

Sak nr.: 2017001335

Dato: 02.11.2017

Klager: Roy Halvor Frimanslund, Søster Mathildes gate 10 A, 1476 Rasta

Innklaget: Forbrukerombudet, Sandakerveien 138, 0484 Oslo

Markedsrådets sammensetning:

1. Professor Tore Lunde
2. Sørenskriver Liv Synnøve Taraldsrud
3. Førsteamanuensis Arve Pettersen
4. Seniorrådgiver Ronny Bratten
5. Advokat Trude Aspelund Strand
6. Advokat Signe Eriksen
7. Advokat Anna Elisabeth Nordbø
8. Advokat Hege Stensland Sveen
9. Seniorrådgiver Tore Andreas Hauglie

1. SAKENS BAKGRUNN

Saken gjelder Forbrukerombudets nedprioritering av klage på markedsføring fra GlasMagasinet Stortorvet AS.

Forbrukerombudet mottok den 12.9.2017 en henvendelse fra klageren, som mente ovennevnte markedsføring var ulovlig.

Forbrukerombudet fant ikke å kunne ta saken opp til realitetsbehandling, og i brev til klageren av 26.9.2017 viste de til ressurs hensyn.

I e-post brev av 26.9.2017 ba klageren om behandling av nedprioriteringsspørsmålet i Markedsrådet. Saken ble oversendt Markedsrådet den 25.10.2017.

2. KLAGERENS ANFØRSLER

Klageren hevder at GlasMagasinet verken gir kundene mulighet til å ta et aktivt valg om de godtar deling av personlige opplysninger eller på hvorvidt de aksepterer tilsending av reklame på sms. I tillegg er det svært vanskelig å få stoppet reklameabonnementet, da det ikke er tilstrekkelig å sende ordet «STOPP» i retur per sms.

Klageren mener Forbrukerombudet bør prioritere å ta saken opp til behandling grunnet næringsdrivende sin posisjon i markedet overfor forbrukere, i relasjon til transparente avtalevilkår og beskyttelse av personvern.

Klagerens påstand antas å lyde:

Forbrukerombudet pålegges å realitetsbehandle saken.

3. FORBRUKEROMBUDETS ANFØRSLER

Forbrukerombudet skal, ut fra hensynet til forbrukerne, føre tilsyn med at bestemmelsene i markedsføringsloven kapittel 1 til 5, eller bestemmelser gitt i medhold av loven, overholdes, jf. markedsføringsloven § 34 første og andre ledd. Dette tilsynet skal føres ut fra hensynet til forbrukerne, jf. § 34 andre ledd første punktum.

På grunn av stor saksmengde er det nødvendig med en streng prioritering av hvilke saker som skal tas opp til realitetsbehandling hos Forbrukerombudet. For å behandle saker på en mest mulig effektiv måte organiseres virksomheten til Forbrukerombudet hvert år i en virksomhetsplan. Denne utarbeides på bakgrunn av en analyse av på hvilke områder de sterkeste forbrukerhensynene gjør seg gjeldende, og er blant annet basert på henvendelser fra forbrukerne. I 2017 prioriterer Forbrukerombudet blant annet tilsyn med markedsføring og avtalevilkår for finansielle tjenester, bolig, TV, internett og telefoni, forbrukervern i den digitale økonomien, samt markedsføring av alternativ behandling.

Arbeidet med de definerte satsningsområdene legger beslag på store ressurser. For å oppnå en mest mulig effektiv utnyttelse av ombudets ressurser er det viktig for Forbrukerombudet i

størst mulig grad å holde seg til den planlagte virksomheten. Alle klager som ombudet mottar blir imidlertid vurdert for å avgjøre om de skal tas opp med innklagede.

Sett hen til ressursituasjonen hos Forbrukerombudet, og etter en nærmere vurdering av forbrukerhensynene som gjør seg gjeldende i den aktuelle saken, har vi konkludert med at vi ikke tar klagen opp til realitetsbehandling.

Forbrukerombudet nedlegger slik påstand:

Klage over Forbrukerombudets nedprioritering av klage på markedsføring fra GlasMagasinet Stortorvet AS tas ikke til følge.

4. MARKEDSRÅDETS BEMERKNINGER

Forbrukerombudet 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. § 34 første og andre ledd. Ordlyden *”ut fra hensynet til forbrukerne”* tilsier at bestemmelsen gir Forbrukerombudet 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.

Markedsrådet har i alminnelighet lagt terskelen høyt for å overprøve Forbrukerombudets avgjørelse om nedprioritering. Bakgrunnen for dette er at Forbrukerombudet som regel selv har den beste oversikt over hvilke saker som foreligger til behandling, og som derfor best kan foreta en prioritering av sakene.

Markedsrådet er enig med Forbrukerombudet i at forbrukerhensynet ikke gjør seg sterkt nok gjeldende til at ombudet skal pålegges å realitetsbehandle denne saken nå, og viser til Forbrukerombudets anførsler.

Klagen har etter dette ikke ført frem.

Avgjørelsen er enstemmig.

Vedtak:

Klagen på Forbrukerombudets nedprioritering av klage på markedsføring fra GlasMagasinet Stortorvet AS tas ikke til følge.

Tore Lunde (sign.)

Liv Synnøve Taraldsrud (sign.)

Arve Pettersen (sign.)

Ronny Bratten (sign.)

Trude Aspelund Strand (sign.)

Signe Eriksen (sign.)

Anna Elisabeth Nordbø (sign.)

Hege Stensland Sveen (sign.)

Tore Andreas Hauglie (sign.)

Rett utskrift:

Pål Harald Asknes- saksbehandler