



Forbrukerklageutvalget

Vedtak i Forbrukerklageutvalgets sak 7185

Sakens parter

Klager: Marit Wathne Lilleaasen, Rambergvegen 56, 3731 Skien

Prosessfullmektig: Lars Erik Seime, Furuset 17, 3726 Skien

Innklaget: Outlet Cars AS, Barstølveien 42, 4636 Kristiansand S

Kort oppsummering av saken og utfall

Kjøp av brukt bil fra næringsdrivende. Klage på flere feil på en Ford Galaxy 2007-modell. Spørsmål om rettidig innsendt klageskjema. Prinsipalt krav om heving. Avvist fra realitetsbehandling.

Sammendrag av faktiske forhold og partenes anførsler

Klageren forklarer at hun 15.01.2024 kjøpte en brukt Ford Galaxy 2007-modell, med registreringsnummer RK 27704, av innklagde for 30 000 kroner. Det ble ikke inngått skriftlig kjøpekontrakt.

Klageren oppdaget på vei hjem fra kjøpet at det var en feil med clutchen. Senere ble det også avdekket flere feil med bilen. Hun har som følge av dette anført at bilen er mangelfull, og krever på denne bakgrunn prinsipalt heving.

Det redegjøres ikke nærmere for sakens realiteter, idet utvalget separat skal ta stilling til om saken skal avvises grunnet oversittelse av lovens frist for å klage inn saken for Forbrukerklageutvalget.

Forbrukertilsynet avsluttet meklingen i brev datert 13.12.2024. I brevet ble det også opplyst om adgangen til å få saken behandlet av Forbrukerklageutvalget, og at lovens

frist for å sende inn klageskjema til Forbrukerklageutvalget var én måned fra saken ble avsluttet. Avslutningsbrevet ble sendt til klageren på e-post den 13.12.2024, som dermed mottok avslutningsbrevet samme dag som det ble sendt. I brevet ble det også informert om at klageskjema kan sendes inn elektronisk via forbrukertilsynet.no eller per brevpost, og at fristen er absolutt.

Klageren sendte inn klageskjema elektronisk. Dette er mottatt av Forbrukerklageutvalget 15.01.2025.

Den 09.12.2025 ble klageren varslet om at saken hos Forbrukerklageutvalget kan bli avvist som følge av at klageskjemaet er sendt inn for sent. Klageren ble gitt mulighet til å sende inn dokumentasjon som viser at klageskjemaet likevel er sendt inn rettidig.

Klageren ble også gitt mulighet til å kreve oppfriskning av klagefristen og sende inn dokumentasjon som viser årsaken til at klageskjemaet ble sendt for sent. Klageren har ikke besvart Forbrukertilsynets henvendelse, til tross for påminnelse om å sende inn et svar den 09.01.2026.

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 06.03.2024 brakt inn for Forbrukertilsynet og fikk saksnummer 7185.

Forbrukertilsynet henvendte seg skriftlig til innklagde første gang 13.11.2024. Saken ble henlagt som uforliket ved Forbrukertilsynets brev av 13.12.2024. Forbrukerklageutvalget mottok klagen 15.01.2025.

Saken ble behandlet av Forbrukerklageutvalgets nestleder, Harald Benestad Anderssen, den 27.01.2026.

Klagerens påstander

Klageren har nedlagt påstand om heving med 30 000 kroner. Klageren har også krevd renter.

Utvalget ser slik på saken

Etter forbrukerklageloven § 13 første ledd er fristen for å klage en sak inn for Forbrukerklageutvalget «én måned fra partene ble underrettet av Forbrukertilsynet om at saken er avsluttet». Dersom klagefristen er oversittet kan Forbrukerklageutvalget avvise saken, jf. forbrukerklageloven § 14 første ledd bokstav h.

Partene ble underrettet om at saken var avsluttet ved Forbrukertilsynets brev av 13.12.2024, med frist for klageren til å klage inn saken innen den 13.01.2025. Det er klageren som har bevisbyrden for at klagen er inngitt innen fristen.

Forbrukerklageutvalget mottok klageskjemaet 15.01.2025, to dager etter at fristen for å sende inn klagen gikk ut. Klagefristen er etter dette oversittet. Selv om en klage er inngitt for sent, følger det av forbrukerklageloven § 13 første ledd, tredje punktum at Forbrukerklageutvalget «kan gi oppfriskning for oversittelse av fristen». Vilåårene for at oppfriskning skal kunne gis følger av forvaltningsloven. Bestemmelsen oppstiller 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.

Det er ikke anført noe som sannsynliggjør at klager ikke kan lastes for å ha oversittet fristen. Dermed kan det ikke gis oppfriskning på dette grunnlaget.

Med hensyn til spørsmålet om det er særlige grunner er rimelig at klagen blir prøvd, bemerker utvalget at fristen på fire uker praktiseres strengt, og at det bare i ekstraordinære tilfeller gis oppfriskning. Utvalget kan ikke se at saken er prinsipiell. Det foreligger dermed ikke særlige grunner for behandling av saken.

Utvalget er etter dette kommet til at det ikke foreligger grunnlag for oppfriskning av klagefristen. Klagen avvises etter dette fra realitetsbehandling, jf. forbrukerklageloven § 14 første ledd bokstav h.

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.

Porsgrunn, den 27.01.2026

Harald Benestad Anderssen

Saksbehandler: Ernstine Skjøstad