



Markedsrådet

Markedsrådets avgjørelse 26. november 2024

Sak: 2024/1682

Klager: Ronny Ottesen

Innklaget: Forbrukertilsynet

Sakens bakgrunn

- (1) Saken gjelder Forbrukertilsynets nedprioritering av klage på blant annet Polar Kraft AS og Arva AS' avtalevilkår og handelspraksis.
- (2) Forbrukertilsynet mottok 23. april 2024 klage på den ovennevnte praksisen fra Ronny Ottesen (klager). I klagen fremsettes det flere påstander om problematiske forhold knyttet til nettselskapenes avtalevilkår og handelspraksis. Det vises blant annet til problematikk knyttet til gjennomfakturerings av nettselskap og kraftleverandør, nye standardavtaler for nettleie og avlesningsgebyr for AMS-måler uten aktiv kommunikasjonsmodul.
- (3) Klager etterlyste i e-post 2. oktober 2024 tilbakemelding på klagen fra Forbrukertilsynet.
- (4) Forbrukertilsynet besluttet i brev 14. oktober 2024 å nedprioritere klagen, og viste til ressurshensyn.
- (5) I e-post 25. oktober 2024 sendte klager en bekymringsmelding til Forbrukertilsynet. Forbrukertilsynet sendte svar på bekymringsmeldingen i e-post 31. oktober 2024.
- (6) Klager sendte i e-post 29. oktober 2024 kommentarer til Forbrukertilsynets avgjørelse om å nedprioritere klagen. Forbrukertilsynet besvarte henvendelsen i e-post samme dag.
- (7) Klager påklagde 31. oktober 2024 Forbrukertilsynets avgjørelse om å nedprioritere klagen.
- (8) Forbrukertilsynet har ikke funnet grunn til å omgjøre avgjørelsen og oversendte klagen med innstilling 1. november 2024 til Markedsrådet for behandling.
- (9) Klager har i telefonsamtale 1. november 2024 gitt uttrykk for at bekymringsmeldingen som ble sendt til Forbrukertilsynet i e-post 25. oktober 2024, ikke er en del av klagesaken. Markedsrådet vil derfor i det følgende se vekk ifra bekymringsmeldingen med vedlegg.

Postadresse:

Postboks 511 Sentrum
5805 Bergen

Besøksadresse:

Zander Kaaes gate 7
5015 Bergen

Telefon: +47 55 19 30 00 post@knse.no

Anførsler

Klager har i det vesentlige anført:

- (10) Forbrukertilsynet skal pålegges å realitetsbehandle klagen. Det vises til at Barne- og familiedepartementet skriver i de årlige tildelingsbrevene til Forbrukertilsynet at tilsynet må prioritere tilsyn med markedsføring og avtalevilkår i strømgransjen. Ifølge klager er det uforståelig at ikke Forbrukertilsynet prioriterer tilsyn med nettselskapets avtalevilkår som gjelder 3,3 millioner forbrukere.

Forbrukertilsynet har i det vesentlige anført:

- (11) Forbrukertilsynets tilsynsavdeling kan selv velge hvilke saker som skal prioriteres innenfor føringene fra Barne- og familiedepartementet. Tilsynsavdelingen mottar hvert år mange tusen tips, og for å føre et mest mulig effektivt tilsyn, må det foretas en streng prioritering av hvilke saker som tas opp til behandling.

Markedsrådets vurdering

- (12) I tråd med forskrift 21. november 2017 nr. 1817 om Forbrukertilsynets og Markedsrådets saksbehandling mv. (forskriften) § 4 fjerde ledd, avgjøres saken av Markedsrådets leder alene.
- (13) Forbrukertilsynet skal, ut fra hensynet til forbrukerne, føre tilsyn med at det ikke skjer markedsmissbruk i strid med lov 9. januar 2009 nr. 2 om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. (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 tilsynet 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.
- (14) 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 oversikten over hvilke saker som foreligger til behandling, og som derfor best kan foreta en prioritering av sakene.
- (15) 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.
- (16) Klagen har etter dette ikke ført frem.

Avgjørelse:

Klagen over Forbrukertilsynets nedprioritering av klage på blant annet Polar Kraft AS og Arva AS' avtalevilkår og handelspraksis, tas ikke til følge.

Monica Viken

Markedsrådets leder

Dokumentet er elektronisk godkjent og har ingen signatur