



Markedsrådet

Markedsrådets avgjørelse 18. juni 2021

Sak: 2021/972
Klager: Jens Kratholm
Innklaget: Forbrukertilsynet

Sakens bakgrunn:

- (1) Saken gjelder Forbrukertilsynets avvisning og nedprioritering av klager på henholdsvis overfakturering av pasienter og fravær av prisopplysninger ved offentlige sykehus i Nord-Norge.
- (2) Forbrukertilsynet mottok 28. april 2021 klager på den ovennevnte praksisen.
- (3) I e-post av 5. mai 2021 anbefalte Forbrukertilsynet at henvendelsen ble rettet til Helsedirektoratet.
- (4) I e-post av 10. mai 2021 ble klager orientert om at Forbrukertilsynet anså at saken falt utenfor deres tilsynsområde, men at det uansett var opp til tilsynet selv å vurdere om en forbrukerklage skulle underlegges realitetsbehandling. Det ble igjen presisert at henvendelsen kunne rettes til Helsedirektoratet.
- (5) I e-post av 10. mai 2021 ba klager om behandling av avvisningsspørsmålet i Markedsrådet.
- (6) Saken ble oversendt Markedsrådet 4. juni 2021.

Anførsler:

Klager har i det vesentlige anført:

- (7) Forbrukertilsynet har plikt til å undersøke de forhold som omfattes av klagen. Det kan ikke være riktig at det er Helsedirektoratet som er rett instans, da det er Helse- og omsorgsdepartementet som til sist må holdes ansvarlig for de aktuelle regelbruddene.

Forbrukertilsynet har i det vesentlige anført:

- (8) Når det gjelder klage på uriktig fakturering av pasienter, reguleres dette av forskrift om betaling fra pasienter for poliklinisk helsehjelp i spesialisthelsetenesta. Rett instans for klagen er derfor Helsedirektoratet. Om Markedsrådet skulle kommet til at Forbrukertilsynet er rett instans for å behandle dette spørsmålet, er det uansett nødvendig å nedprioritere saken.
- (9) Når det gjelder klage på manglende prisopplysninger, beror det på en nærmere vurdering om offentlige poliklinikker er omfattet av markedsføringslovens virkeområde. I etterkant vurderes det at enkelte problemstillinger i klagen potensielt kan falle inn under prisopplysningsforskriften, og dermed omfattes av tilsynets tilsynsområde. Dette beror imidlertid også på en nærmere vurdering, som det på nåværende tidspunkt ikke anses hensiktsmessig å foreta, da det uansett er nødvendig å nedprioritere denne saken. Dette begrunnes i tilsynets planer for tilsynsarbeidet, kapasitet til å ta nye saker opp til behandling og de forbrukerhensyn som gjør seg gjeldende i denne saken.

Markedsrådets avgjørelse:

- (10) I tråd med forskrift av 21. november 2017 nr. 1817 om Forbrukertilsynets og Markedsrådets saksbehandling § 4 fjerde ledd, avgjøres saken av Markedsrådets leder alene.
- (11) Klagen omfatter to ulike forhold ved offentlige sykehus i Nord-Norge som det anføres at faller innenfor Forbrukertilsynets virkeområde: overfakturering av pasienter og fravær av prisopplysninger.
- (12) Forbrukertilsynet har gjort gjeldende at det førstnevnte forholdet faller utenfor tilsynets virkeområde, mens det beror på en nærmere vurdering om den delen av klagen som retter seg mot manglende prisopplysninger faller innenfor Markedsføringsloven og tilsynets virkeområde. Felles for begge disse forhold er at tilsynet uansett mener at klagen kan – og skal – nedprioriteres om den faller innenfor virkeområdet.
- (13) 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.
- (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 oversikt over hvilke saker som foreligger til behandling, og som derfor best kan foreta en prioritering av sakene.
- (15) Markedsrådet har i denne saken ikke funnet grunn til å vurdere hvorvidt klagen faller innenfor Forbrukertilsynets virkeområde, herunder også Markedsføringslovens bestemmelser. Grunnen til dette er at Markedsrådet uansett er enig med tilsynet i at forbrukerhensynet ikke gjør seg sterkt nok gjeldende til at tilsynet skal pålegges å realitetsbehandle denne saken nå. Det vises for øvrig til tilsynets anførsler.
- (16) Klagen har etter dette ikke ført frem.

Vedtak:

Klagen vedrørende Forbrukertilsynets avvisning og nedprioritering av klager på henholdsvis overfakturering av pasienter og fravær av prisopplysninger ved offentlige sykehus i Nord-Norge, tas ikke til følge.

Tore Lunde
Markedsrådets leder

Dokumentet er godkjent elektronisk