Markedsrådet

Markedsrådets avgjørelse 4. april 2024

Sak: 2024/307

Klager: Forbrukerrådet

Innklaget: Forbrukertilsynet

Sakens bakgrunn

(1) Saken gjelder Forbrukertilsynets nedprioritering av klage på Fremtind Service AS (heretter omtalt som «Fremtind») sin endring av avtalevilkårene for privatkunder.

(2) Forbrukertilsynet mottok 1. februar 2024 klage fra Forbrukerrådet (heretter omtalt som «klager») på den ovennevnte praksisen. Klager anførte at Fremtind ensidig har endret avtalevilkårene for privatkunder i strid med avtalen som gjaldt mellom partene, samt at de nye vilkårene som er gjort gjeldende fra og med 1. november 2023 er i strid med forskrift 14. desember 2018 nr. 1917 om utsteder virksomhet for bompenger og ferjebilletter (utstederforskriften) § 19. Videre ble det stilt spørsmål om endringshjemmelen i de nye vilkårene punk 7.2. utgjør et ubalansert og urimelig avtalevilkår i strid med lov 9. januar 2009 nr. 2 om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. (markedsføringsloven) § 22, jf. forbrukeravtaledirektivet – urimelige vilkår (direktiv 93/13/EØF) artikkel 3, jf. vedlegg til direktivet bokstav j.

(3) Forbrukertilsynet fant ikke å kunne ta saken opp til realitetsbehandling, og i brev av 6. februar 2024 ble det vist til ressurshensyn som begrunnelse for å ikke ta saken opp til behandling.

(4) Klager påklaget avgjørelsen om å nedprioritere saken i brev 26. februar 2024.

(5) Forbrukertilsynet har ikke funnet grunn til å omgjøre avgjørelsen og oversendte klagen med innstilling 28. februar 2024 til Markedsrådet for behandling.

Anførsler

Klager har i det vesentlige anført:

(6) Forbrukertilsynet skal pålegges å realitetsbehandle klagen. Det klages på Fremtinds omfattende ensidige endringer av inngåtte AutoPass-avtaler, i strid med de opprinnelige vilkårene, til klar ugunst for forbrukerne, samt innkreving av en månedlig bombrikkeavgift, der avgiftens innretning og størrelse er i strid med utstederforskriften §

19. Hver for seg og samlet utgjør disse forholdene urimelig og ulovlig handelspraksis i strid med markedsføringsloven § 6.

(7) Klagen gjelder konkret for Fremtind, men problemstillingene er etter Forbrukerrådets kjennskap også den samme for Flyt AS. Selskapenes praksis og samlede tall er derfor relevante for vurderingen av om saken skal prioriteres. Den omfattende ensidige vilkårsendringen til selskapene til klar ugunst for forbrukerne, i strid med avtalens egne vilkår, som berører godt over to millioner avtaler, er i seg selv av et slikt omfang at det alene burde tilsi realitetsbehandling fra Forbrukertilsynet. Forbrukerrådet estimerer at endringene medfører en samlet ekstrabelastning for forbrukerne på rundt 816 millioner kroner over ni år, eller rundt 240 millioner kroner over fem år hvis selskapenes samlede tall legges til grunn.

Forbrukertilsynet har i det vesentlige anført:

(8) Det kommer inn rundt 11 000 skriftlige klager og henvendelser i året. Sett hen til planer for tilsynsarbeidet, kapasiteten til å ta nye saker opp til behandling, samt forbrukerhensynene som gjør seg gjeldende i denne saken, er det ikke grunnlag for å pålegge Forbrukertilsynet en plikt til å realitetsbehandle klagen.

Markedsrådets vurdering

(9) I tråd med forskrift 21. november 2017 nr. 1817 om Forbrukertilsynets og Markedsrådets saksbehandling mv. § 4 fjerde ledd, avgjøres saken av Markedsrådets leder alene.

(10) Forbrukertilsynet skal, ut fra hensynet til forbrukerne, føre tilsyn med at det ikke skjer markedsmisbruk i strid med markedsføringsloven kapittel 1-5, eller bestemmelser gitt i medhold av denne loven, jf. markedsføringsloven § 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 avgjørelser om nedprioritering. Bakgrunnen for dette er at Forbrukertilsynet som regel selv har den beste oversikten 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 på nåværende tidspunkt. Det vises for øvrig til Forbrukertilsynets anførsler om ressursprioritering.

Avgjørelse:

(13) Klagen over Forbrukertilsynets nedprioritering av klage på Fremtind Service AS sin endring av avtalevilkårene for privatkunder, tas ikke til følge.

Monica Viken

Markedsrådets leder

Dokumentet er elektronisk godkjent og har ingen signatur