



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 138020

Sakens parter

Klager: Erik Santiago Duenas Whist, Bakkegutua 7, 2750 Gran

Prosessfullmektig: Silje Østensjø Whist, Bakkegutua 7, 2750 Gran

Innklaget: Phoenix US Cars AS, Broen 7, 3170 Sem

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av verkstedtjeneste. Klage på ufagmessig utførelse. Krav om erstatning og renter. Spørsmål om klagen er rettidig. Avvist fra realitetsbehandling.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren engasjerte innklagde for å få utbedret en rekke skader på sin bil, en Chevrolet Truckmaster Lance med registreringsnummer KH24048. I den forbindelse sendte klageren per e-post 21.02.2023 en oversikt over hvilket arbeid han ønsket skulle utføres på bilen, blant annet retting av feil med styringen, feilkoder, bremses, klimaanlegg, lekkasje og rust. Faktura for utført arbeid pålydende 50 507 kroner er fremlagt.

Når bilen var ferdig reparert, oppdaget klageren flere feil ved utførelsen av arbeidet, herunder skjevhet i rattet, manglende firehjulskontroll, svikt i bremsene, sprekk i dashbordet, skade på bremseserør og manglende undersøkelse av varsellamper. Klageren mente at innklagde også hadde utført arbeider utover det avtalte og som ikke var nødvendige av hensyn til bilens tilstand. Klageren har også anført at prisen for arbeidet ble vesentlig høyere enn det prisoverslaget som ble gitt av innklagde.

Innklagde har avvist klagerens krav. Innklagde har opplyst at de ga en estimert pris for arbeidet ut ifra en visuell undersøkelse, men at de oppdaget etter demontering at det

måtte gjøres mer arbeid enn først antatt, hvilket de hadde tatt forbehold om i sin e-post til klageren datert 28.02.2023. Videre kontaktet de klageren per telefon for å opplyse om det merarbeid som måtte utføres på bilen, hvilket de mener klageren godtok.

Det redegjøres ikke nærmere for sakens realitet, idet utvalget separat skal ta stilling til om klagen ble sendt innenfor lovens frist for å begjære saken behandlet av Forbrukerklageutvalget.

Saken ble avsluttet i Forbrukertilsynet den 16.05.2024, med informasjon om at saken kunne bringes inn for Forbrukerklageutvalget. Av Forbrukertilsynets brev fremgår følgende om frist for innsendelse av klageskjema:

«Klageskjema må sendes inn til Forbrukertilsynet innen én måned etter at partene ble informert om at meklingen avsluttes.

- *Phoenix US Cars AS mottar brevet per e-post og fristen er derfor 16.06.2024.*
- *Erik Whist v/Silje Østensjø Whist har hatt noe problem med nettverket sitt og brevet sendes da både med brevpost og e-post. Grunnet postgang utvides fristen med 7 dager og fristen er derfor 23.06.2024.*

[...]

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 sendte inn klageskjemaet per e-post 24.06.2024. Skjemaet var datert 19.06.2024. Klageren sendte deretter klageskjemaet også per post, og klageskjemaet er poststemplet 28.06.2024.

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 25.09.2023 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 23/12470. Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 07.02.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 16.05.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget er datert 19.06.2024. Klagen ble først sendt inn uten gyldig signatur per e-post 24.06.2024. Klagen er poststemplet 28.06.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 03.07.2024.

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 26.05.2025.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt påstand om erstatning. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Forbrukerklage_loven 23. juni 2020 nr. 98 § 13 første ledd setter en frist på en måned for å klage en sak inn for Forbrukerklageutvalget fra Forbrukertilsynet har informert partene om avsluttet saksbehandling. I forbrukerklageforskriften § 4 er det fastsatt nærmere krav til klagens innhold.

Partene ble underrettet om at saken var avsluttet i Forbrukertilsynet den 16.05.2024. Grunnet postgang, fikk klageren utvidet frist for innsending av klagen til 23.06.2024. Det er i utgangspunktet fristavbrytende å sende klagen inn per e-post, dersom denne suppleres innen rimelig tid. Klageren sendte imidlertid inn klageskjemaet per e-post 24.06.2024, som er én dag etter utløpet av fristen. Klagen er dermed fremsatt for sent.

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 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 har opplyst at fristen ved en inkurie ble «feil-lest». Forbrukertilsynet ga i avslutningsbrevet tydelig informasjon om hva klageren måtte foreta seg dersom han ønsket behandling av saken i Forbrukerklageutvalget. Klageren har selv ansvar for å sette seg inn i informasjonen, og må selv lastes for at han ikke fikk med seg klagefristen. Det er ikke holdepunkter for at det var andre forhold som forhindre klageren i å fremsette klagen rettidig. Utvalget kan videre ikke se at det foreligger andre særlige grunner for å gi oppfriskning i dette tilfellet.

Utvalget finner etter dette ikke grunnlag for å gi oppfriskning for manglende overholdelse av fristen, og klagen avvises fra realitetsbehandling, jf. forbrukerklageloven § 14 første ledd bokstav h.

Konklusjon og vedtak

Forbrukerklageutvalget fatter slikt vedtak:

Saken avvises fra realitetsbehandling.

Vedtaket er enstemmig.

Porsgrunn, den 26.05.2025

Charlotte Wolf Apelthun

Rune Erstad

Alice Jervell

Saksbehandler: Nathalie Furuseth