



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 148571

Sakens parter

Klagemene: Sefat Noor Omi og Md Salman Rahman, Olav M Troviks vei 38,
0864 Oslo

Innklaget 1: Magnus Bordevich Agersborg, Prost Hallings vei 35 B, 0666 Oslo

Innklaget 2: Amour Sale, Herslebs Gate 25, 0561 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av komfyr mellom private parter. Klage på skade på komfyren og uriktig opplysning om at komfyren var en induksjonskomfyr. Prinsipalt krav om heving. Subsidiært krav om erstatning. Spørsmål om rettidig innsending av klageskjema og begjæring om oppfriskning. Avvist fra realitetsbehandling.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Den 08.09.2023 inngikk klagerne en avtale med innklagde 1 gjennom Finn.no om kjøp av en komfyr av merke Electrolux EKC6351BIX for 2 500 kroner. Klagerne betalte til innklagde 2 den 09.09.2023 via Vipps. Det er fremlagt kopi av betalingsoverføringen som dokumenterer kjøpet. Salgsannonsen er ikke fremlagt i saken.

Klagerne opplyser at de kjøpte en komfyr som ifølge salgsannonsen skulle ha induksjonsfunksjon, og at annonsen heller ikke opplyste om skader. Ved levering oppdaget klagerne at komfyren ikke hadde induksjonsfunksjon, og at en del av komfyren var skadet. Klagerne tok deretter gjentatte ganger kontakt med innklagde 1, som lovet å bytte komfyren, men uten å følge opp. Etter syv dager uten løsning ba klagerne om å heve kjøpet og få tilbakebetalt kjøpesummen.

Klagerne har fremlagt korrespondanse med innklagde 1. Den 09.09.2023 opplyser klagerne at komfyren ikke har induksjonsfunksjon, og at de ikke aksepterer dette. Samme dato svarer innklagde 1: «Hi. I ceck now and i see them pick up fould cooker. We have many cookers like this one. Can we change tomorrow. Sorry for that». Klagerne bekrefter dette og spør samtidig om de kan få pengene tilbake. Innklagde 1 svarer: «Cool. Thank you very much for understanding». Samme dato spør klagerne om innklagde 1 kan bytte til en induksjonskomfyr dagen etter.

Den 10.09.2023 spør klagerne når i løpet av dagen innklagde 1 vil komme for å bytte komfyren. Innklagde 1 svarer den 11.09.2023 og opplyser at han vil komme på onsdag, samtidig som han beklager at han ikke kom den 10.09.2023. Den 13.09.2023 etterspør klagerne i flere meldinger om når innklagde 1 vil komme for å gjennomføre bytte. I en udatert melding fra innklagde 1 fremgår det følgende:

«Hello! Sorry for using some time to getting back to you! We can Get back to you with a replacement in a few days. We have a lot to do, and just as Elkjøp and power, who also got a lot to do, will use 3-4 to Come and replace it. Ofcourse as i promised you will Get a new one according to Norwegian laws, but according to Norwegian laws you also have to give the seller appropriate right of time to replace it. »

Klagerne har fremlagt et bilde av komfyren. Bildene viser at komfyren har skade.

Klagerne anfører at komfyren er mangelfull som følge av feilaktige opplysninger om komfyren i salgsannonser og skader på komfyr.

På denne bakgrunn krever klagerne prinsipalt heving av kjøpet med tilbakebetaling av kjøpesummen på 2 500 kroner. Subsidiært krever klagerne erstatning med 2 359 kroner.

Verken innklagde 1 eller innklagde 2 har besvart Forbrukertilsynets henvendelser eller reagert på Forbrukerklageutvalgets oppfordring om tilsvarende, lovlig forkynt for innklagde 1 den 23.12.2025 og innklagde 2 den 06.10.2025.

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 21.09.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/12270. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 19.02.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 20.03.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 30.04.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 30.04.2024.

Saken ble behandlet av Forbrukerklageutvalgets nestleder, Charlotte Nordbakken, den 18.02.2026.

Klagernes påstander

Klagerne har nedlagt prinsipal påstand om heving av kjøpet med tilbakebetaling av kjøpesummen på 2 500 kroner. Subsidiært har klagerne krevd erstatning med 2 359 kroner.

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 den 20.03.2024. Klageres klageskjema sendt inn elektronisk til Forbrukertilsynet er datert 30.04.2024, som er 10 dager etter utløpet av fristen. Klagerne har også sendt inn klageskjema per brevpost, poststempelt 07.05.2024, som er 17 dager etter utløpet av fristen. Klagerne har altså sendt inn to ulike klageskjemaer, hvor begge er utenfor fristen på én måned, jf. forbrukerklageloven § 13 første ledd andre punktum.

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. Klagerne har ikke gitt noen begrunnelse for hvorfor de ikke har overholdt fristen. Utvalget finner ikke holdepunkter for å legge til grunn at klagerne var forhindret fra å fremsette klagen rettidig. Utvalget kan heller ikke se at det foreligger andre særlige grunner for å gi oppfriskning i dette tilfellet. Utvalget finner derfor ikke grunnlag for å gi oppfriskning for manglende overholdelse av fristen, og klagen avvises fra realitetsbehandling, jf. forbrukerklageloven § 14 første ledd bokstav h.

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

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Saken avvises fra realitetsbehandling.

Porsgrunn, den 18.02.2026

Charlotte Nordbakken

Saksbehandler: Kjærstin Marthine Müller