



Markedsrådet

Markedsrådets avgjørelse 17. juni 2024

Sak: 2024/847

Klager: Bjørklund Norge AS

Prosessfullmektig: Advokatfirmaet CLP DA
Advokat Erik Sletner

Innklaget: Forbrukertilsynet

Sakens bakgrunn

- (1) Saken gjelder Forbrukertilsynets nedprioritering av klage fra Bjørklund Norge AS (Bjørklund) på By Stokkeholm AS (By Stokkeholm) sin markedsføringspraksis, herunder påstått bruk av prisgarantier og salgsmarkedsføring, samt langvarige kampanjer uten henvisning til førpris.
- (2) Forbrukertilsynet mottok i brev 26. mars 2024 klage fra Advokatfirmaet CLP DA på vegne av Bjørklund på den ovennevnte praksisen. Det vises til at By Stokkeholm de siste årene har blitt klaget inn en rekke ganger til Forbrukertilsynet av en av franchisetakerne i Bjørklund-kjeden, Kjell Jensen v/Futura Ur og Gull AS, uten at dette har medført pålegg eller sanksjoner.
- (3) Kjell Jensen v/Futura Ur og Gull AS sendte høsten 2019 på vegne av franchisetakerne i Bjørklund, tre klager på By Stokkeholm for påstått villedende markedsføring. På bakgrunn av klagen sendte Forbrukertilsynet brev til Carpe Administrator AS (nå By Stokkeholm AS) 26. november 2019, 8. juni 2020, 24. september 2020 og 7. desember 2020. I brevene ble det pekt på flere forhold som Forbrukertilsynet vurderte var i strid med regelverket. Forbrukertilsynet ba By Stokkeholm om å innrette nåværende og fremtidige markedsføring i tråd med kravene som var redegjort i brevene. Forbrukertilsynet valgte å avslutte saken mot By Stokkeholm 7. desember 2020.
- (4) I tidsrommet fra desember 2020 og frem til november 2021, sendte Kjell Jensen nye klager på By Stokkeholms markedsføringspraksis.
- (5) Forbrukertilsynet besluttet i brev 16. november 2021 å nedprioritere klagen, og viste til ressurshensyn.
- (6) Kjell Jensen påklagde 6. desember 2021 Forbrukertilsynets nedprioritering og sendte 13. desember 2022 en ytterligere klage på By Stokkeholms markedsføringspraksis.

Postadresse:

Postboks 511 Sentrum
5805 Bergen

Besøksadresse:

Zander Kaaes gate 7
5015 Bergen

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

- (7) Markedsrådet opprettholdt 27. februar 2022 Forbrukertilsynets nedprioritering av klagen i MR-2022-56.
- (8) I 2023 sendte Kjell Jensen flere klager på By Stokkeholms markedsføringspraksis, og en samlet klage på vegne av franchisetakere i Bjørklund. Klagen gjaldt prismarkedsføring til butikker tilhørende By Stokkeholm.
- (9) Forbrukertilsynet besluttet i brev 23. oktober 2023 å nedprioritere klagen, og viste til ressurshensyn.
- (10) Forbrukertilsynet mottok 26. mars 2024 klage fra Advokatfirmaet CLP DA på vegne av Bjørkelund på By Stokkeholms markedsføringspraksis.
- (11) Forbrukertilsynet fant ikke å kunne ta saken opp til realitetsbehandling, og i brev av 17. april 2024 ble det vist til ressurshensyn.
- (12) Bjørklund påklaget avgjørelsen om å nedprioritere klagen i e-post 3. mai 2024.
- (13) Forbrukertilsynet har ikke funnet grunn til å omgjøre avgjørelsen og oversendte klagen med innstilling 28. mai 2024 til Markedsrådet for behandling.

Anførsler

Klager har i det vesentlige anført:

- (14) By Stokkeholm har over en lengre periode gjennomført flere ulovlige markedsføringstiltak mot forbrukere. Markedsføringstiltakene består blant annet i utstrakt bruk av prisgarantier og salgsmarkedsføring, samt langvarige kampanjer uten henvisning til førpris. By Stokkeholm har de siste årene blitt klaget inn til Forbrukertilsynet en rekke ganger, uten at dette har medført pålegg eller sanksjoner. Selv etter Forbrukertilsynets henvendelser i 2020 har By Stokkeholm ikke etterfulgt tilsynets krav, og lovstridig praksis foreligger fremdeles. Praksisen til By Stokkeholm fremstår som en utnyttelse av forbrukerne, samtidig som det av konkurrenter oppleves som konkurransevridende at en aktør operer på siden av gjeldende regelverk. Ettersom Forbrukertilsynet uttalte i brev 7. desember 2020 at tilsynet ville se alvorlig på ytterligere brudd på regelverket fra By Stokkeholm, oppfordres det om at klagen prioriteres.

Forbrukertilsynet har i det vesentlige anført:

- (15) Forbrukertilsynets tilsynsavdeling velger selv hvilke saker som skal prioriteres innenfor føringene fra Barne- og familiedepartementet. Tilsynsavdelingen mottar hvert år mange tusen tips, og for å føre et mest mulig effektivt tilsyn, må det foretas en streng prioritering av hvilke saker som tas opp til behandling.

Markedsrådets vurdering

- (16) 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.
- (17) Forbrukertilsynet skal, ut fra hensynet til forbrukerne, føre tilsyn med at det ikke skjer markedsmissbruk i strid med lov 9. januar 2009 nr. 2 om kontroll med markedsføring og

avtalevilkår mv. (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.

- (18) Markedsrådet har i alminnelighet lagt terskelen høyt for å overprøve Forbrukertilsynets avgjørelse om nedprioritering. Bakgrunnen for dette er at Forbrukertilsynet som regel selv har den beste oversikten over hvilke saker som foreligger til behandling, og som derfor best kan foreta en prioritering av sakene.
- (19) 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.
- (20) Klagen har etter dette ikke ført frem.

Avgjørelse:

Klagen over Forbrukertilsynets nedprioritering av klage på By Stokkeholm AS sin markedsføringspraksis, herunder påstått bruk av prisgarantier og salgsmarkedsføring, samt langvarige kampanjer uten henvisning til førpris, tas ikke til følge.

Monica Viken

Markedsrådets leder

Dokumentet er elektronisk godkjent og har ingen signatur