

Forbrukertilsynet

Deres referanse:

Sak nr.: 22/3801-25

Saksbehandler: Lise Marie Heiskel Aas

Dir. tlf: 928 09 003

Dato: 12.09.2022

Svar på brev av 12. august 2022: Markedsføring av tjeneste og utsendelse av elektronisk markedsføring

Først vil jeg kommentere at brevet deres er adressert til Bilklager AS, men sendt Bilklager.no sin e-post. Hvem er riktig mottaker? Er brevet ment til selskapet Bilklager AS, som igangsatte arbeidet med klagesakene mot Tesla (som i dag heter [Software-oppdateringen i 2019](#) og [Andre feil og mangler](#)), men som overførte kagesakene samt domenet bilklager.no til meg 14. mars i år, eller er det ment til meg, Dag Rune Flåten, som i dag kjører disse og andre klagesaker?

I og med at jeg er gjort oppmerksom på at all korrespondanse til og fra tilsynet er offentlig og at alle derfor kan be om innsyn i dette, ber jeg om følgende:

- Kan jeg få vite i hvilket tidsrom dere mottok de 69 klagen dere skriver at dere mottok i løpet av kort tid? I tillegg til å få oversendt selve klagen, ber jeg også om kommentar på når første og siste av disse 69 klagen ble mottatt.
- Kan jeg få vite hvor mange som har henvendt seg til Forbrukertilsynet og bedt om innsyn i, eller å få oversendt brevet deres av 12. august, samt mitt svar av 5. september? Jeg ber også om å få oversendt all denne korrespondansen.
- Dersom det har vært annen korrespondanse til og fra Forbrukertilsynet i forbindelse med Bilklager.no, meg som person og/eller vedrørende noe av mitt arbeid, ber jeg om at dette også oversendes.
- For å avhjelpe meg i gjennomgangen av informasjonen jeg ber om i de tre punktene over, ber jeg om at dere gjør en innsats for å gjøre materialet lett tilgjengelig og oversiktlig for meg som mottaker. All forespurte informasjon bes sendt per e-post til info@bilklager.no

I siste punkt i deres brev av 12. august, oppsummerer dere brevet. Jeg gjengir her punkt 5:

5 FORBRUKERTILSYNET BER OM FØLGENDE

Vi ber dere gå gjennom alle avsnitt med tittelen «Forbrukertilsynet ber om følgende» og gjennomføre det vi ber om i de respektive avsnittene. Dere finner dette i følgende punkt: 3.2, 4.2, 5.1.2, 5.2.2, 5.3.2, 5.4.2 og 5.5.2.

Forbrukertilsynet ber om svar i saken så snart som mulig, og senest 26. august 2022. Er dere uenig i faktum eller vår vurdering, eller ønsker ytterligere opplysninger, ber vi om at dere tar kontakt innen den samme tidsfrist.

Forbrukertilsynet gjør oppmerksom på at vi kan fatte økonomiske sanksjoner ved

brudd på markedsføringsloven og angrerettloven, jf. mfl. §§ 40 – 41. Økonomiske sanksjoner kan også rettes mot personer eller selskaper som har medvirket til lovbruddene.

*Med hilsen
Mats Bjønnes e.f.
fungerende avdelingsdirektør*

*Lise Mariann Heiskel Aas
juridisk rådgiver*

Jeg vil i det følgende gjenta deler av det jeg skrev i innlegget [Forbrukermyndighetene engasjerer seg](#) av 5. september, hvis lenke var å finne i mitt svar sendt dere per e-post samme dag. I e-post av 9. september ([gjengitt her](#)), som er et svar på min e-post av 5. september, har dere informert om at dere ikke klarte å registrere svaret mitt grunnet at brevet ikke var vedlagt som et dokument men lå offentlig tilgjengelig (slik som deres brev av 12. august).

Jeg repeterer derfor mine svar av 5. september, nå per brev.

For det første klarer jeg ikke å se at 5 av de 7 punktene dere ber om svar på finnes i brevet. Det finnes ikke noe punkt 5.1.2, heller ikke noe 5.2.2, 5.3.2, 5.4.2 eller 5.5.2.

Dermed gjenstår punktene 3.2 og 4.2. Jeg velger å gjengi også punkt 4.2 i sin helhet:

4.2 Bruk av påstander

Etter mfl. § 3 andre ledd er den næringsdrivende pålagt en dokumentasjonsplikt som innebærer at alle påstander om faktiske forhold anvendt i markedsføringen må kunne dokumenteres senest når markedsføringen skjer.

Dersom den næringsdrivende ikke kan dokumentere påstander brukt i markedsføringen, må de fjernes fra markedsføringen.

Punktet er altså til informasjon om at alt en påstår må være dokumenterbart. Det er veldig fint at tilsynet tar opp dette. Så vidt jeg har fått med meg hittil, dreier brevet seg om arbeidet med klagesaker mot Volkswagen-konsernet ([Dieselgate](#)) og Tesla ([Software-oppdateringen i 2019](#)).

Det står at påstander må kunne dokumenteres. Nå har jo Volkswagen betalt over 400 milliarder kroner verden over i bøter og erstatninger, samt at Tesla allerede er blitt dømt til å betale 130.000 kroner til andre med samme feil i Norge – saken er anket og skal i retten i januar 2023.

Ingen ting av dette er nyheter eller noe som ikke er å finne i løpet av sekunder om en velger å gjøre søk på nett.

Jeg vil her legge til, utover det jeg skrev i nevnte innlegg av 5. september, at jeg regner med at Forbrukertilsynet er klar over at EU mener samtlige som var berørt av Dieselgate bør motta 15% av nybilpris i erstatning. EU har i sin argumentasjon vektlagt at dette gjelder samtlige berørte og altså ikke kun de som retter krav.

Nå er det riktignok henvist til eksterne kilder i Bilbloggen, men jeg velger her å legge dem ved, i tilfelle dere ikke har merket dere disse:

<https://www.euronews.com/2021/09/28/dieselgate-eu-accuses-volkswagen-of-delaying-compensation-claims-across-the-bloc>

Samme da, på EU-kommisjonens presserom:

https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/mex_21_4921#5

I pressemeldingen skriver Didier Reynders, som har tittelen **Commissioner for Justice** i EU-kommisjonen følgende:

Six years ago 'Dieselgate' broke. Up until now, not all consumers have been compensated. There have been court rulings exposing Volkswagen's unfair treatment of consumers, and yet the car maker is not willing to work with consumer organisations to find appropriate solutions for consumers. As I wrote to the company last year, not only consumers residing in Germany, but all consumers need to be compensated.

Didier Reynders, Commissioner for Justice:

https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/mex_21_4921#5

Det at norske bileiere har rett på kompensasjon er altså ikke noe jeg har funnet på selv, men som dere i alle fall burde være klar over, er dette noe EU mener.

Reynders skrev, som dere burde være fullt klar over, et brev til Volkswagen også i 2020. Brevet er gjengitt under (og vedlagt dette brevet):

[2020 08 11 -](#)

[letter from commissioner reynders to volkswagen on compensationDownload](#)

I brevet skriver EU at de sterkt oppfordrer Volkswagen til å tilby en rettferdig kompensasjon til samtlige berørte.

Dermed slår jeg meg til ro med at punkt 4.2 er dekket og at det kun gjenstår å se hva tilsynet ber om i punkt 3.2, gjengitt under:

3.2 Forbrukertilsynet ber om følgende

Forbrukertilsynet ber dere gjennomgå deres markedsføring og påse at opplysningene som

gis er sannferdige, at det gis tilstrekkelige opplysninger om tjenesten dere markedsfører, at

opplysningene presenteres på en klar, forståelig, utvetydig og hensiktsmessig måte, og at

markedsføringen generelt er i tråd med gjeldende regelverk. Dette gjelder også eventuell

markedsføring som ikke er omtalt i dette brevet.

Usikker på hvorfor hele punktet var understreket, men tilsynet ber om at vi gjennomgår markedsføringen og påser at opplysningene som gis er sannferdige. Det har ikke så mye for seg å gjengi punktet en gang til, men det blir kanskje litt smør på flesk å skrive **at opplysningene presenteres på en klar, forståelig, utvetydig og hensiktsmessig måte.**

Jeg mener å kunne hake av at alt dette er ivaretatt. Samtidig ser jeg jo at alt dette har rom for tolkning. Om 100 personer skulle skrevet innholdet på Bilklager.no, ville en trolig sittede igjen med 100 versjoner. Dermed må jeg vel kunne si at det blir opp til en skjønnsvurdering og at budskapet etter min vurdering presenteres både klart og forståelig. Utvetydig er vel kanskje umulig å oppnå, særlig med tanke på at hver eneste person som leser teksten sitter igjen med sin versjon av innholdet. Jeg prøver selvsagt å være utvetydig i alt jeg presenterer potensielle deltakere, men det er altså både en sender og en mottaker i enhver kommunikasjon og en nettside kommuniserer til svært mange gjennom akkurat samme tekst.

En kunne hatt én versjon for lærere, en annen for ingeniører, en tredje for gårdbrukere og på den måten vært mer utvetydig – samtidig hadde det kanskje ikke vært hensiktsmessig og en kunne sikkert endt opp med å bli opplevd som både støtende og diskriminerende for enkelte medlemmer i de i så fall opprettede gruppene.

Gjennom Bilklager.no er det etter beste evne forsøkt å kommunisere klart og tydelig, uten å trekke det ut i for lange drag. Dette tar jeg imidlertid igjen for gjennom blogginnleggene – de er stort sett for spesielt interesserte, mens selve nettsidene med grunninnholdet opplagt nok leses av lang flere. Selvsagt har vi også dem som kun leser et par av overskriftene og deretter gjør seg opp en klar mening om innholdet. Dette gjelder kanskje en hel del av oss.

Det står så at tilsynet ber oss påse **at markedsføringen generelt er i tråd med gjeldende regelverk.** Punktet avsluttes med at alt dette som tidligere er nevnt under punkt 3.2 også gjelder **eventuell markedsføring som ikke er omtalt i dette brevet.** En aldri så liten helgardering til slutt der, altså.

Det gjenstår å ta en ny runde gjennom regelverket, for å vurdere det tilsynet ber om i punkt 3.2, men det meste er vel allerede tatt med.

Dermed var jeg gjennom de 7 punktene tilsynet ba meg gjennomgå og begge de 2 punktene som fantes i brevet er besvart.

Jeg stusser litt over neste siste avsnitt i brevet, hvor tilsynet skriver følgende: **Er dere uenig i faktum eller vår vurdering, eller ønsker ytterligere opplysninger, ber vi om at dere tar kontakt innen den samme tidsfrist.**

Selv synes jeg det er veldig rart å spørre om noen er uenig i faktum, men så må en ta med i betraktningen hvem som har skrevet. Hva vil en jurist kunne tenkes å mene med et så tilsynelatende absurd spørsmål? Jusleksikon.no forklarer følgende:

Faktum

Faktum (latin: factum av facere, *gjøre*), i flertall **fakta**, er faktiske forhold som er av betydning i et saksforhold. Et faktum er altså det som har skjedd, en hendelse som fremstår som sannhet med grunnlag i virkeligheten.

Innhold [skjul]

- 1 Filosofisk
- 2 Vitenskapelig
- 3 Generelt
- 4 Se også

Filosofisk [rediger | rediger kilde]

Fra et **filosofisk** perspektiv er et faktum det som i virkeligheten kan relateres til sannheten i et språklig utsagn.

Vitenskapelig [rediger | rediger kilde]

Fra et vitenskapelig perspektiv er et faktum det som kan relateres til en **objektiv** og **verifiserbar** observasjon.

Generelt [rediger | rediger kilde]

Fakta eller faktum forveksles ofte med en kollektiv **subjektivitet**.

Se også [rediger | rediger kilde]

- Rettsregel
- Subsumsjon
- Rettskildelære

<https://jusleksikon.no/wiki/Faktum>

For en jurist er altså faktum en hendelse som fremstår som sannhet. I min verden betyr ordene faktum og sannhet det samme. En skal derfor være temmelig forsiktig med å hevde at man vet hva som er fakta i en sak, i alle fall om man ikke har satt seg godt inn i saken. Vanligvis er jeg ikke så pirkete på ord, men når de spør om jeg er uenig i faktum så blir jeg litt interessert.

Generelt kan jeg svare at jeg aldri er uenig i faktum, men at jeg slett ikke vet alt som er verd å vite og dermed i mange ting har feil tolkning og standpunkt. Over tid endres mange av disse, både til det bedre og til det verre – slik er det vel for mange av oss. Ser forresten at den filosofiske og vitenskapelige tolkningen av ordet faktum rommer min oppfatning.

Vitenskap og filosofi har alltid interessert meg, men det å aktivt bruke, vri og vrenge på et lovverk for å vinne frem med sin mening ... det er ikke det at det ikke interesserer meg, det byr meg rett og slett imot. Slik sett vil det kanskje være på plass med følgende melding til tilsynet:

I og med at det finnes advokater og ikke bare dommere, må man vel kunne konkludere med at lovverket ikke lever opp til det dere krever av meg i punkt 3.2, nemlig **at opplysningene presenteres på en klar, forståelig, utvetydig og hensiktsmessig måte**.

Om det var slik at lover og regler var uten rom for tolkning, hadde vi slett ikke hatt bruk for advokater. Da kunne folk tatt klagen sine direkte til en dommer og saken var avgjort. En trengte i grunnen ikke dommere heller, for om lovverket var utvetydig, klart og forståelig, da visste alle svaret på ethvert juridisk spørsmål – i alle fall kunne alle enkelt søke det opp.

Så, i og med at vi har en sydende advokatbransje, må altså lovverket være utvetydig, uklart og til dels uforståelig og dermed trolig heller ikke hensiktsmessig – i alle fall ikke for folk flest.

I tillegg til å spørre om jeg er uenig i faktum, spør tilsynet om jeg er uenig i deres vurdering. Jeg har ikke fått med meg tilsynets vurdering enda, da jeg hittil har fokusert på de 7 viktige punktene tilsynet ville ha svar på. Som nevnt er begge de eksisterende punktene besvart, selv om jeg ønsker å bruke litt mer tid på punkt 3.2 for å ta en ny runde med aktuelt lovverk.

Med hilsen
Dag Rune Flåten
Bilklager.no