

Sak nr.: 20/615

Dato: 23.06.2020

Klager: Norsk Bildelsenter AS

Prosessfullmektig: Advokatfirmaet Wiersholm AS ved advokat Hans Erik Johnsen

Innklaget: Forbrukertilsynet

1. SAKENS BAKGRUNN

Saken gjelder Forbrukertilsynets nedprioritering av klage på Autodoc GmbH, Partex Global GmbH og Wemax Group GmbH & Co.KG sin markedsføring via deres nettbutikker, henholdsvis autodoc.co.no, autodeler.co.no og reservedeler24.co.no. Nettsidene selger bildeler og retter seg mot norske forbrukere. Klageren hevder selskapene ikke oppgir pris inkludert merverdiavgift, at de oppgir udokumenterte førpriser og at udokumenterte tilbud markedsføres via søkemotorene Bing og Google.

Forbrukertilsynet mottok den 27. mars 2019 en henvendelse fra klageren om ovennevnte forhold. Den 13. mai 2020 tok klageren igjen opp forholdet.

Tilsynet fant ikke å kunne ta saken opp til realitetsbehandling, og i brev til klageren av 19. mai 2020 viste de til ressurshensyn.

I e-post av 4. juni 2020 ba klageren om behandling av nedprioriteringsspørsmålet i Markedsrådet. Saken ble oversendt Markedsrådet den 9. juni 2020.

2. KLAGERENS ANFØRSLER

2.1 Forbrukertilsynets praksis

Klageren anfører at Forbrukertilsynets nedprioritering ikke er i tråd med det fokus tilsynet har hatt på ulovlig prismarkedsføring i de senere år, og gjelder det klageren mener er alvorlige brudd på markedsføringsloven.

Tilsynet har rettet et sterkt fokus på ulovlig prismarkedsføring for andre bransjer, jf. blant annet FOV-2015-2725, FOV-2016-1686 og FOV-2015-1367, og signalisert at tema også skal være prioritert framover, jf. Forbrukertilsynets Agenda 2019. De innklagde parter er tyske aktører, som retter seg mot norske forbrukere og klageren mener det er uheldig om utenlandske aktører gis et større spillerom for ulovlig markedsføring enn norske aktører.

Klageren mener den ulovlige markedsføringen klaget inn for Forbrukertilsynet foregår i stort omfang, og det ser ikke ut til at de innklagende har intensjoner om å endre den ulovlige praksisen. De anfører videre at det er vanskelig å se at saken skulle være spesielt ressurskrevende med tanke på at bruddene er så åpenbare.

Videre følger i punkt 2.2, 2.3 og 2.4 en oppsummering av de brudd klageren mener foreligger.

2.2 Villedende prisinformasjon

Klageren anfører at de innklagde konkurrentene ikke oppgir pris inkludert merverdiavgift, men opplyser at merverdiavgift og toll vil komme i tillegg. Selv om det er lenket til informasjon om priser på fortolling, krever det at forbrukeren beregner det for å finne totalprisen.

Det følger av markedsføringsloven § 8 (3) annet punktum at priser skal oppgis inklusive avgifter. Dette er ytterligere spesifisert i Forbrukertilsynets veiledning om prismarkedsføring ("Forbrukertilsynets veiledning") og Standard salgsbetingelser for forbrukerkjøp av varer over Internett ("Forbrukertilsynets salgsbetingelser"), henholdsvis punkt 2.3 og 3. Det fremgår der at det for markedsføring rettet mot forbrukere må opplyses om den fullstendige prisen kjøper skal betale, inklusive alle avgifter og tilleggskostnader, herunder merverdiavgift.

Klageren viser videre til utenlandske selskapers registrering av merverdiavgift. Klagerens bemerkninger av brev til Markedsrådet 04.06.2020 hitsettes:

«Utenlandske selskaper som selger varer av mindre verdi (NOK 3000 eller mindre) må beregne og betale mva når de selger til forbrukere i Norge, slik tilfellet er for autodoc.co.no, autodeler.co.no og reservedeler24.co.no. De kan velge å registrere seg i det ordinære mva-registeret eller gjennom en forenklet VOEK-ordning (VAT On E-Commerce).

En VOEK-registrering gjør at forbruker slipper å betale toll eller mva når varen blir tilsendt ettersom dette besørges av tilbyder. Forbruker skal kunne se at mva er inkludert i prisen. Basert på et testkjøp foretatt på autodoc.co.no, fremgår ikke dette av bestilling-/betalingsprosessen på hjemmesiden deres, se vedlegg 3 til klagen av 14. mai 2020. Kvitteringen i vedlegget viser at det er lagt ut for mva og det kan tyde på at mva er betalt av speditør eller lignende og at dette blir belastet forbruker når forbruker henter bestillingen hos Posten.

De innklagede konkurrentene har altså en registreringsforpliktelse i Norge. Våre undersøkelser viser at Autodoc ikke overholder denne forpliktelsen, verken ved ordinær mva-registrering eller VOEK-registrering. Hvorvidt dette skyldes at det er en relativt ny ordning vet vi ikke, men det kan selvsagt ikke utelukkes.»

2.3 Udokumenterte førpriser

På autodoc.co.no, autodeler.co.no og reservedeler24.co.no markedsføres produktene gjennomgående med prosentrabatt. Den opprinnelige prisen kan for eksempel oppgis på følgende måte: "998,18 kr". Klageren mener de har grunn til å tro at førprisen ikke er reell. I tillegg hevder klageren at de tre nettbutikkene markedsfører rabattkampanjer for reservedeler. En digital klokke øverst på nettsidene teller ned gjenstående tid for det enkelte tilbudet og det opplyses følgende: "IKKE GÅ GLIPP AV DET". De innklagede nettsider informerer på denne måten om at prisene er nedsatt for en tidsbegrenset periode. Når tiden løper ut fortsetter likevel kampanjene å løpe på tilsvarende vis, men da med en endret prosentrabatt og med en annen oppgitt førpris. Førprisen endrer seg altså fra dag til dag, i en kontinuerlig salgsmarkedsføring. Klageren har lagt frem skjermbilder de mener dokumenterer påstandene.

Klageren mener de tre nettbutikkene eiere må dokumentere at de oppgitte førprisene er reelle, jf. mfl. § 3 annet ledd. Dersom de innklagede ikke kan dokumentere at førprisen er reell, må markedsføringen anses villedende, jf. mfl. § 7 (1) bokstav d, og dermed ulovlig, jf. § 6 (4), jf. (1).

2.4 Udokumentert prismarkedsføring på Google og Bing

Klageren anfører at autodoc.co.no, autodeler.co.no og reservedeler24.co.no markedsfører med udokumenterte priser og påstander på søkemotorene Google og Bing. Det vises til markedsføringspåstander som "*lave priser*", "*gunstige priser*" og "*fenomenalt gunstig*" som anvisning på at produktene koster mindre enn tilsvarende produkter med samme kvalitet hos de fleste konkurrentene.

Klageren mener de tre selskapene må dokumentere grunnlaget for disse påstandene. Dersom "*den originale*" i markedsføringspåstanden "*tre ganger billigere enn den originale*" er en henvisning til annet enn selskapenes egne førpriser, bør også selskapene dokumentere at de selger varer av samme kvalitet "*tre ganger billigere*" enn konkurrentene. Dersom selskapene Autodoc, Partex Global og Wemax Group ikke kan dokumentere disse markedsføringspåstandene, vil markedsføringen være i strid med forbudet mot villedende markedsføring, jf. mfl. § 7 (1) bokstav d, jf. § 6 (4), jf. (1).

2.5 Påstand

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. Dette får særlig betydning i nåværende situasjon, hvor det er besluttet at Forbrukertilsynet skal flyttes fra Oslo til Grenlandsområdet fra 1. januar 2021. I omstillingsperioden frem til ny organisasjon er på plass, har tilsynet ikke kapasitet til å ta opp like mange saker til behandling som før.

Det påpekes i klagen at Forbrukertilsynet i agenda for 2019 har signalisert at ulovlig prismarkedsføring er et prioritert område. Dette medfører riktighet, men selv på prioriterte områder er det mange saker som ikke tas opp til behandling på grunn av kapasitetshensyn. Forbrukertilsynet bemerker også at avgjørelsen om omstilling ikke var kjent på det tidspunktet agenda for 2019 ble utarbeidet. En avgjørelse om at Forbrukertilsynet skal flyttes og omorganiseres, vil naturlig medføre en nedskalering, og vi opplever dessverre at det ikke lenger er ressursmessig kapasitet til å håndtere samme antall klager som tidligere.

Sett hen til Forbrukertilsynets planer for tilsynsarbeidet og kapasiteten til å ta nye saker opp til behandling, opprettholder Forbrukertilsynet sitt standpunkt om at klagen ikke tas opp til realitetsbehandling.

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.

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 Autodoc GmbH, Partex Global GmbH og Wemax Group GmbH & Co.KG tas ikke til følge.

Tore Lunde (sign.)

Rett utskrift:


Martin Tonning- saksbehandler

MARKEDSRÅDET
Postboks 4596 Nydalen
0404 OSLO