



Markedsrådet

Markedsrådets avgjørelse 19. april 2022

Sak: 2022/626
Klager: Leiv Prestegård
Innklaget: Forbrukertilsynet

Sakens bakgrunn

- (1) Saken gjelder Forbrukertilsynets nedprioritering av klage på handelspraksis vedrørende manglende adgang til kontantbetaling på bussene i Vestland fylkeskommune.
- (2) Forbrukertilsynet mottok 19. mai 2020 klage på den ovennevnte praksisen. Klager anførte at praksisen bryter med regelverket som slår fast at kontanter er tvungent betalingsmiddel i Norge.
- (3) Klager etterlyste tilbakemelding på klagen 31. mars 2022.
- (4) Forbrukertilsynet fant ikke å kunne ta saken opp til realitetsbehandling, og i brev av 4. april 2022 ble det vist til ressurs hensyn.
- (5) I brev av 4. april 2022 ba klager om behandling av nedprioriteringsspørsmålet i Markedsrådet.
- (6) Saken ble oversendt Markedsrådet 8. april 2022.

Anførsler

Klager har i det vesentlige anført:

- (7) Manglende adgang til å bruke kontanter som betalingsmiddel på bussene strider med gjeldende lovgivning, og er en urimelig handelspraksis. Forbrukertilsynet må sørge for at regelverket må følges.

Forbrukertilsynet har i det vesentlige anført:

- (8) Det kommer inn rundt 17 000 skriftlige klager og henvendelser i året, og det er derfor nødvendig med en streng prioritering av hvilke saker som tas til behandling. Forbrukerhensynene gjør seg ikke sterkt nok gjeldende i denne saken.

Postadresse

Postboks 511 Sentrum
5805 Bergen

Besøksadresse

Zander Kaaes gate 7
5015 Bergen

Tlf.: 55 19 30 00

E-post: post@knse.no

Markedsrådets avgjørelse

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

Vedtak:

Klagen over Forbrukertilsynets nedprioritering av klage på handelspraksis vedrørende manglende adgang til kontantbetaling på busser i Vestland fylkeskommune, tas ikke til følge.

Monica Viken
Markedsrådets leder

Dokumentet er godkjent elektronisk