



Markedsrådet

Markedsrådets avgjørelse 10. mars 2021

Sak: 2021/366
Klager: Jostein Knoph Larsen
Innklaget: Forbrukertilsynet

Sakens bakgrunn:

- (1) Saken gjelder Forbrukertilsynets nedprioritering av klage på handelspraksis vedrørende manglende adgang til kontant- og kortbetaling ved ladestasjoner for elbil.
- (2) Forbrukertilsynet mottok 4. desember 2020 klage på den ovennevnte praksisen.
- (3) Forbrukertilsynet fant ikke å kunne ta saken opp til realitetsbehandling, og i brev av 22. januar 2021 ble det vist til ressurshensyn.
- (4) I brev av 26. januar 2021 ba klager om behandling av nedprioriteringsspørsmålet i Markedsrådet.
- (5) I brev av 16. februar 2021 ble klager orientert om rettstilstanden knyttet til forbrukerens rett til å betale kontant eller med bankkort. Det ble samtidig informert om at Forbrukertilsynet planla en samlet oppfølging av reglene knyttet til kontantbetaling på et senere tidspunkt. Saken ble oversendt Markedsrådet 17. februar 2021.

Anførsler:

Klager har i det vesentlige anført:

- (6) Spørsmålet om hvorvidt den aktuelle handelspraksisen er tillatt antas ikke å være særlig ressurskrevende. Det vises til at den aktuelle praksisen berører mange og at det hver uke blir bygd nye ladestasjoner for elbil uten mulighet til annen betaling enn via app eller elektronisk brikke. Spørsmålet bør derfor bli prioritert.

Forbrukertilsynet har i det vesentlige anført:

- (7) Det kommer inn rundt 14 000 skriftlige klager og henvendelser i året. For at det skal kunne føres 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. Det tilføyes at det i stor grad behandles klager innenfor en bransje eller på

Postadresse

Postboks 511 Sentrum
5805 Bergen

Besøksadresse

Zander Kaaes gate 7
5015 Bergen

Tlf.: 55 19 30 00

E-post: post@knse.no

forskjellige problemstillinger samlet. På den måten kan flere forbrukerproblemer som angår et stort antall forbrukere løses samtidig. Det tilføyes at det er planlagt en samlet oppfølging av reglene knyttet til kontantbetaling på et senere tidspunkt.

Markedsrådets vurdering:

- (8) I tråd med forskrift av 21. november 2017 nr. 1817 om Forbrukertilsynets og Markedsrådets saksbehandling § 4 fjerde ledd, avgjøres saken av Markedsrådets leder alene.
- (9) 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.
- (10) 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.
- (11) 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.
- (12) Klagen har etter dette ikke ført frem.

Vedtak:

Klagen over Forbrukertilsynets nedprioritering av klage på handelspraksis vedrørende manglende adgang til kontant- og kortbetaling ved ladestasjoner for elbil tas ikke til følge.

Tore Lunde
Markedsrådets leder

Dokumentet er godkjent elektronisk