



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 94140

Sakens parter

Klager: Bjørnar Bøyum Larsen, Tollbudvegen 6, 6050 Valderøya

Innklaget: Girushanth Pathmanathan, Wessels veg 5A, 2005 Rælingen

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av mobiltelefon fra privatperson. Klage på falsk vare og at varen er betalt, men ikke mottatt. Prinsipalt krav om heving og erstatning. Subsidiært krav om prisavslag og erstatning. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren kjøpte 11.12.2023 en ny iPhone 15 Pro av innklagde for 10 500 kroner. Kontoutskrift datert 11.12.2023 er fremlagt til støtte for dette.

Ifølge klageren avtalte partene at mobiltelefonen skulle sendes til klageren i posten. Klageren har fremlagt meldingskorrespondanse mellom partene på Finn.no til støtte for dette. I meldingskorrespondansen står det også at klageren skulle få tilsendt kvitteringen for kjøpet av mobiltelefonen. Klageren opplyser at kvitteringen han mottok, er forfalsket. Klageren har fremlagt kvittering fra Elkjøp datert 12.11.2023. Kvitteringen viser kjøp av iPhone 15 Pro til 16 390 kroner inkl. mva. Klageren har også fremlagt e-post fra Elkjøp datert 12.03.2024. I denne står det følgende:

«Hei,

Takk for at du tok kontakt med oss!

Etter å ha undersøkt dette så kan jeg bekrefte at du har blitt svindlet. Grunnet GDPR regler så kan vi ikke utgi informasjon som står på ekte kvitteringen. Kan også bekrefte at kvitteringen du har fått tilsendt er redigert på.

Her må du ta kontakt med politiet, du kan også vise frem denne mailen til dem angående svindelen.»

Klageren forklarer at han fikk beskjed om at mobiltelefonen var levert til posten den 13.12.2023. Klageren fulgte sporingen av pakken og fikk beskjed om at pakken var ankommet hentested den 15.12.2023. Da klageren kom for å hente pakken den 20.12.2023, fant ikke de ansatte pakken. Klageren oppsøkte post i butikk flere ganger og etterlyste pakken, men de ansatte kunne fortsatt ikke finne den. Da klageren den 03.01.2024 var på posten for å hente en annen pakke, spurte han om de hadde funnet pakken. I forbindelse med dette ble pakken ved en feil registrert som utlevert av butikken. Klageren har fremlagt e-post fra Post i butikk Klokkejordet datert 22.01.2024 til støtte for dette. I denne står det følgende:

«Hei igjen, nå har jeg snakket med kunden angående sak nummer 27355360, jeg prøver å forklare IGJEN hva som har skjedd, den ordinære pakken som kunden skulle hente ble ankomstregistrert her hos oss 14.12.23 klokka 11.24, kunden spør også om utvider liggefrist som skjedde 18.12.23 kl 12.45, når kunden kommer så for å hente pakken så har alle som kan post her i butikken leitet etter denne pakken, vi har til og med demontert hyllene for å lete bak hyllene, den er ikke her, så står det at den er UTLEVERT noe den IKKE er, grunnen til at det står det er at kunden skulle hente 2 andre pakker å da ble den pakken som vi ikke finner med på den ut levering prosessen»

Den 29.01.2024 fikk klageren e-post fra posten med beskjed om at pakken har fått ny registrering og ble sendt tilbake til avsender, altså innklagde. Klageren har fremlagt e-post datert 29.01.2024 til støtte for dette. I denne står det følgende:

«Hei,

Viser til henvendelse av pakke med kolli 370722151611689142.

Pakken har fått nye registreringer og kommer i retur til avsender.»

Klageren tok deretter kontakt med innklagde og spurte om han hadde mottatt pakken i retur, men innklagde avkreftet dette. Klageren tok deretter kontakt med posten og posten

bekreftet at pakken ble levert til avsenders hentested den 17.02.2024. Da klageren kontaktet innklagdes hentested, fikk klageren beskjed om at de ikke kunne finne pakken, selv om den er registrert inn på postkontoret. Klageren har til støtte for dette fremlagt e-post fra posten datert 28.02.2024. I denne står det følgende:

«Jeg har sett på saken på nytt og ser at det er en ny registrering på pakken (370722151611689142) 17/ 2 da den er registrert inn på mottakers hentekontor på Strømmen. Jeg har vært i kontakt med denne Post i Butikk. Etter grundig søk lyktes det oss ikke å finne pakken der. Jeg har også gjort et nytt søk ved vår avdeling for sendinger som av ulike årsaker ikke kan leveres verken mottaker eller avsender, men heller ikke her er det gjort funn etter pakken.

Det er da slik i henhold til produktvilkårene avsender som eventuelt kan fremsette erstatningskrav og som er rettighetshaver til en eventuell erstatning. Jeg har forstått det slik at det er vanskelig å få tak i eller bli enig med avsender. På generelt grunnlag kan jeg opplyse om at vi alltid anbefaler våre kunder å politianmelde saken dersom man mener seg utsatt for svindel.»

Klageren opplyser at han aldri mottok pakken med mobiltelefonen oppi. Klageren anfører etter dette at han har betalt for en vare han aldri har mottatt. Han krever som følge av dette prinsippalt heving og erstatning, subsidiært prisavslag og erstatning.

Innklagde har verken besvart Forbrukertilsynets henvendelser eller reagert på Forbrukerklageutvalgets oppfordring om tilsvarende, lovlig forkynt for ham den 18.11.2025.

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 04.03.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/3479. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 07.11.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 29.11.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 26.12.2024, og er rettidig. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 26.12.2024.

Saken ble behandlet av Forbrukerklageutvalgets nestleder, Harald Benestad Anderssen, den 07.01.2026.

Klagerens påstander

Klageren har prinsipalt nedlagt påstand om heving med 10 500 kroner og erstatning med 3 277 kroner. Subsidiært har klageren nedlagt påstand om prisavslag med 10 500 kroner og erstatning med 3 277 kroner. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder kjøp mellom private, og vurderes derfor etter kjøpsloven 13. mai 1988 nr. 27 (kjl.), jf. lovens § 1.

Innklagde har ikke gitt uttalelse i saken, og det er ikke grunn til å tro at unnlatelsen skyldes gyldig fravær. Utvalget avgjør derfor saken på grunnlag av klagerens fremstilling, jf. forbrukerklageloven § 18.

Klageren har anført at han aldri mottok mobiltelefonen selv om han betalte for den.

Det følger av kjl. § 22 første ledd at dersom tingen ikke blir levert, og dette ikke skyldes forbrukeren eller forhold på dennes side, kan forbrukeren kreve heving av kjøpet når forsinkelsen medfører et vesentlig kontraktsbrudd, jf. kjl. § 25 første ledd.

Basert på klagerens forklaring, fremlagt korrespondanse og fraværet av innsigelser fra innklagde, legger utvalget til grunn at mobiltelefonen ikke har blitt levert til klageren, selv om kjøpesummen ble betalt da avtalen ble inngått. Selv om utgangspunktet er at klageren har risiko for varen ved sendekjøp etter kjl. § 7 andre ledd, har klageren fremlagt dokumentasjon fra posten som viser at pakken ble sendt i retur til avsender, altså innklagde, og at pakken ankom hans hentested 17.02.2024. Klageren har også fremlagt dokumentasjon fra post i butikk som viser at pakken ble registrert som utlevert til ham ved en feil i januar 2024. Det er etter dette ingen holdepunkter i saken for at manglende levering skyldes klageren eller forhold på klagerens side.

Det foreligger et vesentlig kontraktsbrudd og vilkårene for heving er derfor oppfylt, jf. kjl. § 25 første ledd.

Virkningene av heving er at partenes plikt til å oppfylle avtalen faller bort og at mottatte ytelser skal returneres, jf. kjl. § 64 første og andre ledd.

Fordi klageren ikke har mottatt mobiltelefonen, plikter han ikke å stille mobiltelefonen til disposisjon der han overtok den eller å sende den tilbake til innklagde.

Innklagde plikter å tilbakebetale kjøpesummen.

Renter på kjøpesummen, i henhold til forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd, første punktum, løper ifølge kjl. § 65 andre ledd, jf. § 71, fra den dagen innklagde mottok kjøpesummen og fram til betaling skjer. Innklagde mottok betalingen den 11.12.2023 i henhold til fremlagt kontoutskrift for kjøpet, og renter regnes fra denne datoen.

Klageren har også krevd erstatning. Klageren kan kreve erstatning for tap påført som følge av forsinkelsen (ikke-leveringen) etter kjl. § 27.

Klageren har krevd erstatning for saksbehandlingsgebyret han måtte betale for å få saken behandlet hos Forbrukerklageutvalget.

Den 01.07.2024 ble det innført saksbehandlingsgebyr for å sende saken inn til mekling hos Forbrukertilsynet og klage saken inn til Forbrukerklageutvalget, jf. forbrukerklage_loven § 7, jf. forbrukerklageforskriften § 2a.

Krav om saksbehandlingsgebyr ble behandlet i utvidet utvalg i Forbrukerklageutvalgets sak FKU-55729, den 24.09.2025. Her ble det konkludert med at saksbehandlingsgebyret skal anses som et erstatningskrav som kan dekkes etter alminnelige erstatningsregler, dersom klageren får medhold i kravet sitt.

Utvalget finner etter dette at saksbehandlingsgebyret kan dekkes etter reglene i kjl. § 27.

Utvalget finner at kostnaden på 1 277 kroner i saksbehandlingsgebyr til Forbrukerklageutvalget, ble påført i forbindelse med den mangelfulle tingen, jf. § 27. Utvalget tilkjenner etter dette erstatning for saksbehandlingsgebyr på 1 277 kroner.

Klageren har også krevd erstatning med 2 000 kroner. Det er imidlertid ikke fremlagt dokumentasjon for hva disse kostnadene knytter seg til. Kravet tas derfor ikke til følge.

Til slutt har klageren krevd renter. 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 var ved klagen av saken til

Forbrukerklageutvalget datert 26.12.2024. Kopi av klageskjemaet ble oversendt innklagde i brev av 18.11.2025, og renter regnes derfor fra 18.12.2025.

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

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fattet slikt vedtak:

1. Girushanth Pathmanathan plikter å betale 10 500 – titusenfemhundre – kroner til Bjørnar Bøyum Larsen med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 11.12.2023 til betaling skjer.
2. Girushanth Pathmanathan plikter å betale 1 277 – ettusentohundreogsyttisv – kroner til Bjørnar Bøyum Larsen med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 18.12.2025 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Porsgrunn, 07.01.2026

Harald Benestad Anderssen

Saksbehandler: Ernstine Skjøstad