnaden kom på 79 kroner.

Bestillingsbekreftelsen er fremlagt, hvor det fremgår følgende opplysninger:

*«Du har 14 dagers ubetinget angrerett fra dagen etter du mottar pakken. Angreskjema ligger vedlagt denne e-posten. Når man gjennomfører handel av abonnement gjelder angreretten kun på den første mottatte pakken.*

*Endring eller oppsigelse av abonnement gjøres enkelt på min side eller ved å kontakte kundeservice senest 20 dager etter dato for siste faktura».*

Klageren har opplyst at hun ikke var klar over at hun hadde inngått et slikt abonnement, og at dette derfor ble gjort uten hennes samtykke. Klageren mottok faktura datert 11.10.2023 for en ny pakke med produktet, pålydende 1 078,20 kroner. Når klageren ikke betalte, så mottok hun betalingspåminnelse og betalingsvarsel per tekstmelding, og deretter et inkassovarsel.

Klageren sendte e-post til innklagde hvor hun ba om kansellering av abonnementsavtalen, og at de skulle slutte å sende henne produkter. Klageren påpekte at hun aldri hadde inngått en abonnementsavtale.

Innklagde avviser klagerens krav, med den begrunnelse at opplysninger om abonnementsavtalen står flere steder ved bestilling av produktet, herunder i bestillingsskjemaet, bestillingsbekreftelsen og avtalevilkårene som klageren har lest og akseptert. Innklagde peker på at avbestillingsfristen var 03.10.2023, men at de ikke mottok en oppsigelse av avtalen før 17.10.2023, hvilket var lenge etter pakken var sendt fra dem. Innklagde opplyser at klagerens abonnement er nå avsluttet, og alt som gjenstår for å avslutte saken er at klageren betaler utestående faktura.

Det redegjøres ikke nærmere for sakens realitet, idet utvalget separat skal ta stilling til om klagen ble sendt innenfor lovens frist for å begjære saken til Forbrukerklageutvalget.

Saken ble avsluttet i Forbrukertilsynet ved brev av 23.02.2024, med informasjon om at saken kunne bringes inn for Forbrukerklageutvalget. Av Forbrukertilsynets brev fremgår følgende om frist for innsendelse av klageskjema:

*«Klageskjema må sendes inn til Forbrukertilsynet innen én måned. For at saken skal kunne behandles i Forbrukerklageutvalget, må utfylt skjema postlegges innen 23.03.2024.*

*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».*

Klageskjemaet er datert 01.08.2024, og ble registrert mottatt hos Forbrukertilsynet den 05.08.2024.

Klageren har opplyst at hun på grunn av familiære årsaker, var bortreist i utlandet i perioden 08.12.2024 til 28.03.2024, og hadde dermed ikke mulighet til å signere og sende inn det fysiske klageskjemaet.

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 18.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/13929. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 21.11.2023. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 23.02.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 01.08.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 05.08.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 25.06.2025.

## **Klagerens påstand**

Klageren har nedlagt påstand om frifinnelse for betalingsplikt.

## **Utvalget ser slik på saken**

Frist for å fremsette en klage for Forbrukerklageutvalget, er én måned fra partene ble underrettet om at Forbrukertilsynets behandling av saken er avsluttet, jf. forbrukerklageloven 23. juni 2020 nr. 98 § 13 første ledd.

Partene ble underrettet om at saken var avsluttet i Forbrukertilsynet ved brev av 23.02.2024. Klagerens klageskjema er datert 01.08.2024, som er fire måneder og ni dager etter utløpet av fristen på én måned, jf. forbrukerklageloven § 13 første ledd andre punktum. Klagen er således fremsatt for sent.

Det følger av § 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 bestemmelsen oppstilles 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 har opplyst at hun var bortreist i utlandet i perioden 08.12.2024 til 28.03.2024, og hadde dermed ikke mulighet til å signere og sende inn det fysiske klageskjemaet.

Utvalget finner ikke at klagerens forklaring er tilstrekkelig for å kunne gi oppfriskning av fristen. Klageren var allerede bortreist på det tidspunktet saken gikk mot avslutning, og idet hun visste at hun kom til å være bortreist en lengre periode, kunne hun dermed kontaktet saksbehandler for å be om fristutsettelse. Klageren kunne også avbrutt klagefristen ved å sende en e-post med informasjon om at hun ønsket å klage inn saken. Utvalget bemerker at klageren har opplyst at hun kom tilbake til Norge 28.03.2024, men klageskjemaet ble likevel ikke postlagt før 01.08.2024.

Utvalget finner det etter dette ikke godtgjort at klageren ikke var i stand til å inngi fristavbrytende klage innen klagefristen. Utvalget finner heller ikke at det foreligger andre særlige grunner for å gi oppfriskning av klagefristen.

Det gis etter dette ikke oppfriskning av klagefristen. Ettersom klage er inngitt for sent avvises saken fra realitetsbehandling, jf. forbrukerklageloven § 14 første ledd bokstav h.

## **Konklusjon og vedtak**

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Saken avvises fra realitetsbehandling.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 25.06.2025

Mette Thorne Lothe

Irene Lundeker

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Nathalie Furuseth