

Evrópska neytendaaðstoðin (ENA)- European Consumer Centre (ECC) ÁRSSKÝRSLA 2009



Almennt um ENA

Neytendasamtökin annast rekstur ENA skv. samningi við viðskiptaráðuneytið. Hlutverk ENA er að aðstoða neytendur sem eiga í deilum við seljendur vöru eða þjónustu yfir landamæri innan EES-svæðisins. ENA á Íslandi liðsinnir því íslenskum neytendum í samskiptum þeirra við erlend fyrirtæki. ENA aðstoðar við upplýsingaöflun, kemur kvörtun neytandans áleiðis til seljandans og fylgist með afdrifum málsins erlendis. Sömuleiðis annast Evrópska neytendaaðstoðin samskipti við íslensk fyrirtæki berist kvartanir vegna viðskipta við þau frá neytendum í öðrum löndum á EES-svæðinu.

Starfsmenn ENA

Starfstöð ENA á Íslandi er smá í sniðum, en hún er rekin af Neytendasamtökunum. Starfsmenn samtakanna vinna því jafnframt fyrir ENA en stöðugildi við ENA eru innan við 0,5 og skiptast milli þriggja starfsmanna. Þeir eru nú Hildigunnur Hafsteinsdóttir, lögfræðingur og framkvæmdastjóri ENA, Kristín Einarsdóttir fulltrúi, og Ásta Vigdís Bjarnadóttir sem sér um sínavörslu og er jafnframt fulltrúi.

Fjöldi mála

Á árinu 2007 var tekið í notkun nýtt skráningarkerfi (IT-tool) hjá ECC-net, eða öllum starfsstöðvum Evrópsku neytendaaðstoðarinnar. Í kerfið ber að skrá allar fyrirspurnir og kvartanir frá neytendum, sem og deilumál sem ENA tekur til meðferðar. Á árinu 2009 voru skráðar 41 fyrirspurnir, 37 einfaldar kvartanir og 23 kvörtunarmál. Fjöldi fyrirspurna meira en tvöfaldaðist milli árána 2008 og 2009, en í öðrum flokkum var um litla breytingu að ræða. Álagið hefur þó aukist jafnt og þétt undanfarnir ár en árið 2007 voru kvörtunarmálin t.a.m. aðeins 7.

Önnur verkefni

Auk þess að veita leiðbeiningar og hafa milligöngu í kvörtunarmálum fæst ENA við margvísleg önnur verkefni. ECC-stöðvar eru í öllum löndum EES (utan Liechtenstein) og því um umfangsmikið tengslanet að ræða. Fulltrúar ECC funda því reglulega auk þess að vera í miklum tölvupóstsamskiptum. Þá eru ýmsar skýrslur og verkefni unnin á vegum ECC-

netsins. ENA á Íslandi er með heimasíðu, www.ena.is þar sem leitast er við að uppfærða neytendur um það sem efst er á baugi í neytendamálum innan EES. Fréttir á heimasíðunni eru uppfærðar reglulega og birtar bæði á ensku og íslensku. Skýrslur sem gefnar eru út á vegum netsins eru einnig birtar þar. Á árinu 2009 var ennfremur gefinn út sérstakur kynningarbæklingur um starfsemina, bæði á ensku og íslensku.

Dæmi um kvörtunarmál hjá ENA

Spænskur neytandi keypti vörur í gegnum íslenska vefsíðu í maímánuði 2008. Þegar vörurnar höfðu ekki skilað sér í apríl árið eftir leitaði hann til ECC á Spáni sem framsendi málið til ENA. Fulltrúi ENA sendi bréf til seljanda sem brást hratt og vel við, og einungis fimm dögum eftir að ENA hafði tekið við málinu fékk neytandinn endurgreitt að fullu.

Neytandi frá Ítalíu leigði bíl á Íslandi í sumar. Við skil á bílnum var hann rukkaður um 162.000 ISK sökum skemmda á afturstudara. Neytandanum fannst þetta há upphæð og leitaði því til ECC á Ítalíu sem sendi málið til ENA. Eftir að ENA bað um reikning fyrir viðgerð bílsins kom í ljós að viðgerðarkostnaður var aðeins um 116.000 ISK og var neytandanum því endurgreiddur mismunurinn eða um 46.000 ISK.

Danskur neytandi keypti varning í gegnum íslenska heimasíðu. Þegar varan barst honum ekki leitaði hann til ECC í Danmörku sem sendi málið til ENA. Því miður tókst fulltrúa ENA ekki að ná fram sáttum í málinu, en seljandi hélt því fram að varan hefði þegar verið send, og framsendi málið því til kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa. Meðan málið var til meðferðar hjá nefndinni samþykkti seljandi þó að endurgreiða vöruna að fullu, enda engin tiltæk sönnun fyrir því að neytandanum hefði verið send varan. Með milligöngu ENA og aðstoð kærunefndar leystist málið því farsællega að lokum.

Íslenskt þar hafði keypt lestar miða fyrir 2 af ferðaskrifstofu á Íslandi. Ferðaskrifstofan seldi miðana í umboðssölu fyrir danska lestar kerfið. Þegar parið hafði notað miðana í 3 vikur án nokkurra vandræða voru miðarnir teknir af þeim í lest frá Spáni til Frakklands af lestarverði franska lestar kerfisins og var þeim sagt að miðarnir væru ógildir. Í kjölfarið þurfti parið að kaupa sér hótलगistingu í Frakklandi á meðan þau voru að reyna að leysa málið og þurftu svo að kaupa nýja lestar miða frá Frakklandi til Danmerkur á 395 evrur. Eftir að danska og franska lestar fyrirtækið höfðu bent á hvort annað fram og til baka og eftir að ENA hafði haft afskipti af málinu í rúmlega ár samþykkti danska fyrirtækið að greiða 395 evrur fyrir nýju lestar miðana og franska fyrirtækið ákvað þá í kjölfarið að greiða 124 evrur fyrir hótलगistinguna. Eftir milligöngu ENA leystist málið því farsællega að lokum.

Reykjavík, 4. janúar 2010,
Hildigunnur Hafsteinsdóttir