



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak FKU56414

Sakens parter

Klager: Rikke Lindberg, Alstadfjæra 13, 8013 Bodø

Innklaget: Diamond Dental AS, Halseveien 28A, 0571 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Klage på mangelfulle opplysninger om abonnementsavtale. Krav om å gå fra avtalen. Spørsmål om avvisning grunnet oversittelse av klagefrist. Avvist fra realitetsbehandling.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at hun 27.11.2023 bestilte en prøvepakke fra Diamond Dental AS, hvor hun bare betalte det som portoet kostet. Hun mottok tannblekningspennen «WhiteBright Premium» av innklagde. Klageren opplyser at dette ikke var noe for henne, og at hun prøvde å kansellere videre forsendelser. Hun opplyser at det ikke var mulig å kansellere abonnementet helt på deres nettsider, kun utsette forsendelser. Ifølge klageren gjorde hun dette, men mottok likevel en ny forsendelse rett etter prøvepakken. Denne kostet 1884,60 kroner. Klageren har fremlagt faktura datert 01.12.2023.

Klageren tok deretter kontakt med innklagde og opplyste at hun ikke hadde bestilt videre pakke fra innklagde, at medlemskapet hennes sto som inaktivt og at hun ønsket å returnere varen og avslutte medlemskapet. Klageren har også fremlagt skjermbilde av medlemskapssiden til innklagde som viser at klagerens medlemskap var inaktivt per 01.12.2023. Klageren opplyser å ha returnert pakken for egen regning, men at hun likevel fortsatte å motta nye fakturakrav.

Innklagde har ikke besvart Forbrukertilsynets henvendelser.

Det redegjøres ikke nærmere for sakens realiteter, idet utvalget separat skal ta stilling til om saken skal avvises grunnet oversittelse av lovens frist for å klage inn saken for Forbrukerklageutvalget.

Etter å ha slått fast at saken ikke lot seg løse i minnelighet, avsluttet Forbrukertilsynet meklingen ved brev datert 30.04.2024. I brevet ble det også opplyst om adgangen til å få saken behandlet av Forbrukerklageutvalget, og at lovens frist for begjæring om dette var én måned med siste fristdag 30.05.2024 for klageren. Fra avslutningsbrevet refereres følgende om fristen for å bringe saken inn for Forbrukerklageutvalget:

«Klageskjema må sendes inn til Forbrukertilsynet innen én måned etter at partene ble informert om at meklingen avsluttes.

- *Rikke Lindberg mottar brevet per e-post og fristen er derfor 30.05.2024.*
- *Diamond Dental AS mottar brevet per brevpost. Grunnet postgang utvides fristen med 7 dager og fristen er derfor 06.06.2024.*

*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 sendte deretter inn klageskjema datert 26.08.2024. Klageren har opplyst i klageskjemaet at innklagde ikke har svart under meklingen i Forbrukertilsynet, og at hun da trodde saken var avsluttet. Hun opplyser å ikke være klar over at hun måtte ta det videre til Forbrukerklageutvalget.

Klageren fikk deretter veiledning om muligheten til å begjære oppfriskning. Fristen for å fremsette merknader til avvisningsspørsmålet var 29.05.2025. Forbrukerklageutvalget har ikke mottatt ytterligere merknader.

Forbrukerklageutvalget går i sakssammendraget ikke nærmere inn på partenes anførsler enn det som fremgår ovenfor. Utvalget har mottatt samtlige saksdokumenter og har satt seg inn i disse.

Sakens gang

Saken ble 13.03.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/3286. Partene kom ikke frem til en minnelig løsning under meklingen, og saken ble avsluttet ved Forbrukerklageutvalgets brev av 19.07.2023 med frist for å bringe saken inn for Forbrukerklageutvalget innen 19.08.2023. Klagerens klageskjema ble mottatt av Forbrukertilsynet den 12.08.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 03.09.2025.

Utvalget ser slik på saken

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 23. juni 2020 nr. 98 § 13 første ledd. Det fremgår av den samme bestemmelsen at Forbrukerklageutvalget kan gi oppfriskning for oversittelse av fristen.

Utvalget finner at klagen er for sent fremsatt. Forbrukerklageutvalget kan gi oppfriskning for oversittelse av fristen, jf. forvaltningsloven § 31. I bestemmelsen oppstilles to alternative vilkår; enten at parten ikke kan lastes for å ha oversittet fristen, eller at 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 ikke var klar over at hun selv måtte sende saken til Forbrukerklageutvalget. Forbrukertilsynet ga i avslutningsbrevet tydelig informasjon om hva klageren måtte foreta seg dersom hun ønsket behandling i Forbrukerklageutvalget. Klageren har selv ansvaret for å sette seg inn i informasjonen, og må selv lastes for at hun ikke fikk med seg klagefristen. Det er ikke holdepunkter for at det var andre forhold som forhindret klageren fra å fremsette klagen rettidig.

Parten kan lastes for å ha oversittet fristen. Utvalget kan heller ikke se at det foreligger andre særlige grunner for at saken skal bli behandlet.

Det foreligger 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 03.09.2025

Ali Aslam Malik

Irene Lundeker

Alice Jervell

Saksbehandler: Terese Kringlebotten Bauge