

# ECC – Ísland (Evrópska neytendaaðstoðin)

## European Consumer Centre Iceland (ECC)

### Ársskýrsla 2017



Að hluta til fjármagnað  
af Evrópusambandinu



## Um ECC á Íslandi

Aðstoð og ráðleggingar  
fyrir neytendur vegna  
viðskipta í Evrópu



ECC á Íslandi er hluti ef ECC netinu (European Consumer Centre Network), en það er starfrækt í 30 Evrópulöndum, eða í öllum aðildarríkjum Evrópusambandsins auk Íslands og Noregs. Hlutverk ECC-netsins er að aðstoða neytendur sem eiga í deilum við seljendur vöru eða þjónustu yfir landamæri innan EES-svæðisins.

ECC aðstoðar neytendur með því að veita þeim upplýsingar um réttindi sín, aðstoða við upplýsingaöflun ásamt því að aðstoða við að koma kvörtunum neytenda áleiðis til seljanda erlendis. ECC tekur jafnframt að sér milligöngu í deilumálum neytanda við erlenda seljendur. Fyrirkomulag milligöngu ECC er með þeim hætti að neytandinn getur leitað til ECC stöðvar í sínu heimalandi með kvörtun sína, en sú stöð sendir málið áfram til systurstöðvar sinnar í því landi sem seljandinn er staðsettur sem setur sig í samband við seljandann. Á meðan málið er í vinnslu er neytandinn því í beinu sambandi við ECC stöðina í sínu heimalandi og saman vinna ECC stöðvarnar að því að ná samkomulagi milli aðila.

Það er vissulega mikil þægindi fólgin í því fyrir neytandann að geta leitað til ECC stöðvar í sínu heimalandi, á sínu móðurmáli, í stað þess að þurfa sjálfur að eltast verið erlendan seljanda. Með þessu fyrirkomulagi er komið í veg fyrir m.a. tungumálaörðugleika, ásamt því að neytandinn hefur sérfræðing í lögum og réttindum í erlendu landi til að vinna að sínu máli. Sömuleiðis annast ECC á Íslandi samskipti við íslensk fyrirtæki berist kvartanir vegna viðskipta við þau frá neytendum í öðrum löndum á EES-svæðinu. Tilgangurinn er því að auðvelda neytendum að eiga viðskipti við seljendur í öðrum EES-löndum og auka traust þeirra á innri markaðnum. Það er mikilvægt að hægt sé að leita eftir aðstoð komi upp vandræði vegna kaupa á vöru eða þjónustu í öðru landi innan EES-svæðisins, en aðstoð ECC-netsins er neytendum að kostnaðarlausu.

Neytendasamtökin hafa annast rekstur ECC á Íslandi síðustu árin samkvæmt samningi við innanríkisráðuneytið, en rekstrarkostnaður skiptist jafnt á milli íslenska ríkisins og framkvæmdastjórnar Evrópubandalagsins. Skrifstofa ECC á Íslandi er vistuð hjá Neytendasamtökunum, Hverfisgötu 105, og síminn er 545-1200. Einnig er hægt að hafa samband með tölvupósti á netfangið [eccisland@eccisland.is](mailto:eccisland@eccisland.is)

## Starfsmenn

ECC á Íslandi er smá að sniðum og er meðal þeirra minnstu í ECC-netinu. ECC á Íslandi er sem áður segir rekið af Neytendasamtökunum, en starfsmenn samtakanna vinna því jafnframt fyrir ECC á Íslandi og er stöðugildi við ECC á Íslandi um 1 og skiptist á milli þriggja starfsmanna. Starfsmenn ECC á Íslandi á árinu 2017 voru Einar Bjarni Einarsson lögfræðingur, Guðrún Ósk Óskarsdóttir laganemi, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi í móttöku.

Þær breytingar urðu á árinu að Einar Bjarni Einarsson tók við sem málafulltrúi af Guðrúnu Ósk Óskarsdóttur.

### Starfsmenn ECC á Íslandi



*Einar Bjarni Einarsson  
Málafulltrúi*



*Ívar Halldórsson  
Stjórnandi ECC á Íslandi*

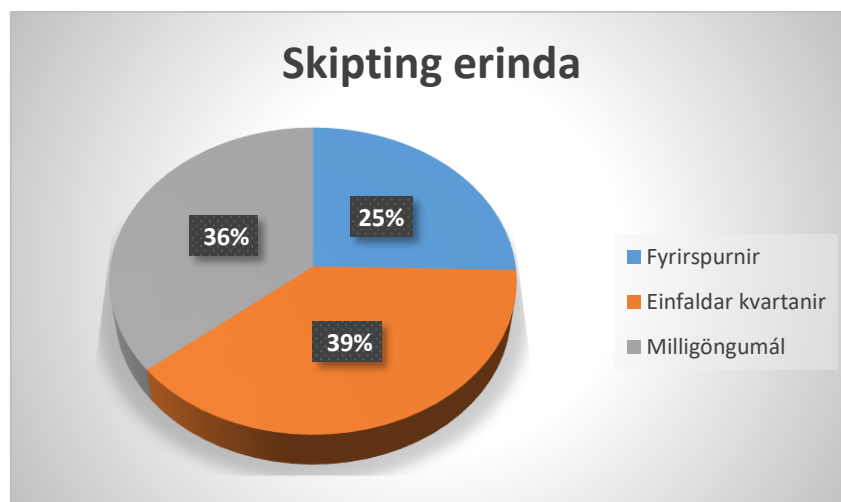


*Sigurlína Sigurðardóttir  
Fulltrúi í móttöku*

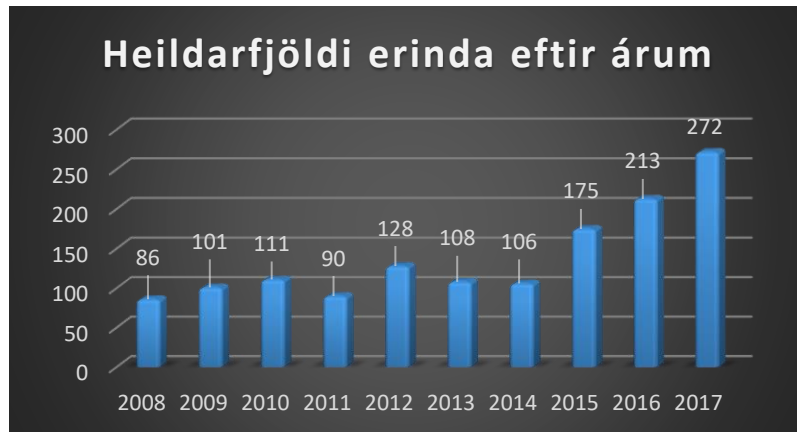
## Erindi sem bárust ECC á Íslandi árið 2017

### Heildarfjöldi

Öll mál sem berast ECC-netinu eru skráð í sérstakt skráningarkerfi; IT-tool. Í kerfið er skráð allar fyrirspurnir og kvartanir frá neytendum, sem og milligöngumál sem ECC tekur til meðferðar. Á árinu 2017 voru skráðar 69 fyrirspurnir, 106 einfaldar kvartanir og 98 milligöngumál hjá ECC á Íslandi.



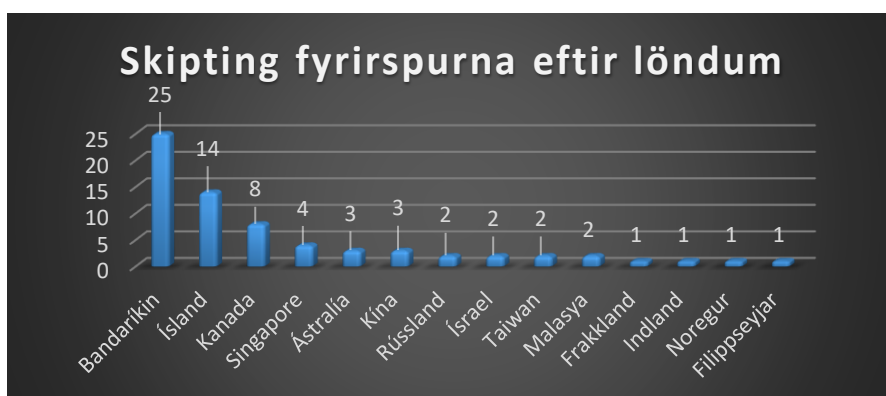
Alls voru erindin því 272 árið 2017, sem er um 28% aukning frá fyrra ári. Eins og sjá má á neðangreindri mynd þá er töluverð aukning á fjölda erinda á milli ára. Hvort sem aukningin er tilkomin vegna aukins ferðamannastraums til Íslands eða aukinnar þekkingar neytenda á ECC-netinu.



Erindi eru flokkuð á þann veg að við einfalda fyrirspurn er aðeins um það að ræða að neytandinn vill fá upplýsingar um rétt sinn, þegar um er að ræða einfalda kvörtun er komið upp ágreiningsefni á milli neytanda og seljanda og þegar um er að ræða milligöngumál þá hefur starfsfólk ECC milligöngu fyrir hönd neytanda við seljanda með það að leiðarljósi að leysa deiluna.

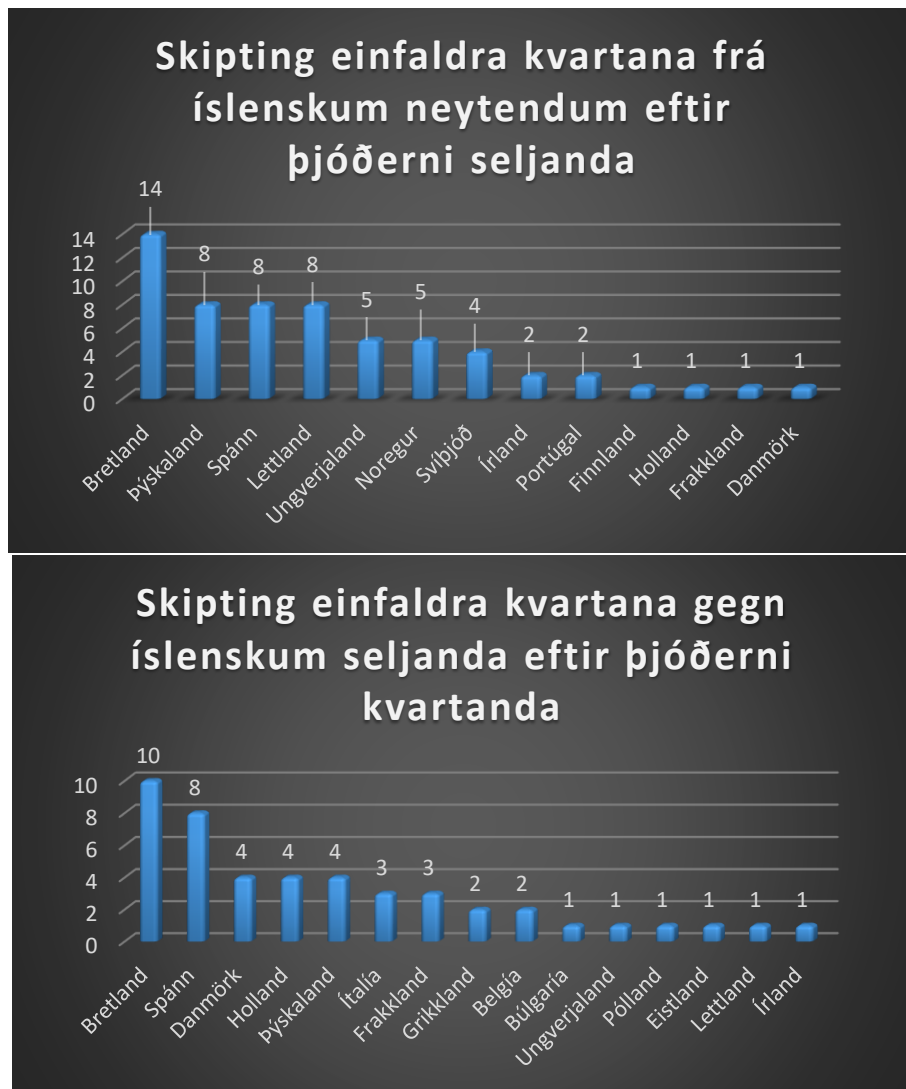
### Fyrirspurnir

Á árinu 2017 barst ECC á Íslandi 69 fyrirspurnir frá neytendum um rétt sinn. Flest málin voru fyrirspurnir í tengslum við leigu á bílaleigubílum. Flestar fyrirspurnir komu frá neytendum frá Bandaríkjunum, eða 25 erindi, en einnig var nokkuð um að neytendur frá Kanada og löndum innan Asíu höfðu samband. Flestir höfðu samband við ECC á Íslandi með tölvupósti, en einnig er algengt að neytendur hringi og spyrjist fyrir um rétt sinn.



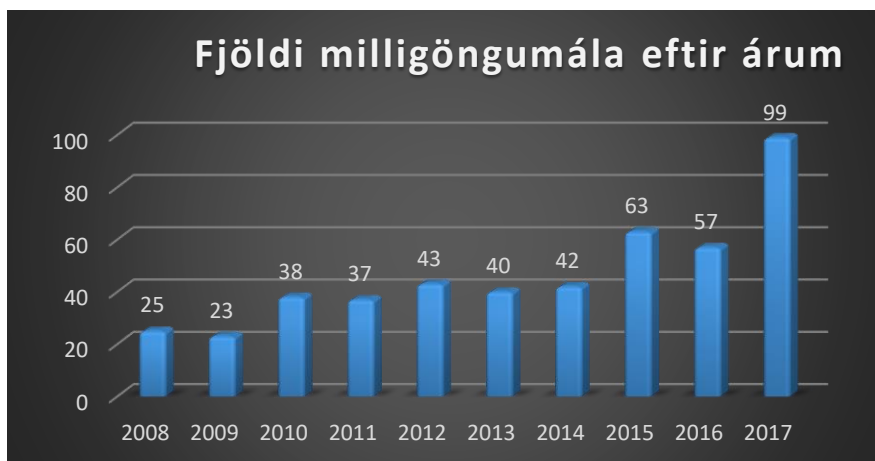
## Einfaldar kvartanir

ECC á Íslandi barst 106 einfaldar kvartanir á árinu 2017, en með einfaldri kvörtun er átt við að upp sé komið deilumál á milli neytanda og seljanda, án þess að ECC hefur tekið að sér milligöngu á því stigi. Flestar kvartanirnar voru varðandi flug, eða 50 kvartanir. Í 60 tilvikum var um að ræða íslendinga sem höfðu samband vegna seljanda erlends lands, en flestar kvartanirnar beindust að seljendum í Bretlandi.



## Milligöngumál

Alls tók ECC á Íslandi að sér milligöngu í 99 kvörtunarmálum fyrir hönd neytenda árið 2017. Árið 2016 voru milligöngumálin 57 talsins og því var gríðarleg aukning af málum þar sem ECC á Íslandi annaðist milligöngu á milli ára. Eðli máls samkvæmt fer meiri tími í að sinna milligöngumálum heldur en almennum fyrirspurnum, en í slíkum málum á sér stað samskipti á milli ECC og fyrirtækja ásamt því að taka þarf saman gögn máls o.s.frv.



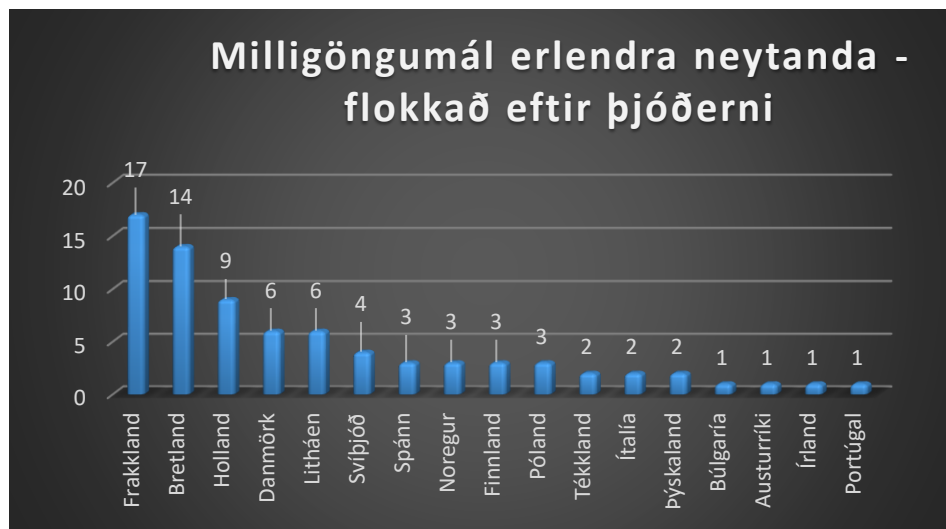
Flest milligöngumál voru vegna flugfélaga og bílaleigna.

bílaleigu og flugfélaga. Í 78 af þeim málum átti ECC á Íslandi milligöngu fyrir hönd erlendra neytenda gegn seljendum á Íslandi, en í 21 málum höfðu íslenskir neytendur samband við ECC á Íslandi sem tekur málið fyrst til skoðunar en sendir svo málið til systurstöðvar sinnar í heimalandi seljanda. Systurstöðin sér þá um frekari samskipti við seljanda, leggur það fyrir þarlenda úrskurðarnefnd, eða ráðleggur um önnur úrræði sem kunna að standa til boða.



Með gildistöku svokallaðrar ADR- tilskipunar, sem er þegar komin til framkvæmda í flestum löndum á EES-svæðinu, og kveður á um það að neytendur eigi að geta leitað til úrlausnaraðila utan dómstóla vegna hvers kyns neytendaviðskipta, má svo ætla að auðveldara verði fyrir neytendur að leita réttar síns í framtíðinni.

Flest kvörtunarmál sem kom til meðferðar ECC á Íslandi voru því vegna erlendra ferðamanna sem lent hafa í einhvers konar vandræðum vegna viðskipta við íslenska seljendur, en algengast var að ferðamennirnir voru frá Bretlandi og Frakklandi.



## Heimasíðan

Í febrúarmánuði 2016 opnaði ECC á Íslandi nýja og endurbætta síðu, [www.eccisland.is](http://www.eccisland.is). Á vefsíðunni er leitast við að uppfærða neytendur um helstu réttindi sín og það sem er efst á baugi í neytendamálum innan EES. Á vefsvæðinu er einnig birtar ýmsar skýrslur um starfið, reynslusögur frá neytendum sem leitað hafa til ECC-netsins og annar fróðleikur um neytendavernd. Vefsíðan er nú í töluvert breyttu horfi frá fyrri útgáfu og með bættu notendaviðmóti. Nú er einnig hægt að nálgast á heimasíðunni fluggreikni þar sem flugfarþegar sem lenda í aflýsingu eða seinkunum geta slegið inn forsendur atviksins og séð hver réttur þeirra er. Reiknivélin er birt á heimasíðunni með góðfúslegu leyfi The Norwegian Consumer Council.

### Flight calculator

## Athugaðu rétt þinn sem flugfarþegi

Hvað gerðist?

[In English](#)

Flug er seinkað



Flug er aflýst



Flug er yfirbókað



Vandamál varðandi farangur



Réttindi flugfarþega eiga við þegar flugið er til eða frá landi innan Evrópusambandsins, Noregi eða Íslandi. Þessi réttindi eiga einnig við ef flugrekandi er skráður innan Evrópusambandsins, í Noregi eða á Íslandi.

## Önnur verkefni

Auk þess að veita leiðbeiningar og hafa milligöngu í kvörtunarmálum fæst ECC við margvísleg önnur verkefni. Þar sem ECC-stöðvarnar eru í öllum löndum EES (utan Liechtenstein) þá er um mjög umfangsmikið og mikilvægt tengslanet að ræða. Fulltrúar ECC funda reglulega auk þess að vera í miklum tölvupóstsamskiptum og mikið samstarf er á milli ECC stöðvanna.

Síðustu ár hefur ECC á Íslandi ásamt Neytendasamtökunum verið með bás á fundi fólksins þar sem starfsmenn hafa kynnt ECC-Netið, þjónustu þess, gefið ýmsan kynningarvarning ásamt því að upplýsa gesti og gangandi um réttindi þeirra í viðskiptum á milli landamæra.

Nokkuð var um að fréttir um ECC birtust í íslenskum fjölmiðlum, þ.á.m. netmiðlum, auk þess sem talsverð umfjöllun var um ECC á Íslandi í Neytendablaðinu, en þar birtast reglulega reynslusögur af neytendum sem leitað hafa eftir aðstoð hjá ECC á Íslandi. Jafnframt fór starfsfólk ECC í nokkur útvarpsviðtöl á árinu þar sem fjallað var um ECC-netið og starfsemi þess. Á árinu kom út nýr ferðaskrifblokk sem gerð er úr umhverfisvænu efni sem fólk getur nálgast á skrifstofu ECC á Íslandi. Líkt og síðustu ár þá var bæklingum, ásamt öðru kynningarefni dreift til upplýsingarmiðstöðva fyrir ferðamenn á Íslandi. Einnig gaf ECC-netið út fræðsluefni með góðum ráðum fyrir þá sem voru að fara á EM í fótbolta í Frakklandi.

ECC á Íslandi leggur áherslu á að vera í góðum samskiptum við aðra hagsmunaaðila og stjórnvöld er snýr á réttindum neytenda. Á árinu 2017 þá fundaði ECC á Íslandi m.a. með forsvarsmönnum CABAS á Íslandi, Samgöngustofu og öðrum aðilum í tengslum við réttindi neytenda, t.a.m. í tengslum við bílaleigur.

Reykjavík, 21 Júní 2018  
Ívar Halldórsson