

Sak nr.: 2020001232

Dato: 12.11.2020

Klager: Arve Kleiven, Conrad Holmsboesveg 25, 9011 Tromsø

Innklaget: Forbrukertilsynet

1. SAKENS BAKGRUNN

Saken gjelder Forbrukertilsynets nedprioritering av klage på markedsføring av internettjenester fra internettleverandøren Homenet. Klageren mener han fikk dårligere hastighet og dekning på fibernettet enn det som fremgår av markedsføringen. Det er fremlagt markedsføringsmateriell fra Homenet der det blant annet fremgår at de «fjerner begrensningene på netthastighetene», og at deres premium wi-fi gir «en dekning og ytelse på det trådløse nettet som du aldri har opplevd maken til». Klagerens tjeneste Internet Unlimited skal ha «inntil 1000 mbps», mens målinger av klagerens netthastighet viste lavere tall. Sak mellom klageren og Homenet ble behandlet i Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon, der klageren ikke fikk medhold.

Forbrukertilsynet mottok den 14.09.2020 en henvendelse fra klageren om ovennevnte forhold.

Tilsynet fant ikke å kunne ta saken opp til realitetsbehandling, og i brev til klageren av 21.09.2020 viste de til ressurshensyn.

I e-post av 12.10.2020 ba klageren om behandling av nedprioriteringsspørsmålet i Markedsrådet. Saken ble oversendt Markedsrådet den 09.11.2020.

2. KLAGERENS ANFØRSLER

Klageren mener saken er av prinsipiell betydning. Han anfører at det kan skapes en presedens og aksept for at det ikke er nødvendig å etterleve markedsføring, hvis en leverandør kan levere en brøkdel av det klageren mener markedsføringen og kontrakten tilsier.

Klageren anfører videre at det i de senere år har vært en styrking av forbrukerrettighetene, og at han er uenig i Brukerklagenemndas avgjørelse.

Klagerens påstand antas å lyde:

Forbrukertilsynet pålegges å realitetsbehandle saken.

3. FORBRUKERTILSYNETS ANFØRSLER

Forbrukertilsynet får rundt 14 000 skriftlige klager og henvendelser i året. For at tilsynet skal kunne føre et mest mulig effektivt tilsyn på områdene som er av størst betydning for forbrukerne, er det nødvendig med en streng prioritering av hvilke saker som tas opp til behandling. Forbrukertilsynet behandler også i stor grad klager innenfor en bransje eller på forskjellige problemstillinger samlet. På den måten kan tilsynet løse flere forbrukerproblemer som angår et stort antall forbrukere samtidig.

Forbrukertilsynet viser også til at Regjeringen har besluttet at Forbrukertilsynet skal flyttes fra Oslo til Grenlandsområdet fra 01.01.2021. I omstillingsperioden fram til ny organisasjon er på plass i Grenland, og Porsgrunn har de ikke kapasitet til å ta opp like mange saker til behandling som før.

Etter en nærmere vurdering, velger Forbrukertilsynet å ikke ta opp denne klagen til behandling nå. Henvendelsen er imidlertid registrert, og vil inngå som grunnlagsmateriale i vurderingen av hvilke saker det bør settes fokus på fremover.

Forbrukertilsynet nedlegger slik påstand:

Klage over Forbrukertilsynets nedprioritering av klage på tas ikke til følge.

4. MARKEDSRÅDETS BEMERKNINGER

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

Markedsrådet bemerker at verken Forbrukertilsynet eller Markedsrådet er ankeinstans som kan overprøve avgjørelser i Bruerklagenemnda. Dersom klageren mener å ha et økonomisk krav mot Homenet, er det en sak mellom klageren og Homenet, som partene eventuelt kan føre for de ordinære domstoler. Markedsrådet vurderer ikke hvorvidt det er en mangel ved tjenesten Homenet har levert eller om klageren skal tilkjennes kompensasjon. Markedsrådet vurderer her kun om Forbrukertilsynet skal pålegges å realitetsbehandle klagen på markedsføringen hos Homenet.

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.

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.

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.

Klagen har etter dette ikke ført frem.

Vedtak:

Klagen over Forbrukertilsynets nedprioritering av klage på tas ikke til følge.

Tore Lunde (sign.)

Rett utskrift:

Martin Tønning- saksbehandler