



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 10632

Sakens parter

Klager: Sander Meling, Bersagelveien 41B, 4311 Hommersåk

Innklaget: Glamira Norge AS, c/o CSC (Norway) AS, Postboks 2051 Vika,
0125 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av ringer fra næringsdrivende. Klage på at den ene ringen ble levert med flekk i steinen, samt at ringene var blitt skjeve etter innklagdes størrelsesendring. Krav om heving og erstatning. Forbrukerklageloven § 18. Medhold.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren opplyser at han den 05.10.2023 kjøpte ringer av typen Glamira Enin type A og B gjennom innklagdes nettside for 11 873 kroner. Klageren forklarer at ringene ble solgt sammen som ett sett, der den ene ringen skal settes i den andre. Klageren har fremlagt ordrebekreftelse, samt skjermbilde fra sin bruker hos innklagdes nettside der det vises en oversikt over bestilte produkter. Det fremkommer av skjermbildet at klageren den 05.10.2023 bestilte to ringer for henholdsvis 4 086,90 kroner og 7 785,90 kroner.

Klageren skal ha mottatt ringene den 17.10.2023. Klageren opplyser at han da oppdaget en stor hvit flekk i steinen på ring A. Klageren bestilte den 27.10.2023 retur for utbedring av feilen, i tillegg til at han ønsket å endre størrelse på ringene ettersom det var valgt feil størrelse.

Klageren forklarer at han fikk ringene tilbake rundt midten av desember 2023 i ny størrelse. Klageren oppgir at den hvite flekken i steinen fremdeles var der, i tillegg til at

det etter størrelsesendring ikke var mulig å klikke sammen ringene til én ring. Klageren skal etter en stund ha avdekket at årsaken til at det ikke var mulig å sette sammen ringene var at ringene var blitt skjeve etter størrelsesendring. Den 30.12.2023 bestilte klageren på nytt retur for reparasjon av skjevheten og den hvite flekken. Av fremlagt skjermbilde fra sin bruker hos innklagdes nettside med oversikt over produkter fremkommer det at klageren bestilte «fraktetikettgebyr» den 27.10.2023 for 73,60 kroner og den 30.12.2023 for 80 kroner.

Ifølge klageren fikk han beskjed fra innklagde om at ring A skulle produseres på nytt grunnet flekken. Følgende fremgår av fremlagt e-post fra innklagde til klageren av 15.02.2024:

«Etter en detaljert inspeksjon av returvaren, har vi besluttet å reprodusere din returnering for å imøtekomme din forespørsel.

For å gjøre dette, har vi opprettet en ny ordre for din returnering. Dette betyr at du vil motta en ny ordrebekreftelse via e-post automatisk. [...]».

Klageren skal ha mottatt ringene rundt to måneder senere. Klageren opplyser at ringene fortsatt var skjeve, og at den hvite flekken på ring A fremdeles var der. Ifølge klageren har innklagde følgelig ikke produsert en ny ring, slik opplyst.

Klageren opplyser at han etter dette fremmet krav om heving av kjøpet med henvisning til at feil ikke var avhjulpet etter flere forsøk på utbedring. Ifølge klageren gjorde innklagde gjeldende at det ikke var mulig å bytte en ring hvor størrelsen var blitt endret, i tillegg til at fristen for retur på 60 dager var utløpt. Klageren opplyser at han forsøkte å henvise til lovverket som følge av mangel med varen, men at innklagde fastholdt at kjøpet ikke kunne heves. Fra fremlagt e-post fra innklagde til klageren av 14.03.2024 refereres:

«Vi har vurdert din forespørsel og beklager å informere deg om at det ikke er mulig å innvilge din forespørsel om refusjon. Grunnen til dette er at bestillingen din er utenfor 60-dagers refusjonsperioden, og ringen din er allerede blitt endret i størrelse, noe som gjør den ikke-refunderbar. Denne informasjonen er tilgjengelig i vår refusjonspolitik som er lenket [her](#).»

Ettersom partene ikke kom til enighet, brakte klageren saken inn for mekling i Forbrukertilsynet. Innklagde svarte ikke under meklingen, og meklingen ble avsluttet som

uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 12.12.2024. Klageren begjærte deretter saken videre inn for Forbrukerklageutvalget.

Etter dette gjør klageren gjeldende at varen er mangelfull.

Klageren anfører at man ved kjøp av en helt ny ring forventer at kvaliteten er deretter og at innklagde aldri skulle levert en ring med flekk. Klageren fremholder at innklagde ikke har utbedret feil til tross for to rettingsforsøk.

På denne bakgrunn krever klageren heving av kjøpet med 11 873 kroner i hevingsoppgjør. Subsidiært krever klageren prisavslag på 11 873 kroner. For begge tilfeller krever klageren erstatning på 1 350 kroner, som omfatter gebyr for behandling av saken med 1 277 kroner og utgifter til retur med 73 kroner. Klageren har også krevd renter.

Innklagde har verken besvart Forbrukertilsynets henvendelser, eller reagert på Forbrukerklageutvalgets oppfordring om tilsvar, lovlig forkynt ved stevnevitne 12.01.2026.

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 14.03.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 10632.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 08.11.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 12.12.2024. Klagen til Forbrukerklageutvalget er datert og mottatt 12.12.2024, og er rettidig.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 18.02.2026.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om heving av kjøpet med 11 873 kroner i hevingsoppgjør. Subsidiært har klageren nedlagt påstand prisavslag på 11 873 kroner. For begge tilfeller har klageren krevd erstatning på 1 350 kroner. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Saken gjelder kjøp av ringer mellom en forbruker og en næringsdrivende, og reguleres derfor av forbrukerkjøpsloven 21.06.2002 nr. 34 (fkjl.), jf. lovens, jf. § 1. Utvalget bemerker at en rekke endringer i forbrukerkjøpsloven trådte i kraft fra 01.01.2024. Ettersom kjøpet ble inngått før dette tidspunktet, reguleres saken av reglene før lovendringene trådte i kraft.

Innklagde har ikke gitt uttalelse i saken, og det er ikke grunn til å tro at unnlåtelsen skyldes gyldig fravær. Utvalget kan da avgjøre saken på grunnlag av klagerens fremstilling med mindre denne strider mot «vitterlige kjensgjerninger», jf. forbrukerklageloven § 18.

Etter fkjl. § 15 første ledd skal tingen være i samsvar med de krav til art, mengde, kvalitet, andre egenskaper og innpakning som følger av avtalen. I motsatt fall foreligger det en mangel, jf. fkjl. § 16 første ledd bokstav a.

Ved bedømmelse av om tingen har en mangel, skal tidspunktet da tingen ble overtatt av forbrukeren legges til grunn, jf. fkjl. § 18 første ledd, jf. § 14 første ledd, jf. § 7.

Slik utvalget forstår det ut fra klagerens forklaring og fremlagte bilder, er de to ringene kjøpt samlet, der ring A – med stein/diamant – skal settes oppgi ring B. Utvalget legger til grunn klagerens ubestridte forklaring om at ring A ble levert med en hvit flekk i steinen, hvorpå ringen ble returnert til innklagde for utbedring. Utvalget legger videre til grunn klagerens forklaring om at den hvite flekken fremdeles er til strede, til tross for retur til innklagde to ganger. Utvalget finner det klart at det foreligger en mangel ved ringen når denne er levert med en hvit flekk i steinen.

Klageren krever heving av kjøpet av begge ringene. Heving av kjøpet forutsetter at mangelen ikke er «uvesentlig», jf. fkjl. § 32.

Basert på klagerens forklaring og fremlagt e-post fra innklagde, legger utvalget til grunn at det ikke var mulig å utbedre den hvite flekken i steinen på ring A, slik at det var nødvendig å produsere en ny ring A. Mangelen er ikke avhjulpet, og utvalget finner at mangelen ikke kan anses som «uvesentlig», slik at hevingsvilkåret er oppfylt, jf. fkjl. § 32.

Sett hen til at ringene ble kjøpt samlet og skulles settes sammen, finner utvalget at det er så nær sammenheng mellom ringene at kjøperen kan heve kjøpet av ringene i sin helhet grunnet påvist mangel. Det er dermed etter utvalgets oppfatning uten betydning at klageren også ba om endring av størrelse på ringene grunnet feil størrelse da ringene ble sendt i retur for utbedring.

Virkingen av heving er at partenes plikt til å oppfylle avtalen faller bort og at mottatte ytelser skal returneres, jf. fkjl. § 49 første og andre ledd. Klageren har dermed krav på tilbakebetaling av 11 873 kroner, mens innklagde har krav på tilbakelevering av ringene. Hvordan kjøpsgjenstanden tilbakeføres er omtalt i NOU 1993: 27 s. 149, hvor det fremkommer at:

«Kjøperen må normalt kunne nøye seg med å stille gjenstanden til selgerens disposisjon på sin egen bopel. Han plikter således ikke å besørge og bekoste den sendt tilbake til selgeren.».

Det er dermed tilstrekkelig at klageren stiller ringene til disposisjon for innklagde

Klageren krever også forsinkelsesrenter. Renter på kjøpesummen, i henhold til forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd, første punktum, løper ifølge fkjl. § 50 andre ledd fra den dagen forbrukeren reklamerte første gang og fram til betaling skjer. Utvalget legger til grunn at klageren reklamerte senest ved bestilling av retur 27.10.2023, og legger dette tidspunktet til grunn for renteberegningen.

Klageren krever videre erstatning.

Klageren kan etter fkjl. § 33 kreve erstattet økonomisk tap påført som følge av mangelen.

Klageren krever erstattet 73 kroner for kostnader til retur av ringene i forbindelse med utbedring. Klageren har dokumentert utgiften gjennom fremlagt oversikt over bestillinger. Utgiften anses erstatningsberettiget, og klageren tilkjennes 73 kroner i erstatning.

Klageren krever videre erstattet gebyr for behandling av saken med 1 277 kroner. I Forbrukerklageutvalgets sak FKU-55729 – som ble behandlet i utvidet utvalg - kom utvalget til at saksbehandlingsgebyret kan dekkes etter alminnelige erstatningsregler, og fant at gebyret var en utgift kjøperen var påført som følge av den mangelfulle tjenesten, jf. hvtl. § 28. Gebyret må i dette tilfelle anses som et økonomisk tap klageren er påført som

følge av mangel ved produktet. Utvalget finner i tråd med den nevnte avgjørelsen at klageren får erstattet gebyret på 1 277 kroner etter alminnelige erstatningsregler, i dette tilfelle fjkl. § 33 første ledd.

Renter av erstatningskravet på 1 350 kroner løper etter forsinkelsesrenteloven § 2 fra 30 dager etter at skriftlig påkrav ble fremsatt. Første gang klageren rettet skriftlig og beløpsfestet krav var ved klagen til Forbrukerklageutvalget datert 12.12.2024. Kopi av klageskjemaet ble forkynt for innklagde 12.01.2026 og renter regnes derfor fra 11.02.2026.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

1. Glamira Norge AS plikter å betale 11 873 – ellevetusenåttehundreogsyttitre – kroner til Sander Meling med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 27.10.2023 til betaling skjer, mot at Sander Meling stiller ringene til disposisjon for Glamira Norge AS.
2. Glamira Norge AS plikter å betale 1 350 – ettusentrehundreogfemti – kroner til Sander Meling med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra 11.02.2026 til betaling skjer.

Oppfyllelsesfristen er 1 – én – måned fra vedtakets forkynnelse.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 18.02.2026

Ali Aslam Malik

Irene Lundeker

Charlotte Nordbakken

Saksbehandler: Lena Kallåk