



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 76162

Sakens parter

Klager: Lene Mikkelsen, Roald Amundsens vei 24, 1654 Sellebakk

Innklaget: Bonprix Handelsgesellschaft Mbh ved Bonprix NUF, c/o KPMG Tax AS, Postboks 7000 Majorstuen, 0306 OSLO

Kort oppsummering av saken og utfall

Klage over manglende tilbakebetaling. Krav om tilbakebetaling og erstatning. Rentekrav. Avvist fra realitetsbehandling som bevisuegnet.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren forklarer at hun har handlet hos innklagde i perioden 2017-2023. Klageren mener at innklagde skylder henne penger for returer som ikke er kommet tilbake på tilgode-kontoen hennes, jf. Forbrukertilsynets telefonnotat av 22.08.2024.

Klageren har fremlagt e-postkorrespondanse mellom henne og innklagde.

Videre er det fremlagt kontoutskrifter fra innklagde. Det er på noe av disse påtegnet grønne understreker, som ifølge klageren gjelder saldo, og røde understreker, som ifølge klageren gjelder returer. Klageren fremholder at saldoene ikke stemmer med returer og innbetalinger til innklagde.

Klageren har i e-post av 07.11.2025 til Forbrukertilsynet gitt en nærmere forklaring på hvordan hun er kommet frem til beløpet på 6 672,70, som hun krever tilbakebetalt og erstattet av innklagde.

Innklagde bestrider klagerens krav. Innklagde har fremlagt kontoutskrift og bilde av ordrene. Innklagde har uttalt at «Vi bekrefter at vi har fulgt de norske lover og regler for retur av varer opp til 2 år etter kjøp. [Klageren] benyttet seg av den muligheten med nesten alle hennes bestillinger.» Videre fremholder innklagde at alle returer for klageren ble trukket fra kundesaldoen før betalingene ble foretatt. På denne bakgrunn mener innklagde at de ikke har trukket noe ekstra fra klagerens bankkonto.

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 07.12.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/16732. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 22.08.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 03.10.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 29.10.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen rettidig den 29.10.2024.

Saken ble behandlet av Forbrukerklageutvalgets nestleder, Alice Jervell, den 13.02.2026.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om krav om 6 673 kroner tilbakebetalt. Kravet er også ført opp som et erstatningskrav. Klageren har i tillegg krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Det følger av forbrukerklageloven av 23. juni 2020 nr. 98 § 14 første ledd bokstav f, at en sak kan avvises fra behandling i Forbrukerklageutvalget dersom den reiser bevissspørsmål som ikke egner seg for skriftlig behandling.

Slik saken er fremlagt for utvalget, finner utvalget saken er uoversiktlig og vanskelig å avgjøre på bakgrunn av dokumentene alene. Slik utvalget forstår det, er det inngått flere ulike kjøp. Det er vanskelig for utvalget å få et helhetlig bilde av hendelsesforløpet for de ulike kjøpene, herunder beløpene som har vært til gode og innbetalt. Partene har også

forklart seg ulikt om forhold av vesentlig betydning for avgjørelsen. Utvalget mener det er nødvendig å supplere dokumentene med ytterligere forklaringer fra partene og sakkyndige, og eventuelt regnskapskyndige.

Utvalget finner på bakgrunn av det ovennevnte at det er vanskelig å treffe vedtak i saken uten muntlige forklaringer fra partene. Utvalget mener at det ikke foreligger tilstrekkelig grunnlag til å fatte en realitetsavgjørelse i saken. Saken avvises derfor i samsvar med forbrukerklageloven, lov 23. juni 2020 nr. 98, § 14 første ledd bokstav f.

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

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Saken avvises fra realitetsbehandling i medhold av forbrukerklageloven § 14 første ledd bokstav f.

Porsgrunn, den 13.02.2026

Alice Jervell

Saksbehandler: Sara Larsen Magee