



Markedsrådet

Markedsrådets avgjørelse 27. februar 2022

Sak: 2022/56
Klager: Kjell Jensen
Innklaget: Forbrukertilsynet

Sakens bakgrunn:

- (1) Saken gjelder Forbrukertilsynets nedprioritering av klager på Carpe Administrator AS' markedsføring i forbindelse med salgskampanjer og bruk av prisgaranti.
- (2) Det er opplyst at klager sendte klager på den ovennevnte praksisen høsten 2019. På bakgrunn av klagene valgte Forbrukertilsynet å ta opp sak med Carpe Administrator AS. Som følge av dette pågikk det en løpende korrespondanse med selskapet i 2020 om deres markedsføring. Tilsynet har overfor Markedsrådet opplyst at man valgte å avslutte saken i desember 2020. Samtidig ble selskapet gjort oppmerksom på at markedsføringen ville bli undersøkt på nytt på et senere tidspunkt. Klager ble også orientert om dette.
- (3) I tidsrommet fra desember 2020 og frem til november 2021, har klager sendt nye klager på Carpe Administrator AS' markedsføringspraksis.
- (4) Forbrukertilsynet fant ikke å kunne ta saken opp til realitetsbehandling, og i brev av 16. november 2021 ble det vist til ressurs hensyn.
- (5) I brev av 6. desember 2021 ba klager om behandling av nedprioriteringsspørsmålet i Markedsrådet. Samme dag ble det sendt inn en ny klage mot selskapet.
- (6) Klager sendte inn ytterligere klager på markedsføringspraksisen til Carpe Administrator AS 13. desember 2021 og 7. januar 2022.
- (7) Saken ble oversendt Markedsrådet 14. januar 2022.

Anførsler:

Klager har i det vesentlige anført:

- (8) Det klages på at Forbrukertilsynet avsluttet saken med Carpe Administrator AS i desember 2020. Det vises til at det er gitt en rekke pålegg som ikke er etterkommet av Carpe Administrator AS, uten oppfølging fra tilsynet. Dette er en saksbehandlingsfeil.

Postadresse

Postboks 511 Sentrum
5805 Bergen

Besøksadresse

Zander Kaaes gate 7
5015 Bergen

Tlf.: 55 19 30 00

E-post: post@knse.no

- (9) Når det gjelder klagen mot Carpe Administrator AS etter at saken ble avsluttet, er det fremlagt dokumentasjon på at selskapets markedsføring er i strid med markedsføringsloven. Gode grunner taler for at Forbrukertilsynet skal bli pålagt å realitetsbehandle klagen: Tilsynet har allerede hatt en sak med selskapet, og har selv tilkjennegitt at selskapets markedsføring vil bli undersøkt på nytt senere og at man vil se alvorlig på forholdet om det da konstateres tilsvarende brudd på markedsføringsloven. Forbrukerhensynet gjør seg videre gjeldende, ved at selskapets markedsføring anvendes i selskapets seks butikker fordelt over seks byer, samt i virksomhets nettbutikk.

Forbrukertilsynet har i det vesentlige anført:

- (10) Det kommer inn rundt 17 000 skriftlige klager og henvendelser i året. Sett hen til planer for tilsynsarbeidet, kapasiteten til å ta nye saker opp til behandling, samt forbrukerhensynene som gjør seg gjeldende i denne saken, er det ikke grunnlag for å pålegge tilsynet en plikt til å realitetsbehandle klagen.

Markedsrådets vurdering:

- (11) I tråd med forskrift av 21. november 2017 nr. 1817 om Forbrukertilsynets og Markedsrådets saksbehandling § 4 fjerde ledd, avgjøres saken av Markedsrådets leder alene.
- (12) 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 skjønsmessig adgang til å vurdere om det foreligger tilstrekkelige forbrukerinteresser til at saken bør realitetsbehandles, eller om man av prioriteringshensyn bør la saken ligge.
- (13) Det presiseres at Markedsrådet kun skal ta stilling til om Forbrukertilsynet skal pålegges å realitetsbehandle klagen. Hvorvidt den aktuelle praksisen er i strid med markedsføringsloven, faller dermed utenfor behandlingen av klagen. Av samme grunn tar heller ikke Markedsrådet stilling til klagers anførsel om at det foreligger saksbehandlingsfeil i saken.
- (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 er enig i at forbrukerhensynet ikke gjør seg sterkt nok gjeldende til at Forbrukertilsynet skal pålegges å realitetsbehandle denne saken nå, og viser til tilsynets anførsler på dette punktet. Markedsrådet finner likevel grunn til å påpeke at Forbrukertilsynets involvering i saken, innklagedes markedsføringspraksis i etterkant av tilsynets henvendelse, samt tilsynets uttalelse om å undersøke markedsføringen igjen på et senere tidspunkt, kan gi grunnlag for at Forbrukertilsynet selv foretar en ny vurdering av behovet for å realitetsbehandle saken.
- (16) Klagen har etter dette ikke ført frem.

Vedtak:

Klagen over Forbrukertilsynets nedprioritering av klager på handelspraksisen til Carpe Administrator AS, tas ikke til følge.

Monica Viken

Markedsrådets leder

Dokumentet er godkjent elektronisk