

Til Forbrukertilsynet

v/ underdirektør Mats Bjønnes e.f. og juridisk seniorrådgiver Ida Sofie Syltesæter Krakeli

05.01.2023

Gjennomgang av oversendelse av 16. desember 2022 i anledning arbeidet med klagesaker

I det følgende vil jeg svare på en e-post jeg mottok 16. desember 2022, som inneholdt to brev på til sammen 19 sider, samt vedlegg som ved første øyekast ser ut til å være på total 285 sider.

Oversendelsen hadde tittelen "22/3801-152 Markedsføring av tjeneste og utsending av elektronisk markedsføring"

I selve e-posten skriver dere følgende:

Vi viser til tidligere korrespondanse, senest e-post datert 08.12.2022.

I e-posten fremholder du at det er deg, personlig, som er ansvarlig for nettsiden bilklager.no. Vi velger derfor å rette vår henvendelse til deg direkte. Vedlagt følger kopi av brev sendt 25.11.2022 og 12.08.2022.

Vi ber om at Dag Rune Flåten går gjennom Forbrukertilsynets brev datert 12.08.2022, og da særlig avsnittene med overskriften «Forbrukertilsynet ber om følgende» og gjennomfører det vi ber om i de respektive avsnittene, se her følgende punkter: **2.4, 3.2, 4.1.2, 4.2.2, 4.3.2, 4.4.2 og 4.5.2.**

I tillegg ber vi om at Dag Rune Flåten gjennomfører de tiltak som er beskrevet i brev datert 25.11.2022 punkt **2.1.3 og 2.2.3.**

Forbrukertilsynet ber om svar i saken så snart som mulig, **og senest 6.januar 2023.**

Med vennlig hilsen
for Forbrukertilsynet

[Ida Sofie Syltesæter Krakeli](#)
juridisk seniorrådgiver

Jeg antar det kan være fornuftig å starte med å besvare det nyeste brevet, altså brevet av 25.11.2022. Jeg begynner dermed min gjennomgang og besvarelse med dette utgangspunkt.

Her skriver du i punkt 1 INNLEDNING følgende: **Vi vil i brevets punkt 2 redegjøre for vårt syn på de nye forholdene, før vi videre i punkt 3 oppsummerer hva vi ønsker at Flaaten Consult Dag Rune Flåten v/ Dag Rune Flåten skal gjennomføre.**

Slik jeg leser brevet, forklarer du Forbrukertilsynets syn i punkt 2.1.2, der du skriver følgende: **Etter Forbrukertilsynets oppfatning er det klart at formålet med SMS er å fremme Flaaten Consult Dag**

Rune Flåtens tjenester, uavhengig av om det er mulig for forbrukeren å melde seg på gratis eller ikke.

Her må jeg si meg uenig. Formålet med SMS har vært å opplyse forbrukeren om hans rettigheter og at han har rett på erstatning. Dette burde være helt unødvendig fra min side, men her må jeg faktisk legge ansvaret nettopp på norske forbrukermyndigheter.

Nå er det ikke slik at jeg forventer at forbrukermyndighetene skal bedrive tiden med å opplyse befolkningen om rettigheter gjennom omfattende artikler på egne nettsider, artikler i mediene eller annen form for «offentlig markedsføring».

Om vi ser på klagesaken Dieselgate, er det imidlertid slik at forbrukermyndighetene faktisk har gjort en iherdig innsats nettopp på dette viset, riktignok ved å fraråde forbrukeren fra å kreve sin rett. Dette er etter min mening like underlig som graverende og jeg har vanskelig for å forstå hvordan dette har kunnet skje og hvordan det har kunnet fortsette.

Om du gjør søk på «Klagehjelp», «Dieselgate», «Bilklager» eller «Dag Rune Flåten», vil du finne en mengde publiseringer hvor nettopp forbrukermyndighetene advarer mot å delta i klagesaken Dieselgate. Videre hevdes det at norske forbrukere ikke har rett på erstatning, at de kun har rett på den såkalte utbedringen i etterkant av at skandalen ble kjent, samt at de absolutt ikke bør delta i klagesaken i min regi. Så sent som i oktober i fjor var forbrukermyndighetene ute og forkynte dette budskapet gjennom en artikkel i NAF-bladet Motor: <https://dinside.dagbladet.no/motor/null-kroner-til-norske-eiere/77014569>

Samlet sett, kan jeg ikke ta igjen å ha sett eksempler på kraftigere motstand fra forbrukermyndighetenes side på noen sak som har med nettopp forbrukerens rettigheter å gjøre.

11. november 2022 fikk jeg, som forbrukermyndighetene er informert om, tilsendt et brev fra justiskommisær Didier Reynders kontor ved EU-kommisjonen. Reynders er som kjent leder for Europas høyeste forbrukermyndighet. I brevet slås det fast at norske forbrukere har rett på erstatning i tillegg til nevnte utbedring.

Altså legitimeres klagesaken og kravet, stikk i strid med hva norske forbrukermyndigheter har hevdet siden skandalen ble kjent i 2016.

Jeg har jobbet med denne saken i alle disse årene og forbrukermyndighetene har, sammen med NAF, vært ute og kritisert og forsøkt å stanse arbeidet ved en rekke anledninger. Dette har påført meg enorme utfordringer, både med tanke på troverdighet, kostnader og så videre.

Volkswagen, i Norge representert gjennom Harald A. Møller AS, har kunnet sitte stille og se på at de som har ansvar for å hjelpe forbrukeren faktisk har sablet ned det eneste initiativet som har vært for å gjøre nettopp det – hjelpe forbrukeren.

En kan henge seg opp i detaljer, slik som at forbrukeren kan velge mellom å betale en påmeldingsavgift og beholde 70% av erstatningen, eller melde seg på gratis og beholde 50% av erstatningen. At berørte har fått tilsendt en SMS i anledning arbeidet med å opplyse dem om deres rettigheter.

Dersom forbrukermyndighetene hadde gjort jobben de er satt til å gjøre, ville ikke noe av dette være nødvendig. Et rimelig ferskt eksempel er nevnte brev fra EU-kommisjonen av 11. november i fjor. Brevet er sendt fra hundrevis av deltakere til de største mediehusene i Norge. En skulle kanskje tro at i alle fall ett av dem valgte å skrive noe i sakens anledning, men nei. Det har vært helt tyst.

Også NAF og Forbrukertilsynet fikk brevet tilsendt fra hundrevis av deltakere, men heller ikke her har det vært noen interesse for å foreta seg noe.

Mitt engasjement i saken er utløst av at de med ansvaret, forbrukermyndighetene, siden 2016 har jobbet aktivt for at norske forbrukere ikke skal få erstatningen de har rett på.

Som du sikkert kjenner til, sørget jeg for at 1.000 norske bileiere deltok i den felles-europeiske rettssaken mot Volkswagen i Tyskland. Da rettssaken var ferdig i midten av 2020, oppfordret EU oss som ikke hadde kjøpt bilen ny i Tyskland om å ta saken videre i våre egne land. Hensikten var selvsagt at også vi skulle få erstatning, noe EU-kommisjonen har publisert artikler om ved en rekke anledninger. Her hadde forbrukermyndighetene en åpenbar anledning til å endre standpunkt og eksempelvis sammen med NAF (slik som tyske forbrukermyndigheter og den tyske versjonen av NAF) gå inn og ta hånd om saken på vegne av forbrukerne.

Jeg var på denne tiden ferdig med saken og hadde ikke noe ønske om videre engasjement, men en rekke av deltakerne fra den tyske rettssaken ba meg fortsette arbeidet. Jeg samlet da sammen en gruppe deltakere og engasjerte advokat. I dag ligger denne gruppen til behandling hos Forbrukerklageutvalget.

Jeg merket meg at EU-kommisjonen fortsatte å presse på for at Volkswagen skulle gjøre opp for seg i resten av Europa. Jeg fikk også med meg at tysk høyesterett bestemte at berørte hadde 10 år på seg for å rette krav.

Dette resulterte i at jeg samlet en enda større gruppe berørte, som jeg hittil har håndtert på egenhånd. Det er i denne forbindelse SMS er blitt sendt. Den er imidlertid blitt sendt fordi dette har vært den eneste muligheten for meg å nå ut til berørte. Myndighetene har feilinformert forbrukeren og frarådet ham fra å kreve erstatningen han har rett på – dette er godt dokumentert i mediene. Også jeg har gjort en rekke fremstøt for å få mediene til å skrive om de faktiske forhold i saken, men det finnes ikke interesse for å dekke dette. Jeg forstår det slik at dette skyldes at mitt syn er i motsetning til forbrukermyndighetene sitt syn, samt at jeg – etter forbrukermyndighetenes mange medieutspill – er fullstendig ribbet for troverdighet.

Det ville være en enkel sak for forbrukermyndighetene å sjekke med eksempelvis DNB hvor mye de utbetalte til kundene sine gjennom mitt arbeid med å kreve erstatning etter at de var lurt inn i eiendomsfondet DnB NOR Eiendomsinvest. Det ville også være enkelt å bekrefte sakene mot Tesla og Nordic Securities. Dere kunne kontaktet advokatene jeg engasjerte, eller dere kunne kontaktet regnskapskontoret jeg brukte. Jeg er kjent med at forbrukermyndighetene i alle fall ved to anledninger kontaktet Advokatforeningen i et forsøk på å få dem til å «fordømme» mitt arbeid. Da jeg flere år senere fikk se deres besvarelser, kom det klart frem at de ikke hadde noe å utsette på mitt arbeid.

Advarslene fra forbrukermyndighetenes side fortsatte imidlertid, selv om jeg gjennom mitt arbeid hjalp forbrukere til å få den erstatningen de hadde rett på i en rekke saker der forbrukermyndighetene lot være å bistå forbrukeren, samt var ute og advarte – dette gjaldt også for sakene mot DNB, Tesla og Nordic Securities. Forbrukerne som først hadde meldt seg på, men etter advarsler trakk seg fra sakene, gikk glipp av enorme erstatningsbeløp. Adskillig høyere beløp burde ha tilfalt dem som grunnnet advarslene lot være å delta i utgangspunktet. Jeg vant alle disse sakene og til sammen fikk forbrukerne utbetalt et sted mellom 500 millioner og 1 milliard kroner. Beløpene burde vært mange ganger høyere.

Jeg har tidligere foreslått at forbrukermyndighetene undersøker sannhetsgehalten i det jeg skriver over, men det har ikke vært interesse for å undersøke dette. Eller, kan det hende at dere har undersøkt forholdene, men ikke likt svaret dere kom frem til?

Dere er blitt oversendt brevet fra EU-kommisjonen som fastslår at det er jeg som har rett og at dere i alle disse årene har hatt feil, men det ser ikke ut til å være noen interesse for dette brevet heller.

Du skriver: ***På denne bakgrunn mener Forbrukertilsynet at den nevnte SMS-en anses som en «markedsføringshenvendelse» som omfattes av markedsføringsloven § 15.***

Om en hensyntar historikken og de faktiske forhold, så skulle det aldri ha vært noe behov for å sende nevnte SMS. Grunnen er at den burde være helt unødvendig. Det var nettopp forbrukermyndighetene som, sammen med NAF (som i Tyskland) burde ha håndtert denne saken. Gjennom deres kanaler kunne dere enkelt ha nådd ut med budskapet og dere kunne faktisk, som dere gjorde mot DNB-fondet for et par år tilbake, ha fremmet saken på vegne av samtlige 144.000 berørte norske forbrukere.

Ifølge EU-kommisjonen har de rett på over 7 milliarder kroner i erstatninger, men takket være deres håndtering av saken, ligger de an til å få i underkant av 300 millioner kroner. Dette da kun et fåtall av de berørte har valgt å kreve erstatningen EU mener de har rett på. Grunnen er selvsagt mediedekningen dere har sørget for at saken har fått i Norge.

Dere ønsker ikke at jeg opplyser forbrukeren om hans rettigheter på den eneste måten jeg ser mulig. Samtidig er dere aktive med å feilinformere forbrukeren og sørger for at så godt som alle går glipp av den erstatningen de har rett på.

Dere er en myndighet og jeg er en privatperson.

Hvordan skal jeg forholde meg til dette?

Slik jeg har forstått det, utnevnes leder av Forbrukertilsynet av Kongen i statsråd. Jeg leser i Tildelingsbrev til Forbrukertilsynet 2022, <https://www.regjeringen.no/contentassets/929682b98fba4c788b1d65402677560d/tildelingsbrev-forbrukertilsynet-2022.pdf>, at dere er underlagt Barne- og familiedepartementet. I og med at den forrige gruppen jeg samlet ligger til behandling hos Forbrukerklageutvalget, leste jeg punkt 3.5. Der står det at saksbehandlingstiden for saker hos Forbrukerklageutvalget skal være under 3 måneder. Jeg er ikke helt sikker, men jeg mener dere har hatt Dieselgate-saken til behandling i over et år, uten synlig fremdrift.

I punkt 4.1 ser jeg dere ble tildelt nærmere 125 millioner skattekrone for 2022. Det kunne jo være interessant å vite hvor mye av dette dere har valgt å bruke på vår brevutveksling.

Om en gjør en kjapp summering i forhold til hvor mye dere er blitt tildelt i perioden siden Dieselgate-skandalen ble kjent, beløper det seg til rundt 1 milliard kroner. Det kan altså ikke stå på midlene. Til tross for forholdene nevnt i det foregående, har jeg sørget for at nå 5.600 forbrukere krever erstatningen de har rett på – kravet som legitimeres av EU-kommisjonen så sent som i brev av 11. november i fjor. Om forbrukermyndighetene hadde gjort jobben sin, ville denne saken trolig ha fått en lykkelig slutt allerede flere år tilbake, trolig kort tid etter at vi vant frem i Tyskland i 2020.

En temmelig åpenbar konklusjon virker å være at vi ser på samme problemstilling, men med helt ulike øyne. For å få en fruktbar dialog hvor helt sentrale elementer ikke overses, ber jeg om at saken løftes til et høyere nivå. Jeg avslutter av den grunn gjennomgangen og besvarelsen av din

oversendelse og avventer at Barne- og familiedepartementet eller andre ansvarshavende kommer på banen.

Med hilsen

Dag Rune Flåten