

Convене Collection AS
daglig leder Anders Kjøs

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 21/16403-16

04.09.2023

Saksbehandler: Vegard Kleven

Dir.tlf: 45618204

Pålegg om å sende inn opplysninger - undersøkelse av om størrelsen på fakturagebyr er lovlig

1 BAKGRUNN

1.1 Klager fra forbrukere

Forbrukertilsynet fører tilsyn med at næringsdrivendes avtalevilkår og handelspraksis overfor forbrukere ikke er i strid med ufravikelig forbrukerlovgivning. Dette inkluderer tilsyn med forbudet mot urimelig handelspraksis i markedsføringsloven § 6.¹ Vi har også adgang til å forby urimelige avtalevilkår etter markedsføringsloven § 22. Forbrukertilsynet fører også tilsyn med finansavtaleloven.²

For mer informasjon om vår virksomhet som tilsynsorgan, se www.forbrukertilsynet.no.

Forbrukertilsynet har over tid mottatt flere klager på Convене Collection AS (org.nr. 995 635 607) (**Convене**) sin praksis med krav om betaling av fakturagebyr ved mottak av faktura fra Convене etter blant annet legebeseøk. Vi gjør oppmerksom på at Convене har adgang til å be om partsinnsyn i disse klagene, jf. forvaltningsloven § 18.

Klagene gjelder ulike forhold. I tillegg til størrelsen på gebyrene, gjelder klagene manglende valgmuligheter ved betaling og at fristen for å betale gebyrfritt er for kort. Flere reagerer også på fremgangsmåten for å betale.

¹ Lov av 9. januar 2009 Nr. 2 om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. (markedsføringsloven)

² Lov av 18. desember 2020 Nr. 146 om finansavtaler (finansavtaleloven).

Ut fra opplysningene Forbrukertilsynet har, tilbyr Convene ulike betalingsalternativer. Convene oppgir selv på sine nettsider at de tilbyr sine løsninger innenfor ulike bransjer, for eksempel innenfor helse og trening (se Vedlegg 1). Ved e-konsultasjon med lege bortfaller muligheten til å betale på automat. Klagene vi har mottatt indikerer at tilsvarende gjelder ved betaling av for eksempel treningsabonnement via Convene.

Vedlegg 1 Skjermtutklipp fra convene.no

Etter det vi kjenner til kan forbrukere ved blant annet fysisk legebesøk velge å betale på automat, betale med mobilbetaling gjennom «ConvenePay» eller velge å motta faktura på SMS eller papir. Forbrukertilsynet forstår det slik at dersom forbrukeren venter mer enn 48 timer med å betale, vil det påløpe et fakturagebyr på kr 71 ved elektronisk eller fysisk faktura.

Forbrukertilsynet har også opplysninger som indikerer at Convene har krevd «administrasjonsgebyr» og «miljøgebyr» i tillegg til overnevnte gebyrer.

Convenes praksis med fakturagebyrer reiser etter Forbrukertilsynets vurdering spørsmål etter finansavtalelovens og markedsføringslovens bestemmelser, se nedenfor.

1.2 Loven begrenser størrelsen på fakturagebyrer overfor forbrukere

Finansavtaleloven begrenser næringsdrivendes adgang til å ta gebyrer knyttet til forbrukeres valg av måte å betale på, herunder begrensninger i adgangen til å ta fakturagebyr, se nærmere i punkt 2 nedenfor.

Begrensningene innebærer at næringsdrivende ikke kan ta fakturagebyr som overstiger den «*faktiske kostnad*» ved å utstede og sende regningen. Sendes fakturaen via en elektronisk løsning, er det eventuelt den direkte kostnaden ved å sende ut denne ene fakturaen i det aktuelle forsendelsessystemet som kan kreves. Sendes fakturaen med fysisk post, er det eventuelle kostnader til papir og porto – det vil si faktiske kostnader som oppstår direkte ved forbrukers valg av papirfaktura – som kan kreves som fakturagebyr.

Begrensningene i størrelsen på fakturagebyr er ment til å verne forbrukeren mot at næringsdrivende ved et slikt gebyr kan hente inn fortjeneste eller dekning av andre kostnader enn dem som oppstår i forbindelse med den enkelte forbrukerens oppgjør med den næringsdrivende. Dette følger av at grensen for fakturagebyrets størrelse er «*faktisk kostnad*». Dersom den næringsdrivende ønsker å hente inn slik fortjeneste eller dekke slike kostnader, må dette gjøres gjennom virksomhetens forretningsdrift ved prising av varer eller tjenester. Dette vil også gjøre det enklere for forbrukere å sammenligne priser på varer og tjenester, ved at valget av betalingsløsning da ikke vil spille vesentlig inn på prisen forbruker ender opp med å betale.

1.3 Forbrukertilsynet krever opplysninger

Forbrukertilsynet vil vurdere om Convenes praksis med å kreve gebyrene som beskrevet ovenfor fra forbrukere, er i strid med finansavtalelovens og markedsføringslovens regler.

For å foreta en vurdering av saken, har vi behov for opplysninger fra dere. Vi tar forbehold om at andre forbrukervernbestemmelser enn de vi har nevnt i dette brevet kan være relevante for vår endelige vurdering i saken.

Vi pålegger derfor Convene å sende oss de opplysninger vi har spesifisert i punkt 3 nedenfor, jf. markedsføringsloven § 34. Opplysningene må sendes til oss **senest 25.09.2023.**

2 REGELVERKET SOM ER RELEVANT I SAKEN

2.1 Forbudet mot urimelig handelspraksis

Urimelig handelspraksis overfor forbrukere er forbudt. Forbudet fremgår av markedsføringsloven § 6. Dersom en næringsdrivende bryter ufravikelige forbrukervernbestemmelser, for eksempel i finansavtaleloven, kan dette anses som urimelig handelspraksis etter markedsføringsloven § 6 etter det såkalte lovstridsprinsippet.

Lovstridsprinsippet er etablert gjennom praksis fra Forbrukertilsynet og Markedsrådet. Prinsippet innebærer at brudd på ufravikelige forbrukervernbestemmelser i spesiallovgivningen kan være omfattet av forbudet mot urimelig handelspraksis i markedsføringsloven § 6. Det må da foretas en konkret vurdering om vilkårene i markedsføringsloven § 6 er oppfylt, jf. blant annet Markedsrådets vedtak i MR-2015-211. Forbrukertilsynet fører derfor også tilsyn med slik ufravikelig forbrukervernlovgivning, og vi kan håndheve brudd på annen ufravikelig forbrukervernlovgivning etter reglene i markedsføringsloven.

2.2 Valg av betalingsløsning: Forbud mot gebyr, herunder fakturagebyr, som overstiger faktiske kostnader

Gjeldende finansavtalelov trådte i kraft 01.01.2023. Finansavtaleloven § 2-4 viderefører i hovedsak § 39 b i den tidligere finansavtaleloven av 1999, men med noen endringer.³ Nytt er at bestemmelsen gjennomgående er endret til å gjelde betalingsmiddel i tillegg til betalingsinstrument. Videre er det inntatt en ny bestemmelse i første ledd fjerde punktum om gebyr for utstedelse og sending av regning.

³ Jf. Prop. 92 LS (2019-2020) punkt 39.2, merknad til § 2-4, side 345.

Finansavtaleloven § 2-4 står i lovens kapittel 2, som gjelder betalingsoppgjør og pengekrav på formuerettens område, jf. § 1-2 første ledd. Bestemmelsen kan ikke fravikes ved avtale til skade for en forbruker, jf. finansavtaleloven § 1-9 første ledd.

I denne saken er det finansavtaleloven § 2-4 først ledd, tredje og fjerde punktum, som er relevant:

«§ 2-4 Gebyr for bruk av betalingsinstrument og betalingsmiddel

(1) Dersom en betalingsmottaker krever gebyr eller gir rabatt for bruk av et bestemt betalingsinstrument eller betalingsmiddel, skal betaleren opplyses om dette før en betalingstransaksjon iverksettes. Betalingstjenesteyteren kan ikke hindre betalingsmottakeren i å kreve gebyr eller gi rabatt som nevnt. Dersom en betalingsmottaker krever gebyr for bruk av et bestemt betalingsinstrument eller betalingsmiddel fra en forbruker, kan gebyret ikke overstige betalingsmottakerens faktiske kostnad ved bruk av betalingsinstrumentet eller betalingsmiddelet. Dersom gebyret også omfatter utstedelse og eventuelt sending av regning til forbrukeren, kan denne delen av gebyret ikke overstige betalingsmottakerens faktiske kostnad ved å utstede og sende regningen. Kongen kan i forskrift forby eller begrense retten til å kreve gebyrer som nevnt i første og tredje punktum for å fremme konkurranse og bruk av effektive betalingsinstrumenter.» (vår understreking)

«Betalingsmidler» er definert som «pengesedler og mynter samt innskudd og kreditt på konto og elektroniske penger som definert i finansforetaksloven § 2-4 annet ledd eller regler gitt med hjemmel i finansforetaksloven § 2-4 tredje ledd» (vår understreking), jf. finansavtaleloven § 1-5 fjerde ledd.

Fakturering innebærer at betaling må skje ved bruk av betalingsmiddelet innskudd eller kreditt på konto. Dersom en næringsdrivende tar et gebyr for å fakturere forbrukere, vil fakturagebyret etter Forbrukertilsynets syn dermed være et gebyr for bruk av midler på konto til å betale. Dette gjelder selv om forbrukeren eventuelt kan unngå et slikt gebyr ved å bruke samme betalingsmiddel (midler på konto), men da i kombinasjon med et bestemt betalingsinstrument, slik som kortbetaling eller betaling med for eksempel Vipps.

Det kan være vanskelig å avgjøre om et gebyr er gebyr for selve regningsutstedelsen, eller gebyr for valget av faktura som betalingsløsning. Det kommer frem av lovens forarbeider at fakturagebyrer som overstiger faktiske kostnader derfor ble uttrykkelig forbudt med den nye loven fra 01.01.2023:

«I høringen har Forbrukerombudet tatt til orde for at bestemmelsen i § 2-4 bør omfatte også faktura som oppgjørsmåte. Det følger av forbrukerkjøpsloven § 37

tredje ledd at selgeren i tillegg til kjøpesummen ikke kan kreve gebyr for utstedelse og sending av regning hvis ikke dette klart følger av avtalen. Departementet antar imidlertid at det i høringsuttalelsen siktes til gebyr som kreves for den betalingsløsningen som følger av at det utstedes faktura, for eksempel at det kreves gebyr når kunden ber om å få tilsendt en faktura i posten med tilhørende bankgiro i stedet for å benytte seg av en elektronisk betalingsløsning på stedet. Det kan reises spørsmål om i hvilken grad et slikt gebyr er gebyr for selve regningsutstedelsen eller gebyr for bruken av det alternative betalingsinstrumentet. Dette kan være vanskelig å avgjøre i praksis. Departementet foreslår derfor en bestemmelse om at dersom gebyret også omfatter utstedelse og/eller sending av regning, kan denne delen av gebyret ikke overstige betalingsmottakerens faktiske kostnad ved å utstede og sende regningen. At gebyret ikke kan være høyere enn betalingsmottakerens faktiske kostnad, fremstår i forbrukerforhold som en selvsagt begrensning også i den utstrekning gebyret gjelder selve regningen. Videre vil det med en slik bestemmelse ikke være nødvendig å avgjøre om gebyret gjelder utstedelsen av fakturaen (regningen) eller valget av betalingsløsning. Gebyret vil etter første ledd tredje og fjerde punktum samlet sett ikke kunne utgjøre mer enn de faktiske kostnadene ved utstedelsen og utsendingen av fakturaen og bruken av den tilknyttede betalingsløsningen til sammen.» (vår understreking).⁴

«[U]tstedelse og eventuelt sending av regning», jf. finansavtaleloven § 2-4, betyr i praksis fakturering. Bestemmelsen i finansavtaleloven § 2-4 begrenser dermed betalingsmottakerens adgang til å ta gebyr knyttet til måten forbruker velger å betale på, herunder knyttet til fakturering. Adgangen til å ta gebyrer er begrenset til det som utgjør betalingsmottakerens «faktiske kostnad» ved forbrukers valg av betalingsmåte, herunder faktisk kostnad ved å utstede og sende regningen dersom faktura utstedes.

Et slikt forbud mot fakturagebyr er også i tråd med forbrukerrettighetsdirektivet⁵ artikkel 19, som er gjennomført i norsk rett ved finansavtaleloven § 2-4.⁶ Forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 19 har følgende ordlyd:

«Fees for the use of means of payment

Member States shall prohibit traders from charging consumers, in respect of the use of a given means of payment, fees that exceed the cost borne by the trader for the use of such means.»

⁴ Jf. Prop. 92 LS (2019-2020) punkt 5.5, side 48

⁵ [Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights.](#)

⁶ Jf. forarbeidene til den tidligere § 39 b i finansavtaleloven av 1999, se [Prop. 64 L \(2013-2014\)](#) punkt 7.3, merknader til endringene til § 39 b første ledd.

Om hva som utgjør «*means of payment*», står det følgende i EU-kommisjonens veiledning til direktivet:

«Article 19 applies to the use of ‘means of payment’. Since these terms are not defined in any way, Article 19 should apply to any means of payment, including cash.»⁷

Forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 19, som er gjennomført i norsk rett ved finansavtaleloven § 2-4, gjelder altså alle former for betaling.

2.3 Hva er «*faktiske kostnader*» etter finansavtaleloven § 2-4?

Begrepet «*faktiske kostnad*» i finansavtaleloven § 2-4 er ment som en gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 19, og må derfor tolkes i tråd med direktivets begrep «*cost borne by the trader*».

Det er kun direkte kostnader som oppstår for den næringsdrivende i forbindelse med bruken av et betalingsinstrument, betalingsmiddel eller ved utstedelse og eventuelt sending av faktura som regnes som faktiske kostnader. Avledede og indirekte kostnader som er forbundet med den alminnelige forretningsdriften regnes ikke som faktiske kostnader. En slik forståelse har støtte både i EU-kommisjonens veiledning til direktivet og i forarbeidene til finansavtaleloven § 2-4.⁸

Eksempelvis står det følgende i EU-kommisjonens veiledning til forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 19 om hva som kan utgjøre «*faktiske kostnader*»⁹:

«Furthermore, from a more practical viewpoint, including in the notion of ‘cost’ all possible elements that may be associated even indirectly with a means of payment, would make Article 19 difficult to enforce and would prevent it from having any practical effect (‘effet utile’). This is true given that, for instance, very little information is publicly available about administrative costs and that the exact cost of equipment and/or installation can only be calculated by spreading the amount over an unknown number of transactions. Therefore, traders should recoup such costs via the price of their goods or services rather than by charging consumers additional fees in respect of the use of a means of payment.»

⁷ [Guidance on the interpretation and application of Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council on consumer rights](#) punkt 8.1.

⁸ Jf. [Guidance on the interpretation and application of Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council on consumer rights](#) punkt 8.3.3 og [Prop. 64 L \(2013-2014\)](#) punkt 5.3.5. Se også [Prop. 92 LS \(2019-2020\)](#) punkt 5.5, s. 48.

⁹ [Guidance on the interpretation and application of Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council on consumer rights](#) punkt 8.1.

2.4 Convenes uttalelser om grunnlaget for størrelsen på fakturagebyrene

Administrerende direktør i Convenes morselskap, Convene AS (org.nr. 995 250 640), Ingvill Hestenes, som også er styreleder i Convene, har uttalt seg på vegne av Convene i media ved flere anledninger.

I NRKs artikkel datert 29.06.2022 gjengir NRK Hestenes sin forklaring av størrelsen på gebyrene på denne måten:

«Det å sende ut og håndtere fakturaadministrasjon har en kostnad knyttet til infrastrukturen, forklarer Hestenes. Hun påpeker også at det kreves en del mennesker, både i form av å utvikle det, drifte det og oppfølging,

– Det har en kostnad med å drive administrasjonsutsendelser av fakturaer i Norge, enten om det er via post eller om det digitalt, sier Hestenes.»

Vedlegg 2 NRK-artikkel av 29.06.2022

I en nyere artikkel i NRK, datert 15.08.2023, uttalte Hestenes følgende om størrelsen på Convenes fakturagebyr:

«– Vårt gebyr er på lik linje med andre aktører i bransjen, og vi opererer i tråd med gjeldende lover og regler, sier Hestenes.

Summen skal dekke IT-systemer som står for utsendelse, selve kostnaden ved å sende faktura, og det koster å drifte systemene.

– I tillegg kreves det ansatte for å håndtere henvendelser på kundeservice, samt for å håndtere de lovmessige forpliktelsene som et fakturerings- og innfordringselskap ilagt, sier Hestenes.»

Vedlegg 3 NRK-artikkel av 15.08.2023

Uttalelsene fra Convene viser at kostnadene Convene krever fra forbruker er indirekte kostnader som ikke påløper direkte ved forbrukerens valg av betalingsmiddel. Forbrukertilsynet stiller seg derfor sterkt tvilende til om Convenes fakturagebyr utelukkende representerer «faktiske kostnad» i tråd med lovens krav.

2.5 Nærmere om anvendelsesområdet for finansavtaleloven § 2-4 for Convene

Finansavtaleloven kapittel 2, herunder § 2-4, gjelder «betalingsoppgjør og pengekrav på formuerettens område», jf. § 1-2 første ledd. Det er klart at Convenes fakturering av forbrukere anses som «betalingsoppgjør» og at lovens kapittel 2 gjelder for Convene.

Begrensninger i gebyrer gjelder etter ordlyden i finansavtaleloven § 2-4 for «*betalingsmottaker*». Forbrukertilsynet har forstått det slik at fakturagebyret Convene innkrever fra forbruker tilfaller Convene, og ikke Convenes oppdragsgivere. Dersom dette stemmer, er det etter Forbrukertilsynets vurdering Convene som er «*betalingsmottaker*» etter finansavtaleloven § 2-4 hva gjelder fakturagebyret, jf. finansavtaleloven § 1-8 fjerde ledd:

«Med betalingsmottaker menes i denne loven en fysisk eller juridisk person som er den tiltenkte mottakeren av betalingsmidler som inngår i en betalingstransaksjon.»

2.6 Begrensning i størrelsen på fakturagebyr etter legekonsultasjon spesielt – stønadsforskriftens regler

Dersom Convenes gebyrer ikke er i tråd med finansavtaleloven, kan gebyrene utgjøre en urimelig handelspraksis i strid med forbudet i markedsføringsloven § 6. På området for betaling av egenandeler/egenbetalinger for helsetjenester gjelder det dessuten særlige reguleringer, i tillegg til de regler som følger av finansavtaleloven.

Forskrift om stønad til dekning av utgifter til undersøkelse og behandling hos lege er gitt med hjemmel i folketrygdloven § 5-4.¹⁰ På bakgrunn av reguleringen i stønadsforskriften, anser vi grunnlaget for størrelsen på Convenes fakturagebyrer overfor forbrukere som har mottatt helsetjenester som tvilsomt.

Forskriftens § 2 nr. 6 angir at dersom det kreves fakturagebyr, skal ikke gebyret overstige kostnadene ved faktureringen:

«Medlemmets egenandeler/egenbetalinger for å oppsøke lege er uttømmende regulert i forskriften, jf. kap. II. Leger er forhindret fra selv å kreve, eller inngå avtaler som innebærer, pasientfinansiering av administrative systemer som betalingstjenester, timebestillingssystemer og lignende. Dersom pasienten ønsker å motta faktura, kan det avkreves et fakturagebyr. Fakturagebyret skal ikke overstige kostnadene ved faktureringen.» (vår understreking)

Dersom Convene tar fakturagebyrer utover Convenes kostnader ved faktureringen av forbrukere som har oppsøkt lege, kan dette altså være brudd på forbudet mot urimelig handelspraksis i markedsføringsloven § 6 med grunnlag i begrensningene i stønadsforskriften § 2 nr. 6, i tillegg til reglene vi har vist til i finansavtaleloven.

3 FORBRUKERTILSYNET KREVER FØLGENDE OPPLYSNINGER

For at Forbrukertilsynet skal kunne ta stilling til om størrelsen på Convenes fakturagebyrer er lovlig etter finansavtaleloven og markedsføringsloven, har vi behov for mer informasjon.

¹⁰ FOR-2023-06-26-1125; Lov av 28. februar Nr. 19 om folketrygd (folketrygdloven).

Vi pålegger derfor Convene å oversende følgende opplysninger til Forbrukertilsynet:

- a) En **angivelse** av hvilke typer aktører og/eller bransjer Convene har som kunder hva gjelder fakturering av forbrukere i tillegg til fastleger (eksempelvis: treningssentre, nettbutikker, offentlige aktører, parkeringsselskaper, bompengeselskaper eller annet)
- b) En **angivelse** av størrelsen på alle former for gebyr, for eksempel fakturagebyr, administrasjonsgebyr, miljøgebyr eller andre former for gebyrer som Convene krever fra forbrukere knyttet til:
 - Forbrukers valg av de den enkelte form for betalingsinstrument og betalingsmiddel som Convene tilbyr.
 - Utstedelse og sending av regning elektronisk til en forbruker (f.eks. via Digipost, eFaktura eller andre kanaler).
 - Utstedelse og sending av regning per post til en forbruker.
- c) **Dokumentasjon** for hvert av gebyrene dere angir til punkt b), for eksempel i form av en anonymisert faktura til en forbruker som viser at den aktuelle gebyrsatsen stemmer.
- d) En **redegjørelse** for i hvilke tilfeller hvert av gebyrene dere angir til punkt b) påløper (vilkårene for at gebyret påløper).
- e) En **redegjørelse** for hva som begrunner størrelsen på gebyrene som dere angir til punkt b).
- f) **Dokumentasjon** for, med tilhørende forklaring, av alle Convenes faktiske kostnader som grunnlag for hvert av de ulike gebyrene som dere angir til punkt b), jf. finansavtaleloven § 2-4.

I dette må dokumentasjon for Convenes kostnader til følgende inngå:

- Utstedelse og sending av en regning elektronisk til en forbruker (f.eks. via Digipost, eFaktura eller andre kanaler)
- Utstedelse og sending av regning per post til en forbruker

Vi presiserer at det kun er informasjon om hvilke kostnader som direkte påløper for Convene dersom forbruker velger å betale ved hjelp av faktura, herunder utstedelse og sending av regning til forbruker, som vi etterspør her. Indirekte og

avledede kostnader slik som generelle kostnader ved forretningsdriften er ikke relevant i denne sammenheng. Eksempler på kostnader som er generelle kostnader ved forretningsdrift, og som dere derfor *ikke* skal dokumentere, kan være:

- Arbeidskraft, herunder arbeidskraft til utstedelse av fakturaer og prosessering av betalinger
- Utstyr og systemer for fakturering og betaling, samt innstallering, utvikling og vedlikehold av disse
- Kostnader i forbindelse med håndtering og forebygging av svindel og risikohåndtering

g) **Kopi av** standardavtalen Convene benytter med fastlegekontorer og andre som benytter «ConvenePay» eller andre tjenester for betaling og fakturering. Dersom det benyttes flere typer standardavtaler og tilleggsavtaler e.l., ber vi om kopi av samtlige versjoner og varianter som benyttes.

Dersom overnevnte avtaler ikke klargjør hvem som er mottakeren av gebyrer som angitt etter punkt b), må det oversendes opplysninger som klargjør hvem er mottakeren disse gebyrene.

h) **Angivelse** av Convenes inntekter fra gebyrene dere angir til punkt b) for henholdsvis 2022 og for så langt ut i 2023 som dere p.t. har oversikt over.

Disse opplysningene må sendes til Forbrukertilsynet **senest 25.09.2023**.

Vi ber om at dere tydelig merker eller angir hvilket punkt av a) til h) ovenfor som opplysningene dere sender inn gjelder. Opplysningene og dokumentasjonen kan sendes til saksbehandler Vegard Kleven (vk1@forbrukertilsynet.no).

Vår hjemmel for pålegget om at dere gir oss disse opplysningene er markedsføringsloven § 34, som sier at enhver plikter å gi Forbrukertilsynet de opplysninger og dokumenter mv. som tilsynet krever for å kunne utføre sine gjøremål etter loven. Opplysningene kan kreves gitt skriftlig eller muntlig, innen en fastsatt frist. Vi gjør oppmerksom på at opplysningsplikten går foran taushetsplikt som følger av lov, pålegg eller avtale, jf. markedsføringsloven § 34 fjerde ledd. Dette gjelder likevel ikke opplysninger, dokumenter, gjenstander eller annet som er omfattet av taushetsplikten som nevnt i straffeprosessloven §§ 117 til 120, med unntak av § 118 første ledd første punktum.

4 INFORMASJON OM KLAGEADGANG

Convener har rett til å klage over dette pålegget dersom dere mener at dere ikke har plikt eller lovlig adgang til å gi opplysningene og dokumentasjonen vi ber om. Klageretten følger av forvaltningsloven § 14. Merk at det etter markedsføringsloven § 34 kun er svært snevre unntak fra plikten til å gi oss opplysninger, slik vi har beskrevet i punkt 3 ovenfor.

Dersom dere klager, må dere presisere nøyaktig hvilke deler av pålegget dere klager på og grunnlaget for at dere mener at dere ikke har plikt eller lovlig adgang til å gi de aktuelle opplysningene.

Klagefristen er tre dager regnet fra den dag Convener har fått melding om dette vedtaket. Eventuell klage kan fremsettes muntlig eller skriftlig til Forbrukertilsynet. Dersom dere klager og Forbrukertilsynet opprettholder vedtaket, vil Markedsrådet behandle klagen.

Med hilsen

Bente Øverli e.f.
avdelingsdirektør

Tonje Drevland
underdirektør

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur