

Budapestklinikken får refs for villedende markedsføring

Tannlegeforeningen har ved flere anledninger varslet Forbrukertilsynet om Budapestklinikken markedsføring. Tilsynet har konkludert med at markedsføringen ikke har vært i tråd med norsk lov og pålagt Budapestklinikken om å endre måten de markedsfører sine tjenester på.

CAMILLA HANSEN STEINUM, PRESIDENT I NTF

NTF har også tidligere gitt melding til Forbrukertilsynet om det foreningen oppfatter som villedende markedsføring av Budapestklinikken. I februar i år ble det sendt ny klage på bakgrunn av det NTF mente var feilinformasjon om behandlingsmuligheter og om det norske tannhelsetilbudet i Budapestklinikken annonsering. NTFs klage reiste flere spørsmål etter markedsføringsloven, herunder om det var gitt villedende prisopplysninger, villedende utelatelser med hensyn til risiko ved tannbehandling i utlandet og om forbrukernes rettigheter. I tillegg var garantivilkårene uoversiktlige.

Villedende markedsføring og begrensede garantivilkår

I sin behandling av saken la Forbrukertilsynet til grunn at markedsføringsloven er overtrådt. Budapestklinikken fikk en frist til å enten dokumentere påstander om priser og besparelser eller endre/stanse markedsføringen. Klagen reiste også spørsmål om forbrukerne blir villedet om risikoen for smitte med MRSA og om manglende rettigheter til pasient-skadeerstatning fra Norsk pasientskadeerstatning (NPE) ved tannbehandling i utlandet. Tilsynet ba dessuten Budapestklinikken inn ta opplysninger på sine nettsider om relevante risikoer ved tannbehandling i utlandet, herunder opplysninger om infeksjonsfare og forholdet til NPE.

Forbrukertilsynet ba videre om at det på en tydelig og lett-fattelig måte opplyses om garantivilkårene med eventuelle begrensninger og særlige betingelser på klinikkens hjemmesider.

Gjorde endringer, men ikke nok

Selv om Budapestklinikken foretok endringer før sommeren, var Forbrukertilsynet ikke fornøyd og gikk på sensommeren ut med ytterligere pålegg om å gjennomgå «all

prismarkedsføring på sine nettsider og endre denne, slik at informasjonen som gis til forbrukeren gir et korrekt og enhetlig bilde av den faktiske fordelene forbrukeren får ved å velge en behandling i Budapest.»

Tilsynet uttalte at «uttrykk som «svært lave priser» forutsetter at det kan fremlegges dokumentasjon på at prisene faktisk er svært lave, i tillegg til at det må presiseres hva prisene er svært lave i forhold til. Dersom Budapest Klinikken mener at prisene for behandling ved deres klinikk i Budapest er «svært lav» i forhold til prisen på deres klinikker i Norge måtte dette for det første vært presisert, og for det andre stiller Forbrukertilsynet seg tvilende til at en slik generell påstand i det hele tatt kan anvendes på et tilfelle som vi her står ovenfor.»

Budapestklinikken har fått pålegg om å dokumentere, stanse eller endre markedsføringen på dette punktet. I tillegg må det opplyses klarere om pasientens manglende rettigheter i NPE.

Oppfølging og dialog med Budapestklinikken ledelse

Etter at Forbrukertilsynets reaksjon på NTFs henvendelse forelå, tok Budapestklinikken kontakt med Tannlegeforeningen. Et dialogmøte ble gjennomført i august, hvor både markedsføring, arbeidsforhold og nødvendigheten av å følge norske lover og regler ble understreket fra NTFs side. NTF vil følge saken og fortsette dialogen både med Forbrukertilsynet og Budapestklinikken.

I tillegg vil Forbrukertilsynet sende ut et orienteringsbrev til øvrige virksomheter som tilbyr tannbehandling i utlandet til norske forbrukere med informasjon om hvordan prisopplysninger skal markedsføres, samt informasjon om risiko og rettigheter for forbrukerne ved slik behandling.