



Markedsrådet

Markedsrådets avgjørelse 27. februar 2022

Sak: 2022/151
Klager: Joakim Sørbø Snerte
Innklaget: Forbrukertilsynet

Sakens bakgrunn:

- (1) Saken gjelder Forbrukertilsynets nedprioritering av klage på Vy Buss AS' praksis ved kjøp av bussbilletter på www.vybuss.no. Ved kjøp av bussbilletter på www.vybyss.no er det forhåndsavhuket for at kunden ønsker å motta bussbillettene på SMS mot et gebyr på fem kroner.
- (2) Forbrukertilsynet mottok 17. august 2021 klage på den ovennevnte praksisen. Klager anførte at praksisen er i strid med markedsføringsloven § 11 fjerde ledd, fordi et uttrykkelig samtykke for tilleggsbetaling for mottak av billettene på SMS mangler ved forhåndsutfyllingen.
- (3) Klager etterlyste svar på klagen 16. desember 2021.
- (4) Forbrukertilsynet fant ikke å kunne ta saken opp til realitetsbehandling, og i brev av 6. januar 2022 ble det vist til ressurshensyn.
- (5) I brev av 6. januar 2022 ba klager om behandling av nedprioriteringsspørsmålet i Markedsrådet. Klager utdypet samtidig klagen av 17. august 2021.
- (6) Saken ble oversendt Markedsrådet 20. januar 2022.

Anførsler:

Klager har i det vesentlige anført:

- (7) Det er her tale om et åpenbart brudd på markedsføringsloven, og saken gjelder store økonomiske verdier.

Forbrukertilsynet har i det vesentlige anført:

- (8) Sett hen til planene for tilsynsarbeidet, kapasiteten til å ta nye saker opp til behandling, og etter en nærmere vurdering av forbrukerhensynene som gjør seg gjeldende i saken

Postadresse

Postboks 511 Sentrum
5805 Bergen

Besøksadresse

Zander Kaaes gate 7
5015 Bergen

Tlf.: 55 19 30 00

E-post: post@knse.no

aktuelle saken, opprettholdes konklusjonen om at klagen ikke tas opp til realitetsbehandling.

Markedsrådets vurdering:

- (9) I tråd med forskrift av 21. november 2017 nr. 1817 om Forbrukertilsynets og Markedsrådets saksbehandling § 4 fjerde ledd, avgjøres saken av Markedsrådets leder alene.
- (10) Forbrukertilsynet skal, ut i fra hensynet til forbrukerne, føre tilsyn med at det ikke skjer markedsmissbruk i strid med markedsføringsloven kap. 1 – 5, eller bestemmelser gitt i medhold av denne loven, jf. mfl. § 35 første og andre ledd. Ordlyden «ut fra hensynet til forbrukerne» tilsier at bestemmelsen gir Forbrukertilsynet en vid skjønnsmessig adgang til å vurdere om det foreligger tilstrekkelige forbrukerinteresser til at saken bør realitetsbehandles, eller om man av prioriteringshensyn bør la saken ligge.
- (11) Markedsrådet har i alminnelighet lagt terskelen høyt for å overprøve Forbrukertilsynets avgjørelse om nedprioritering. Bakgrunnen for dette er at tilsynet som regel selv har den beste oversikt over hvilke saker som foreligger til behandling, og som derfor best kan foreta en prioritering av sakene.
- (12) Markedsrådet er enig med Forbrukertilsynet i at forbrukerhensynet ikke gjør seg sterkt nok gjeldende til at tilsynet skal pålegges å realitetsbehandle denne saken nå, og viser til tilsynets anførsler.
- (13) Klagen har etter dette ikke ført frem.

Vedtak:

Klagen over Forbrukertilsynets nedprioritering av klage på Vy Buss AS' bruk av forhåndsfylte felt for mottak av bussbilletter på SMS mot gebyr, ved billettkjøp på www.vybuss.no, tas ikke til følge.

Monica Viken
Markedsrådets leder

Dokumentet er godkjent elektronisk