ECC – Ísland (Evrópska neytendaaðstoðin)

European Consumer Centre Iceland (ECC)

Ársskýrsla 2022

Evrópska Neytendaaðstoðin Íslandi

ECC-Net

Að hluta til fjármagnað af Evrópusambandinu

Um ECC á Íslandi

ECC á Íslandi er hluti ef ECC netinu (European Consumer Centre Network), en það er starfrækt í 29 Evrópulöndum, eða í öllum aðildarríkjum Evrópusambandsins auk Íslands og Noregs. Þá hefur samstarf ECC-Netsins við Bretland haldið áfram í aðeins breyttri mynd eftir Brexit. 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 neytendur senda mál inn til ECC stöðvar í sínu heimalandi, sú stöð sendir málið í kjölfarið áfram til systurstöðvar sinnar í því landi sem seljandinn er staðsettur, systurstöðin setur sig svo í samband við seljandann og leggur kröfur neytandans fram. 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 eru 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.

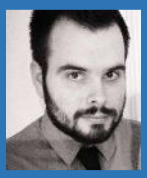
Neytendasamtökin hafa annast rekstur ECC á Íslandi síðustu árin samkvæmt samningi við Menningar- og viðskiptaráðuneytið, en rekstrarkostnaður skiptist jafnt á milli íslenska ríkisins og framkvæmdastjórnar Evrópubandalagsins. Skrifstofa ECC á Íslandi er vistuð hjá Neytendasamtökunum, Guðrúnartúni 1, og síminn er 545-1200. Einnig er hægt að hafa samband með tölvupósti á netfangið 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 2022 voru Einar Bjarni Einarsson lögfræðingur, Ívar Halldórsson lögfræðingur og stjórnandi ECC á Íslandi, og Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi í móttöku.

Starfsmenn ECC á Íslandi

Einar Bjarni Einarsson
Málafulltrúi



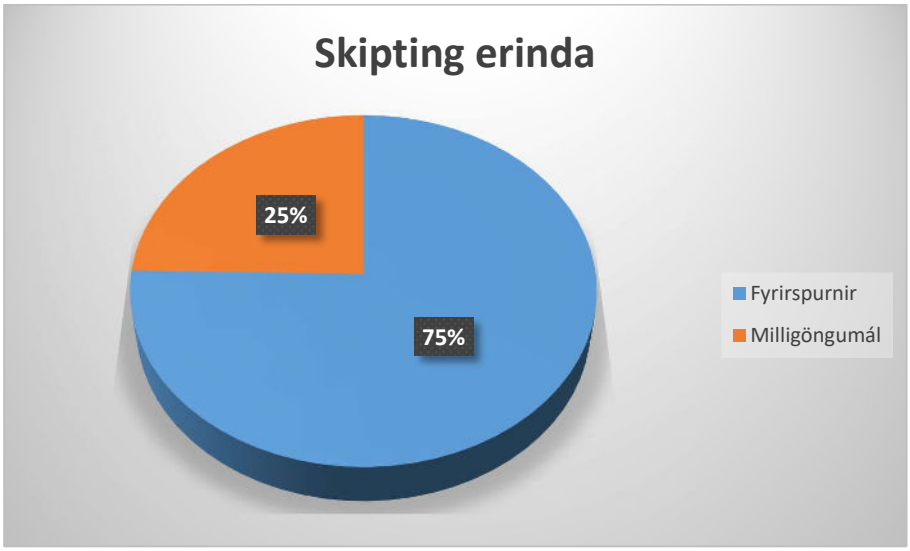
Ívar Halldórsson
Stjórnandi ECC á Íslandi

Sigurlína Sigurðardóttir
Fulltrúi í móttöku

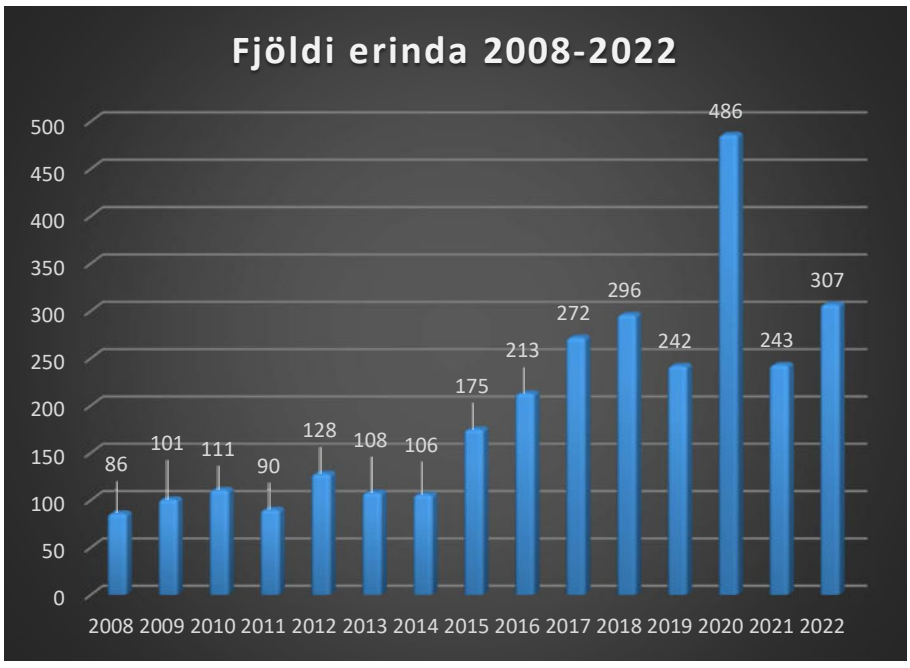
Erindi sem bárust ECC á Íslandi árið 2022

Heildarfjöldi

Öll mál sem berast ECC-netinu eru skráð í sérstakt skráningarkerfi; IT-tool. Í byrjun árs 2018 var tekið í notkun nýtt og gjörbreytt skráningarkerfi. Í nýja kerfinu er betur haldið utan um tölfræði og upplýsingar en í eldra kerfinu. Jafnframt var vinnulagi skráninga breytt þannig í stað þess að erindum sé skipt upp í þrjá flokka, líkt og í eldra kerfi, þá skiptast skráningar nú í fyrirspurnir og milligöngumál. Í kerfinu eru þannig skráðar allar fyrirspurnir og milligöngumál sem berast ECC á Íslandi. Á árinu 2022 voru skráðar 229 fyrirspurnir og 78 milligöngumál.



Alls voru erindin því 307 árið 2022. Það eru aðeins fleiri erindi en bárust fyrir heimsfaraldur COVID-19, sem hafði gífurleg áhrif á ferðalög á milli landa. ECC á Íslandi hefur í gegnum tíðina fyrst og fremst verið að fá mál frá erlendum ferðamönnum sem lent hafa í einhverskonar hremmingum við íslenska seljendur hér á landi. Eftir að heimsfaraldurinn brást á að þá má segja að ferðalög hafi nærri því lagst af og er því bein tenging á milli málafjölda sem ECC á Íslandi fær við þann fjölda ferðamanna sem koma til landsins. Til samanburðar voru málafjöldinn hjá ECC á Íslandi 486 talsins árið 2020, sem mátti að mestu rekja til raskana á ferðatengdri þjónustu sem ferðamenn hefðu keypt áður en faraldurinn skall á.



Eins og áður segir þá flokkast erindi nú annarsvegar í fyrirspurnir og hins vegar í kvörtunarmál/milligöngumál. Með fyrirspurn þá er neytandinn yfirleitt að óska eftir upplýsingum um rétt sinn eða hvernig er best að kvarta við seljanda, þegar um er að ræða kvörtunarmál þá hefur starfsfólk ECC milligöngu fyrir hönd neytanda við seljanda með það að leiðarljósi að leysa deiluna.

Fyrirspurnir

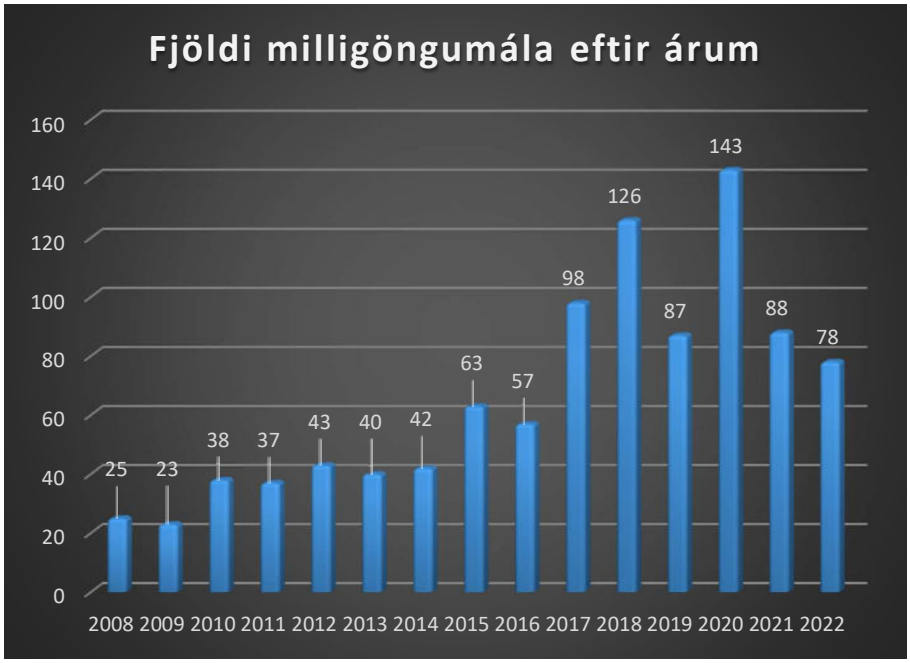
Á árinu 2022 barst ECC á Íslandi 229 fyrirspurnir frá neytendum. Algengustu fyrirspurnirnar voru í tengslum við röskun á flugi – þá annaðhvort vegna aflýsingar eða seinkanna. Þá var einnig nokkuð algengt að flugfarþegar höfðu samband vegna leigu á bílaleigubíl.

Einnig hafa neytendur oft samband til að leita ráða vegna vandamála sem upp hafa komið við seljendur. ECC á Íslandi upplýsir þá neytendur um réttarstöðu sína og ráðleggur þeim hvernig best er að bera sig að til að kvarta við seljendur. Ef neytendur geta ekki leyst úr málum sínum þá getur ECC tekið að sér milligöngu fyrir þeirra hönd.

Milligöngumál

Alls tók ECC á Íslandi að sér milligöngu í 78 kvörtunarmálum fyrir hönd neytenda árið 2022.

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. Líkt og síðustu ár þá var algengt að ECC á Íslandi tók að sér milligöngu vegna flugfarþega og bílaleigna.



Í 53 málum átti ECC á Íslandi milligöngu fyrir hönd erlendra neytenda gegn seljendum á Íslandi, eftir að hafa fengið mál sent frá ECC systurstöð í landi neytandans. Flest kvörtunarmálin komu frá frönskum neytendum, en einnig var nokkuð um að neytendur frá Þýskalandi og Ítalíu höfðu samband. Flest málin vörðuðu meint tjón á bílaleigubíl og aflýsingu á flugum. Þótt flest mál leysist farsællega með milligöngu, að þá voru nokkur mál sem leystust ekki. Í þeim tilvikum eru neytendum bent á aðrar leiðir, svo sem að leita með mál til kærunefnda.

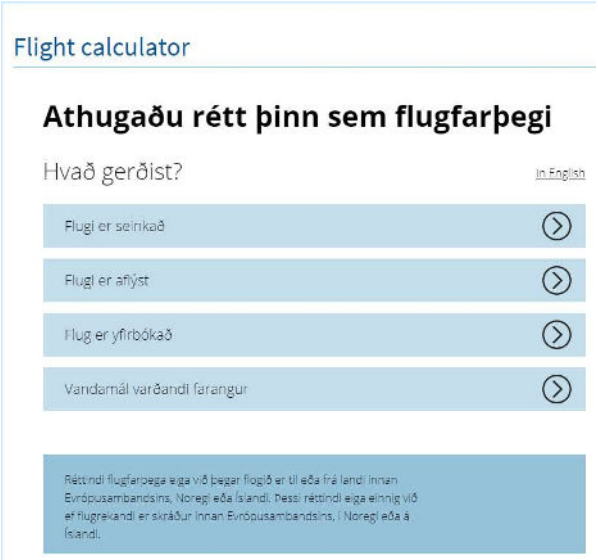
Í 25 málum höfðu íslenskir neytendur samband við ECC á Íslandi sem tók málið fyrst til skoðunar en sendi svo málið áfram til systurstöðvar sinnar í heimalandi seljanda. Systurstöðin sá þá um frekari samskipti við seljanda, leggur málið fyrir þarlenda úrskurðarnefnd, eða ráðleggur um önnur úrræði sem standa til boða. Í flestum tilvikum vörðuðu málin aflýsingu á flugi eða aðrar flugraskanir. Í meirihluta mála náðist sátt, en í tíu málum var neytendum bent á önnur úrræði eftir að milliganga skilaði ekki árangri. Flest málin vörðuðu seljendur sem staðsettir voru í Frakklandi eða Spáni.

Með gildistöku svokallaðrar ADR- tilskipunar og var innleidd hér á Íslandi í upphafi árs 2020, er orðið auðveldara fyrir neytendur að leita réttar síns ef ekki er hægt að leysa málin með sáttum. Reglugerðin kveður á um að neytendur eigi að geta leitað til úrlausnaraðila utan dómstóla vegna hvers kyns neytendaviðskipta. Í ársbyrjun 2020 tók til starfa ný kærunefnd; Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sem neytendur geta leitað til vegna hinna ýmsu neytendamála. Nánar upplýsingar má finna á heimasíðu hennar www.kvth.is, en í nokkrum málum vísaði ECC á Íslandi málum til þeirrar nefndar þar sem ekki var hægt að ná sátt í málum við íslenska seljendur. Hægt er að nálgast upplýsingar um helstu kæru- og úrskurðarnefndir hér á Íslandi á heimasíðu okkar, www.ecc.is.

Stærsti hluti þeirra kvörtunarmála sem kom til meðferðar ECC á Íslandi var því vegna erlendra ferðamanna sem lent höfðu í einhvers konar vandræðum vegna viðskipta við íslenska seljendur.

Heimasíðan

ECC heldur uppi vefsíðunni www.ecc.is. Á vefsíðunni er leitast við að upplýsa 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. Nú er einnig hægt að nálgast á heimasíðunni flugreikni þar sem flugfarþegar sem lenda í aflýsingu eða seinkunum á flugi geta slegið inn forsendur atviksins og séð hver réttur þeirra er. Reiknivélin er birt á heimasíðunni með góðfúslegu leyfi The Norwegian Consumer Council.



Með því að nýta sér reiknivélina er hægt að sjá með mjög auðveldum hætti hver réttarstaða farþega er.

Þá opnaði ný sameiginleg heimasíða ECC-netsins, www.eccnet.eu, á árinu 2021. Á þeirri síðu má nálgast allar helstu upplýsingar um neytendamál í Evrópu ásamt öðrum fróðleik.

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. Þar sem að heimsfaraldur COVID-19 hamlaði öllum ferðalögum þá var á árinu mikið fundað í gegnum fjarfundarbúnað. Þannig var reynt að viðhalda þessu öfluga tengslaneti með tæknilausnum.

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.

ECC á Íslandi leggur áherslu á að vera í góðum samskiptum við aðra hagsmunaaðila og stjórnvöld um allt er snýr á réttindum neytenda. Á árinu 2022 fundaði ECC með ýmsum hagsmunaraðilum og stjórnvöldum. Þá sendir ECC á Íslandi, ásamt Neytendasamtökunum, inn ýmsar umsagnir um lagafrumvörp.

Frá stjórnanda ECC á Íslandi

Síðustu ár hafa verið krefjandi fyrir neytendur í Evrópu. Þannig hefur heimsfaraldur COVID-19 haft mikil áhrif á ferðalög og neysluvenjur.

Það er ljóst að miðað við þau mál sem ECC netinu barst á liðnu ári að sú þjónusta og aðstoð sem veitt er skiptir neytendur í Evrópu gífurlega miklu máli. Þá sannaði hið mikilvæga tengslanet og samstarf milli ECC stöðvanna sig, en á meðan faraldurinn geisaði að þá skiptust stöðvarnar á mikilvægum upplýsingum, t.d. um réttarstöðu neytenda í mismunandi löndum.

ECC-Netið hefur lengi lýst vilja sínum og getu í að taka að sér ýmiskonar önnur verkefni til að efla rétt neytenda innan Evrópu. Ég er viss um að á komandi árum mun verkefni og starfsemi ECC-Netsins aukast gífurlega og það mun koma til með að leggja sitt af mörkum við að efla traust neytenda á innri markaðnum.

Ég er gífurlega stoltur af starfsfólki ECC á Íslandi, sem og starfsfólki ECC-Netsins um allan heim. Starfsfólkið hefur sýnt og sannað að það getur lagað sig að breyttum aðstæðum í heiminum og viðhaldið ýtrustu gæðakröfum og haldið ótrautt áfram að vinna að hag neytenda í Evrópu.

Reykjavík, 23. mars 2023
Ívar Halldórsson,
Stjórnandi ECC á Íslandi