



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 72910

Sakens parter

Klager: Jonas Mathias Heed, Bogstadveien 30A, 0355 Oslo

Innklaget: Jesper Løkken, Mjøsvegen 141, 2849 Kapp

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av smykker mellom forbruker og næringsdrivende. Klage over manglende levering. Spørsmål om klagen er rettidig. Avvist fra realitetsbehandling.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 10.06.2022 et halskjede og et sølvarmbånd fra innklagde for 9 500 kroner. Skjerm bilde av betaling via betalingstjenesten Vipps er fremlagt. Smykkene var annonsert via innklagdes Instagram profil.

Det er fremlagt korrespondanse mellom partene fra juni til september 2022 om kjøp og levering av varene. Tre måneder etter bestilling, så var varene fremdeles ikke levert, og klageren ba derfor om refusjon av kjøpesummen. Innklagde svarte med at han hadde vært for opptatt til å få ferdigstilt bestillingen, men at han ville gjøre alt han kunne for å få bestillingen til klageren ferdig. Klageren ga innklagde en tilleggsfrist til 04.10.2022 for å levere varene. Klageren purret på ved flere anledninger i oktober og november, og etter hvert sluttet innklagde å svare på klagerens henvendelser. Klageren har fremdeles ikke mottatt varene.

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 22.05.2024. Grunnet postgang, ble det gitt en forlenget frist til 29.06.2024 for å klage saken inn for Forbrukerklageutvalget. Fra avslutningsbrevet refereres følgende vedrørende klagefristen:

«Klageskjema må sendes inn til Forbrukertilsynet innen én måned etter at partene ble informert om at meklingen avsluttes. Siden brevet sendes per post legger vi til grunn at partene ble informert om avslutning av saken 29.05.2024. For at saken skal kunne behandles i Forbrukerklageutvalget, må utfylt skjema postlegges innen 29.06.2024.

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 brakte deretter saken inn for Forbrukerklageutvalget ved innsending av klageskjema. Klageskjemaet er datert 27.06.2024. Konvolutten som klageskjemaet ble sendt i, er poststemplet den 01.07.2024. Klageskjema er stemplet mottatt av Forbrukertilsynet 03.07.2024.

Klageren ble per telefon 23.01.2025 med saksbehandler i Sekretariatet for Forbrukerklageutvalget gjort oppmerksom på at saken reiser spørsmål om hvorvidt klagen er sendt innen fristen. Klageren har forklart at han leverte klagen til posten 27.06.2024, men skjønner ikke hvorfor denne ble poststemplet 01.07.2024. Videre opplyste klageren at han betalte for portoen med kontanter, og at han derfor ikke kan dokumentere med banktransaksjon nøyaktig når klagen ble sendt.

Klageren ble også per telefon 06.03.2025 med saksbehandler opplyst at dersom utvalget kommer til at klagen ble sendt inn tidligere enn 01.07.2024, så vil han få tilbakebetalt saksbehandlingsgebyret, ettersom gebyret ble innført fra 01.07.2024. Dersom utvalget derimot konkluderer med at klagen er sendt 01.07.2024, så vil ikke gebyret refunderes.

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 11.10.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/13489. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 09.04.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 22.05.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 27.06.2024. Klagen er poststemplet 01.07.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 03.07.2024.

Saken ble behandlet av Forbrukerklageutvalgets nestleder, Harald Benestad Anderssen, den 01.10.2025.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt påstand om heving.

Utvalget ser slik på saken

Saken reiser spørsmål om klagen er fremsatt rettidig.

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

Partene ble underrettet om at saken var avsluttet i Forbrukertilsynet ved brev av 22.05.2024. Grunnet postgang, fikk partene utvidet frist for postlegging av klageskjemaet til 29.06.2024. Klagerens klageskjema er poststemplet 01.07.2024, som er to dager etter utløpet av fristen. Klageren hevder at klagen ble levert til posten 27.06.2024.

I praksis fra Forbrukerklageutvalget er det 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 27.06.2024. 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-2023-13927.

Forbrukerklageutvalget har behandlet en lignende sak i utvidet utvalg, Forbrukerklageutvalgets sak 137061. Fra denne saken refereres:

«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».

Uten andre konkrete holdepunkter, herunder kvittering, kontoutskrift eller annet som underbygger klagerens forklaring, finner ikke utvalget det sannsynliggjort at klagen ble innlevert 27.06.2024. 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 oversett

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. Klageren var videre gjort kjent med gjeldende frister, og har ikke påberopt andre grunner for oversittelsen utover at klageren mener brevet er innlevert posten 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. forbrukerklage_loven § 14 første ledd bokstav h.

Saken reiser også spørsmål om klageren er berettiget refusjon av saksbehandlingsgebyret på 1 277 kroner.

Det ble foretatt en endring av Forbrukerklageforskriften den 12.04.2024 ved å innføre et saksbehandlingsgebyr med ikrafttredelse fra 01.07.2024. I forskriften § 2a bokstav b står det at det skal betales 1,0 rettsgebyr for behandlingen i Forbrukerklageutvalget. I bestemmelsens andre ledd står det som følger: *«En klage kan først fremmes når gebyret er betalt. Gebyret betales ikke tilbake selv om klagen avvises eller av andre grunner ikke tas til behandling»*.

Spørsmålet blir om hvorvidt det er sannsynliggjort at klagen ble postlagt før innføring av gebyret trådte i kraft, som var 01.07.2024.

All den tid det ikke er sannsynliggjort at klageskjemaet ble postlagt på en tidligere dato enn 01.07.2024 i henhold til poststempling, finner utvalget at det er denne dato som må legges til grunn for når klagen anses som postlagt. Klageren har således ikke rett på å få refundert saksbehandlingsgebyret.

Avgjørelsen er fattet av Forbrukerklageutvalgets nestleder med hjemmel i forbrukerklage_loven § 16 andre ledd, jf. forbrukerklageforskriften § 5 tredje ledd.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fattet slikt vedtak:

Saken avvises fra realitetsbehandling.

Porsgrunn, den 01.10.2025

Harald Benestad Anderssen

Saksbehandler: Nathalie Furuseth