



Markedsrådet

Markedsrådets avgjørelse 27. oktober 2023

Sak: 2023/921
Klager: Fkort AS
Innklaget: Forbrukertilsynet

Sakens bakgrunn

- (1) Saken gjelder Forbrukertilsynets nedprioritering av klage på Wright Trafikkskole AS (heretter omtalt som «Wright Trafikkskole») sin markedsføring av trafikkopplæring på nettsiden.
- (2) Forbrukertilsynet mottok 9. august 2023 klage fra Fkort AS (heretter omtalt som «klager») på den ovennevnte praksisen. Det vises til at Wright Trafikkskole mangler/har tatt bort nødvendig prisinformasjon fra sine nettsider, og anføres at det er i strid med markedsføringsloven og prisopplysningsforskriften.
- (3) Forbrukertilsynet fant ikke å kunne realitetsbehandle saken, og i brev av 2. oktober 2023 ble det vist til ressurshensyn som begrunnelse for å ikke ta saken opp til behandling.
- (4) Klager påklagde beslutning om å nedprioritere saken i brev 10. oktober 2022.
- (5) Forbrukertilsynet har ikke funnet grunn til å omgjøre sin beslutning og oversendte klagen med innstilling 11. oktober 2023 til Markedsrådet for behandling.

Anførsler

Klager har i det vesentlige anført:

- (6) Forbrukertilsynet skal pålegges å realitetsbehandle klagen. Det vises til at Wright Trafikkskole etter oppfordring ikke har vist vilje til å rette opp selv de mest opplagte bruddene. Dersom dette ikke får noen konsekvens, sender det et signal om at brudd på disse reglene aksepteres av tilsynsmyndighetene. Det er også avdekket brudd på flere trafikkskoler og manglende behandling av klagen vil ikke gi disse trafikkskolene noen grunn til å følge gjeldende lover og regler. Det er klare indikasjoner på markedssvikt i trafikkopplæringsmarkedet som fører til høyere priser for forbrukerne. Sammenholdt med at markedet i dag ser ut til å bevege seg i retning av mindre konkurranse, om ikke tilsynsmyndighetene følger det opp, vil tapet for forbrukerne bli enda større.

Postadresse:
Postboks 511 Sentrum
5805 Bergen

Besøksadresse:
Zander Kaaes gate 7
5015 Bergen

Telefon: +47 55 19 30 00 post@knse.no

Forbrukertilsynet har i det vesentlige anført:

- (7) Det kommer inn rundt 11 000 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 Forbrukertilsynet en plikt til å realitetsbehandle klagen.

Markedsrådets vurdering

- (8) I tråd med forskrift 21. november 2017 nr. 1817 om Forbrukertilsynets og Markedsrådets saksbehandling mv. (forskriften) § 4 fjerde ledd, avgjøres saken av Markedsrådets leder alene.
- (9) Markedsrådets kompetanse er i den konkrete saken begrenset til en overprøving av Forbrukertilsynets avgjørelse om nedprioritering, jf. lov 9. januar 2009 nr. 2 om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. (markedsføringsloven) § 37 andre ledd. Markedsrådet skal derfor ikke ta stilling til om de påklagde forholdene er i strid med markedsføringsloven eller forskrift 14. november 2012 nr. 1066 om prisopplysninger mv. for varer og tjenester (prisopplysningsforskriften).
- (10) Forbrukertilsynet skal, ut fra hensynet til forbrukerne, føre tilsyn med at det ikke skjer markedsmissbruk i strid med markedsføringsloven kapittel 1-5, eller bestemmelser gitt i medhold av denne loven, jf. markedsføringsloven § 35 første og andre ledd. Ordlyden «ut fra hensynet til forbrukerne» tilsier at bestemmelsen gir tilsynet 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 oversikten 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.

Avgjørelse:

Klagen over Forbrukertilsynets nedprioritering av klage på Wright Trafikkskole AS sin markedsføring av trafikkopplæring på nettsiden, tas ikke til følge.

Monica Viken

Markedsrådets leder

Dokumentet er elektronisk godkjent og har ingen signatur

