



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 94182

Sakens parter

Klager: Bjørn Sveindal, Kverhuslia 11A, 4634 Kristiansand S

Innklaget: Elkjøp Norge AS, Postboks 4303 Nydalen, 0402 Oslo

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av støvsuger. Klage på reparasjonskostnader. Krav om erstatning. Spørsmål om avvisning grunnet oversittelse av klagefrist. Avvist fra realitetsbehandling.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Saken gjelder kjøp av en Electrolux Well Q7 trådløs støvsuger for 1 590 kroner. Kjøpskvittering datert 20.12.2022 er fremlagt.

Klageren reklamerte på støvsugeren ca. ett år etter kjøpet, på bakgrunn av at den hadde begynt å fungere kun i korte intervaller. Støvsugeren ble levert inn til innklagdes serviceavdeling. Klageren mottok deretter en melding fra innklagde om at de ved undersøkelse hadde konstatert at filteret på støvsugeren var tett, og at de derfor hadde rensset filteret. Videre ble det opplyst at det ikke var gjort funn av tekniske feil, og at service ikke dekkes av reklamasjon eller garanti. Kostnaden for utført service kom på 1400 kroner.

Klageren mener at servicen burde vært utført på garanti, og opplyser at han har vedlikeholdt produktet «etter beste evne» og «bruksråd».

Innklagde har avvist klagerens krav, og begrunner dette med at feilen oppstod grunnet manglende vedlikehold fra klagerens side. Innklagde viser til at det følger med

bruksanvisning på produktet, som kundene selv er pliktige å sette seg inn i ved kjøp for å forlenge levetiden på produktene sine.

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 til Forbrukerklageutvalget.

Saken ble avsluttet i Forbrukertilsynet ved brev av 27.11.2024, med informasjon om at saken kunne bringes inn for Forbrukerklageutvalget. Av Forbrukertilsynets brev fremgår følgende om frist for innsendelse av klageskjema:

«Du må sende inn klageskjema innen en måned etter at du ble informert om at meklingen ble avsluttet. For at Forbrukerklageutvalget skal kunne behandle saken, må du dermed sende inn skjema innen 27.12.2024.

For å være på den sikre siden, anbefaler vi deg derfor å sende inn klagen i god tid før utløpet av fristen. Hvis klagen blir sendt inn etter fristen, vil saken normalt ikke bli behandlet i Forbrukerklageutvalget. Du har risikoen for å overholde fristen.

Søksmålsfristen blir ikke forlenget selv om den løper ut på en helge- eller helligdag. Fristen løper også i rettsferiene».

Klageskjemaet ble registrert mottatt hos Forbrukertilsynet via digital innsending i saksbehandlingsportal den 29.12.2024.

Klageren har forklart at vansker med å lese/forstå saksgangen er grunnen til at han ikke fikk sendt klagen innen fristen.

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 26.01.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 24/1506.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 22.10.2024. Saken ble henlagt som uforlikt ved Forbrukertilsynets brev av 27.11.2024, og klagen til Forbrukerklageutvalget ble sendt inn 29.11.2024

Saken ble lagt frem i Forbrukerklageutvalgets møte den 25.06.2025.

Klagerens påstand

Klageren har nedlagt påstand om erstatning.

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 ved brev av 27.11.2024. Klagerens klageskjema er mottatt 29.12.2024, som er tre dager etter utløpet av fristen på én måned, jf. forbrukerklageloven § 13 første ledd andre punktum. Klagen er således 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 forklart at vansker med å lese/forstå saksgangen er grunnen til at han ikke fikk sendt klagen innen fristen. Klageren har et selvstendig ansvar til å sette seg inn i informasjonen som blir sendt ut i forbindelse med avslutning av saken, og eventuelt be om hjelp til å lese og tolke innholdet. Utvalget finner ikke holdepunkter for at klageren 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 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 25.06.2025

Mette Thorne Lothe

Irene Lundeker

Markus Hoel Lie

Saksbehandler: Nathalie Furuseth