



**LEIÐBEININGA- OG
KVÖRTUNARÞJÓNUSTA
NEYTENDASAMTAKANNA**

ÁRSSKÝRSLA 2008

LEIÐBEININGA- OG KVÖRTUNARÞJÓNUSTAN

ÁRSSKÝRSLA 2008

1. Starfsemin

Neytendasamtökin hafa starfrækt Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu allt frá stofnun samtakanna árið 1953. Starfsemi þjónustunnar gengur annars vegar út á að svara fyrirspurnum neytenda og gefa þeim ráðleggingar og hins vegar að hafa milligöngu milli neytanda og seljanda þegar aðilum tekst ekki sjálfum að leysa úr deilumálinu.

Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök og félagsmenn voru í kringum 12.400 í lok ársins 2008. Viðskiptaráðuneytið er með þjónustusamning við Neytendasamtökin um að reka Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu og er hluti kostnaðarins við rekstur þjónustunnar því greiddur af ríkinu. Því miður duga framlög ríkisins þó ekki til að standa undir öllum þeim kostnaði sem til fellur og verða samtökin að nota félagsgjöld félagsmanna sinna til að brúa bilið. Það er því eðlilegt að félagsmenn fái greiðari aðgang að starfsfólki samtakanna þegar þeir þurfa á að halda og geta þeir haft samband við samtökin alla virka daga. Símatími fyrir utanfélagsmenn er hins vegar frá kl. 10-12 á mánudögum og fimmtudögum og takmarkast aðstoðin við að veita ráðleggingar. Þurfi utanfélagsmaður á frekari aðstoð að halda getur hann valið um að gerast félagsmaður eða greiða sérstakt málskotsgjald.

Flestir utanfélagsmenn sem þurfa á milligöngu Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar að halda kjósa að gerast félagsmenn þar sem árgjaldið er lægra en málskotsgjaldið auk þess sem ýmislegt er innifalið í árgjaldinu. Má þar nefna fjögur Neytendablöð á ári, aðgang að vönduðu heimilisbókhaldsforriti og gæðakönnunum á heimasíðunni og aðstoð ef viðkomandi lendir í deilumálum við seljendur. Auk þess hafa verið haldin námskeið um heimilisbókhald og neytendarétt, félagsmönnum að kostnaðarlausu. Ennfremur leggja félagsmenn sitt af mörkum til að efla neytendastarf og gera Neytendasamtökunum kleift að halda uppi upplýsingastarfi og nauðsynlegu aðhaldi á markaði. Árgjaldið er kr. 4.300.

2. Starfsmenn

Starfsmenn Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar eru sex talsins, einn á Akureyri og fimm í Reykjavík. Starfsmenn eru Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, yfirmaður Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar, Ingibjörg Magnúsdóttir fulltrúi, Kristín Einarsdóttir fulltrúi, Brynhildur Pétursdóttir fulltrúi á Akureyri og Ásta Vigdís Bjarnadóttir sem sér um sínavörslu og móttöku. Frá því í febrúar 2008 hefur einnig verið starfandi við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna laganemi í hlutastarfi, því starfi gegndi Halldór Oddsson fram til ágústmánaðar en Guðmundur Bjarni Ragnarsson frá því í september. Þess ber að geta að ekki vinna allir starfsmenn í fullu starfi við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna þar sem þeir vinna einnig að hagsmunamálum neytenda almennt.

3. Skráning erinda árið 2008

Til að halda utan um þær fyrirspurnir sem berast Neytendasamtökunum er notast við tölvuforritið Yfirsýn. Meðal annars er skráð hvernig viðkomandi fyrirspurn berst, kyn fyrirspyrjanda og hvort viðkomandi er félagsmaður í samtökunum eða ekki. Árið 2008 voru samtals skráð 12.643 erindi sem er rúmlega 40% aukning frá fyrra ári og um 60% aukning frá árinu 2006. Ef þessum fjölda er deilt niður á vinnudaga ársins þýðir það að samtökunum bárust að jafnaði 50,6 erindi á dag. Af þessum 12.643 erindum bárust 9.140 til Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar en annars konar erindi voru 3.503. Til að mæta þessari aukningu hefur verið bætt við starfsmanni í hlutastarf auk þess sem aðrir starfsmenn hafa aukið starfshlutfall sitt. Erfitt er að skýra þessa aukningu með einföldum hætti enda kemur margt til, svo sem efnahagsástand þjóðarinnar undir árslok og aukinn sýnileiki samtakanna. Neytendur virðast almennt þekkja vel til Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar en í könnun Félagsvísindastofnunar Háskóla Íslands frá því í fyrra sögðust tæp 92% aðspurðra leita til Neytendasamtakanna telji þeir brotið á rétti sínum.¹

3.1. Hvernig bárust erindin ?

Langflestir sem hafa samband við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna gera það símleidis en einnig eru allmargir sem senda fyrirspurn með tölvupósti. Þá hefur það aukist mjög að fólk komi á skrifstofuna (216 erindi sem bárust á þann hátt árið 2007 en 497 árið 2008) en skrifstofa Neytendasamtakanna flutti síðla árs 2007 og er nú staðsett rétt við Hlemm og því frekar í alfaraleið en áður.

Í gegnum síma	9.860	77,99%
Með tölvupósti	2.247	17,77%
Aðili kemur af götu	497	3,93%
Með bréfpósti	20	0,16%
Aðili kemur á fund	14	0,11%
Með símbréfi	5	0,04%
Samtals:	12.643	100%

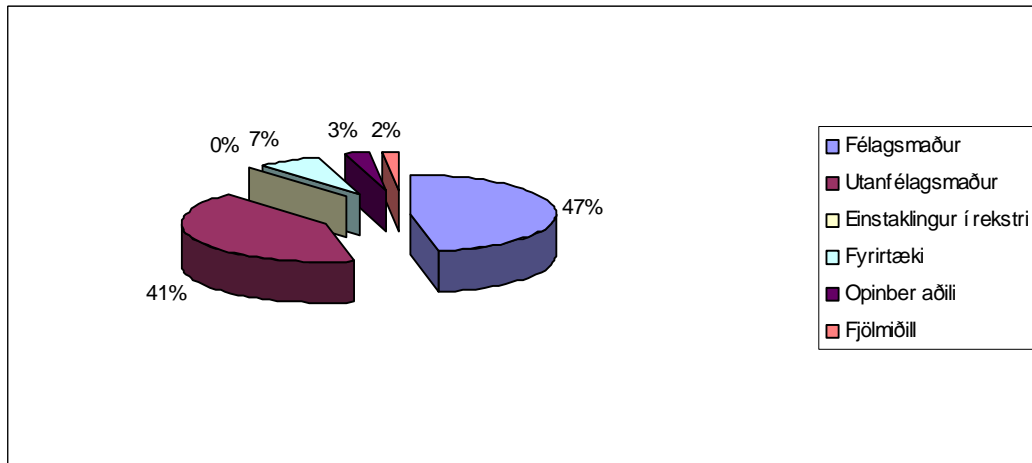
■ *Tafla 1: Hvernig berast erindi?*

3.2 Hverjir höfðu samband ?

Flestir þeir sem snúa sér til Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar eru félagsmenn í Neytendasamtökunum, en skráð erindi frá félagsmönnum voru 5.937 á árinu. Það eru einnig fjölmargir utanfélagsmenn sem leita ráðlegginga hjá Leiðbeiningaþjónustunni en erindi frá þeim

¹ Ný sókn í Neytendamálum, staða neytenda á Íslandi apríl 2008, skýrsla unnin fyrir Viðskiptaráðuneytið, bls.67

voru 5.217 og hefur þeim fjölgað nokkuð eða úr 34% árið 2007 í 41% árið 2008. Þá er athyglivert hve mörg fyrirtæki leita ráða hjá Neytendasamtökunum, en 865 fyrirtæki leituðu til samtakanna á árinu, og lýsir það vel því trausti sem samtökin njóta hjá atvinnurekendum. Hlýtur það að skila sér vel við úrlausn ágreinings milli seljenda og neytenda. Einnig bárust yfir 250 fyrirspurnir frá fjölmiðlum.



Tafla 2: Hverjir hafa samband?

3.3 Hver var kynjaskiptingin ?

Nokkuð fleiri konur höfðu samband en karlar og hafa þær aukið forskot sitt á karlana miðað við síðustu ár. Þetta er í samræmi við kynjaskiptingu félagsmanna en heldur fleiri konur en karlar eru skráðar í Neytendasamtökin.

Karl	5.901	47%
Kona	6.742	53%
Samtals	12.643	100%

■ Tafla 3: Kynjaskipting

Þá er áhugavert að skoða kynjaskiptinguna eftir málaflokkum, en konur voru í miklum meirihluta þegar kom að því að spyrjast fyrir vegna húsgagna eða ferðalaga en karlarnir voru hins vegar í meirihluta þegar kom að fyrirspurnum um tryggingar og fjármálafyrirtæki. Þegar um var að ræða fyrirspurnir vegna raftækja, bifreiða, fjarskiptamála og iðnaðarmanna var kynjaskiptingin svo nokkuð jöfn.

4. Fyrirspurnir árið 2008

4.1. Almennt um fyrirspurnir

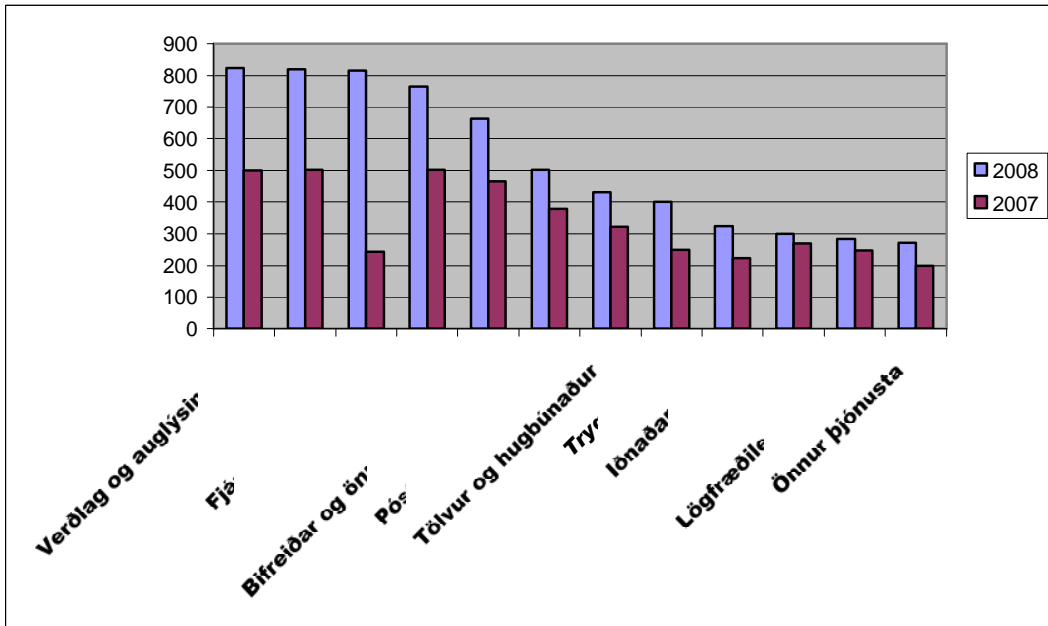
Fyrirspurnir eru spurningar neytenda um rétt sinn sem starfsfólk Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar svarar, miðað við þær upplýsingar sem neytandinn gefur, án frekari afskipta af málinu. Neytandinn fær þá upplýsingar um rétt sinn og oft leysast málin í kjölfarið með samningum milli seljanda og neytanda. Mörg mál leysast með þessum hætti og ekki er þörf á frekari aðgerðum af hálfu Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar. Í öðrum tilvikum dugar þetta ekki til og koma málin þá í sumum tilvikum aftur á borð samtakanna sem kvörtunarmál en nánar verður vikið að þeim síðar.

Verðlag og auglýsingar	822
Ferðalög	819
Fjármálafyrirtæki	815
Raftæki	765
Bifreiðar og önnur farartæki	663
Póstur og fjarskipti	502
Tölvur og hugbúnaður	431
Tryggingar	401
Iðnaðarmenn	325
Fasteignir	300
Lögfræðileg ráðgjöf, t.d. gr.seðlar og reikningar	283
Önnur þjónusta	271
Húsgögn	265
Fatnaður og skartgripir	216
Innréttingar og hreinlætistöki	175
Önnur kaup, s.s. matur, gæludýr	154
Gæðakannanir	134
Farsímar	127
Inneignarnótur	125
Snyrting og heilsa	111
Skilaréttur	110
Efnalaugar og þvottahús	96
Neytendablaðið	89
Evrópska neytendaaðstoðin	78
Þjónusta sérfræðings	64
Skólar og námskeið	64
Gólf- og veggefni	64
Opinber þjónusta - stjórnsýsla	53
Veitufyrirtæki	45
Útgáfufyrirtæki	32
Barnavörur (utan fatnaðar)	30
Ferðamenn, hótél og veitingahús	29
Annað, s.s. fjölbýli, erfðir	17
Ýmis húsbúnaður, s.s. stell, handklæði	15
Happdrætti, leikir og vildarkort	12
Húsgöngu- og fjarsala	2

Tafla 4: Flokkun fyrirspurna

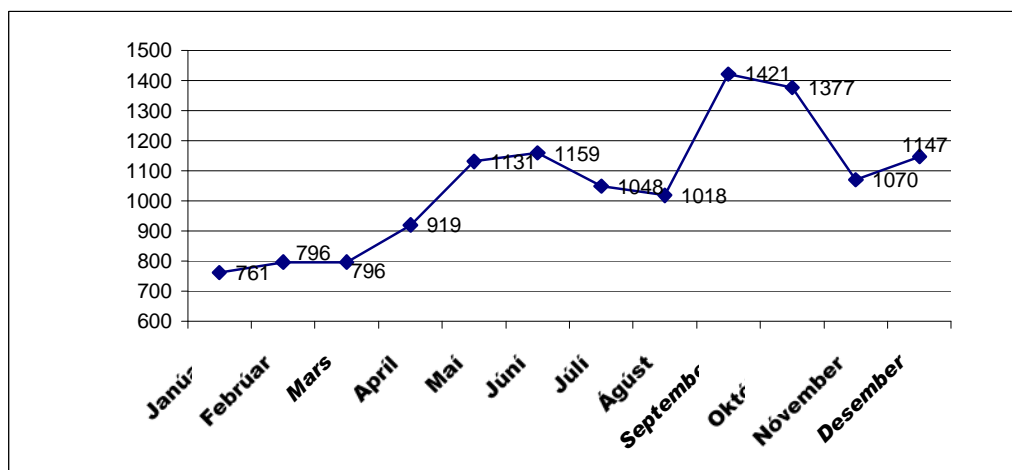
4.2. Nánar um fyrirspurnir

Á árinu bárust flestar fyrirspurnir vegna verðlags og auglýsinga en fyrirspurnir vegna ferðalaga og fjármálafyrirtækja fylgja þar fast á eftir. Töluleg aukning var í flestum flokkum en mismunandi mikil eftir flokkum. Þannig jukust fyrirspurnir vegna fjármálafyrirtækja um 234% milli ára en fyrirspurnir vegna fasteigna einungis um 11,5%. Það helgast af því að fyrirspurnum vegna fjármálafyrirtækja fjölgaði auðvitað gríðarlega eftir hrun stóru bankanna í október en viðskipti með fasteignir drógust stórlega saman á árinu. Í töflu nr. 6 má sjá þær breytingar sem hafa orðið á stærstu flokkunum síðastliðin tvö ár.



Tafla 5: Skipting fyrirspurna árin 2007 og 2008.

Í töflu 6 má svo sjá hve margar fyrirspurnir bárust Neytendasamtökunum í hverjum mánuði en mun meira álag var hjá Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunni á seinni hluta ársins.



Tafla 6: Skipting fyrirspurna eftir mánuðum.

4.3. Dæmi um fyrirspurnir

Fyrirspurnir sem Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunni berast eru næstum jafnmargvíslegar og þær eru margar en nú hefur sú nýbreytni verið tekin upp að birta algengar fyrirspurnir og svör við þeim sem „mola“ á heimasíðunni, www.ns.is. Hér að neðan má sjá dæmi um fyrirspurnir sem berast:

Erindi: Fyrir rúmlega tveimur árum keypti ég mér tvöfaldan ísskáp sem kostaði um 200.000 kr. Núna er hann bilaður, að mínu áliti vegna galla en meðferðin á skápnum hefur verið mjög góð en verslunin neitar að gera neitt fyrir mig þar sem liðin eru meira en tvö ár frá kaupunum. Á ég einhvern rétt?

Svar: Í lögum um neytendakaup er tekið fram að frestur til að halda því fram að vara sé gölluð rennur út þegar tvö ár eru liðin frá afhendingu. Hins vegar getur sá frestur orðið fimm ár ef söluhlutur er ætlaður verulega lengri endingartími en gerist um söluhluti almennt. Ekki er svo tekið fram í lögnum hvaða söluhluti geti verið um að ræða, en gera má ráð fyrir að stór heimilistæki eins og ísskápar falli þar undir. Það hefur raunar líka verið niðurstaðan hjá kærufnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ef ísskápurinn er gallaður getur verslunin því varla hafnað kröfum þínum með þeim rökum að tveggja ára fresturinn sé liðinn.

Erindi: Sonur minn fékk buxur í afmælisgjöf (ekki með gjafa- eða skilamiða) en þegar hann mátaði þær kom í ljós að þær voru alltof þröngar. Við búum úti á landi og komumst því ekki í verslunina fyrr en mánuði eftir afmælið. Hver er réttur okkar?

Svar: Hér er í raun ekki um gallaða vöru að ræða, buxurnar eru væntanlega heilar og ógallaðar þó svo þær passi ekki. Í lögum er ekki að finna neitt ákvæði sem gefur neytanda rétt til að skila vöru af því að hún passar ekki eða honum snýst hugur eftir að heim er komið. Verslunum ber því strangt til tekið ekki skylda til að taka aftur við vöru nema hún sé gölluð. Flestar verslanir taka þó vel í slíkar beiðnir (í það minnsta sé varan heil og með upprunalegum merkingum eða í umbúðum ef við á) og bjóða skipti eða innleggsnótur, og sumar jafnvel endurgreiðslu. Það er þó mikilvægt að draga ekki of lengi að fara fram á skiptin og sé erfitt að komast í verslunina (t.a.m. vegna búsetu) er sjálfsagt að hringja og útskýra málið. Gefendur ættu svo einnig að hafa í huga að biðja um skila- eða gjafamiða ef þess er nokkur kostur.

5. Kvörtunarmál árið 2008

5.1. Almennt um kvörtunarmál

Í kvörtunarmálum hefur starfsfólk Neytendasamtakanna milligöngu milli neytanda og seljanda í því skyni að ná fram rétttri og sanngjarnri lausn. Slík milliganga fer í flestum tilvikum fram með formlegum hætti, þ.e. skriflega, en í sumum tilvikum eru málin leyst símleidis. Málum er einnig fylgt eftir til úrskurðar- og kæruneftnda ef þau eru þess eðlis og jafnvel fyrir dómstóla í einstaka tilvikum. Eins og áður sagði er þessi milliganga einungis í boði fyrir félagsmenn eða gegn greiðslu málskotsgjalds.

5.2. Fjöldi kvörtunarmála

Árið 2008 annaðist kvörtunarþjónustan 235 kvörtunarmál. Það er umtalsverð fjölgun frá fyrra ári en árið 2007 voru kvörtunarmálin 153. Kvörtunarmálin skiptast í eftirfarandi málaflokka og er fjöldi mála í hverjum málaflokki tiltekinn í aftari dálkinum:

Póstur og fjarskipti	29
Evrópska Neytendaaðstoðin	25
Ferðamál	24
Raftæki	23
Bifreiðar og önnur farartæki	15
Tryggingar	15
Iðnaðarmenn	13
Fjármálafyrirtæki	11
Húsgögn	10
Tölvur og hugbúnaður	10
Innréttingar, hreinlætistöki, gólf- og veggefni	8
Önnur þjónusta	8
Fatnaður og skartgripir	8
Fasteignamál	6
Útgáfufyrirtæki	6
Barnavörur – utan fatnaðar	4
Efnalaugar og þvottahús	4
Snyrting og heilsa	4
Þjónusta við ferðamenn, hótél og veitingahús	3
Önnur kaup, s.s. neysluvörur	2
Annað, s.s. fjöleignarhúsamál, sífja- og erfðamál	2
Ýmis húsbúnaður	2
Opinber þjónusta/stjórnslá	1
Skólar og námskeið	1
Þjónusta sérfræðings	1

■ *Tafla 7: Kvörtunarmál*

Flest kvörtunarmálin á árinu vörðuðu póst og fjarskipti eða alls 29 mál. Einnig hafði kvörtunarþjónustan til meðferðar mörg mál er vörðuðu ferðalög, raftæki og bifreiðar. Eins og nánar er fjallað um í 7. kafla hefur svo orðið gríðarleg fjölgun í málum sem berast Evrópsku neytendaaðstoðinni.

5.3. Dæmi um kvörtunarmál

FATNAÐUR

Maður nokkur keypti dýra takkaskó handa syni sínum. Eftir um tveggja mánaða notkun var komið gat á báða skóna. Maðurinn leitaði því til verslunarinnar og fór fram á úrbætur, en séu innan við sex mánuðir frá kaupum er það seljanda að sanna að ekki sé um galla að ræða. Verslunarstjóri hélt því hins vegar fram að götin á skónum væri komin til vegna rangrar notkunar þeirra en bauð 50% afslátt af nýjum skóm. Maðurinn setti sig ekki við það og leitaði því til kvörtunarþjónustunnar. Í þeim tilgangi að fá metið hvort um galla eða slit vegna rangrar notkunar væri að ræða sendi fulltrúi kvörtunarþjónustunnar skóna til umboðsaðila. Umboðið tók þannig á málinu að maðurinn fékk nýja skó auk þess sem hinir skórnir voru sendir erlendis til rannsóknar. Fyrir milligöngu kvörtunarþjónustunnar leystist málið því á farsælan hátt fyrir neytandann.

FERÐALÖG

Kona keypti sér flugfar til London en ellefu dögum fyrir brottför fékk hún símtal um að fluginu væri aflýst vegna hagræðingar. Aflýsingin kom sér mjög illa þar sem konan átti pantað flug heim með öðru flugfélagi og þurfti að fara í ferðina. Þá taldi hún aflýsinguna ekki í samræmi við reglugerð um réttindi flugfarþega þar sem minna en tvær vikur voru til brottfarar þegar tilkynnt var um aflýsinguna, og annað flug til London var ekki í boði fyrr en átta tímum eftir fyrirhugaða brottför. Taldi hún sig því eiga rétt á skaðabótum að upphæð 400 evrur í samræmi við áður nefnda reglugerð. Leitaði hún því til kvörtunarþjónustunnar og eftir að fulltrúi þar hafði samband við flugfélagið var fallist á að greiða bæturnar. Með milligöngu kvörtunarþjónustunnar leystist málið því fljótt og vel.

INNHEIMTUFYRIRTÆKI

Karlmaður fékk sér að óvörum sent innheimtubréf, þar sem hann var hvattur til að bregðast við hið fyrsta og greiða skuld, sem var 800 kr. að höfuðstóli auk innheimtukostnaðar. Kröfueigandinn var myndbandaleiga en maðurinn kannaðist ekki við að skulda því fyrirtæki neitt, enda hafði ekkert samband verið haft við hann fyrr en með áður nefndu bréfi og myndbandaleigan hafði ekki lagt fram nein gögn til staðfestingar á kröfu sinni. Maðurinn mótmælti því kröfunni við innheimtufyrirtækið og sagðist ekki kannast við neina skuld. Þessi umleitun mannsins bar þó ekki árangur og sneri hann sér því til kvörtunarþjónustunnar. Fulltrúi kvörtunarþjónustunnar sendi innheimtufyrirtækinu þá bréf og að höfðu samráði við kröfuhafa var fallist á að fella kröfuna niður, enda erfitt að sýna fram á réttmæti hennar.

6. Starfsemi kvörtunar- og úrskurðarnefnda árið 2008

6.1. Almenn um úrskurðarnefndir

Neytendasamtökin hafa lengi beitt sér fyrir stofnun úrskurðarnefnda og eiga samtökin aðild að sex kvörtunar- og úrskurðarnefndum, auk þess sem þau eiga fulltrúa í einni nefnd til viðbótar. Fjárhagslegir hagsmunir í hverju neytendamáli eru ekki alltaf stórir og í fæstum tilvikum borgar sig að fara með málin fyrir dómstóla. Þá er mikilvægt fyrir neytendur að geta skotið málum fyrir úrskurðarnefndir þar sem það er bæði ódýr og fljótlegur kostur.

Til að kvörtunarmál sé tekið fyrir hjá kvörtunar- eða úrskurðarnefnd þarf neytandinn að greiða málskotsgjald. Málskotsgjald er misjafnlega hátt eftir því um hvaða nefnd er að ræða, en sé komið til móts við kröfur neytandans að hluta eða öllu leyti fær hann málskotsgjaldið endurgreitt frá seljandanum. Neytandinn getur alltaf lagt mál fyrir dómstóla ef hann er ósáttur við úrskurð nefndarinnar.

6.2. Kvörtunar- og úrskurðarnefndir sem Neytendasamtökin eiga aðild að

- ★ *Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalangaeygenda.*
Nefndina skipa þrjú fulltrúar, einn tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Félagi efnalangaeygenda og einn af viðskiptaráðherra, sem skal vera löglærður og er jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er kr. 1.000.
- ★ *Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og Neytendasamtakanna.*
Nefndina skipa þrjú fulltrúar, einn tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Samtökum ferðaþjónustunnar og einn af samgönguráðherra, sem skal vera löglærður og er jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er kr. 3.500.
- ★ *Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna*
Nefndin er fullskipuð þegar í henni sitja fimm fulltrúar en það ræðst af ágreiningsefninu hvaða fulltrúar sitja fundi. Einn fulltrúi er tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Húseigendafélaginu, einn af Meistarasambandi byggingarmanna, einn af SART (Samtökum atvinnurekenda í raf- og tölvuiðnaði), tveir af Samtökum iðnaðarins og einn af viðskiptaráðherra, sem skal vera löglærður og er jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er kr. 5.000.
- ★ *Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum.*
Nefndina skipa þrjú fulltrúar sem allir skulu vera löglærðir. Einn er tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Sambandi íslenskra váttryggingafélaga og einn af viðskiptaráðherra og er hann jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er kr. 6.000.
- ★ *Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.*
Nefndina skipa fimm fulltrúar, tveir eru tilnefndir Neytendasamtökunum, tveir af fjármálafyrirtækjum og einn af viðskiptaráðherra og er hann jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er kr. 5.000.

- ★ *Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands.*
Nefndina skipa þrjú fulltrúar, einn tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Tannlæknafélagi Íslands og einn af Landlækni og er hann jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er kr. 5.000.

Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum og úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki eru vistaðar hjá Fjármálaeftirlitinu en aðrar hjá Neytendasamtökunum.

Hjá Neytendastofu er svo vistuð kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Í henni sitja 3 fulltrúar og skipar viðskiptaráðherra einn fulltrúann eftir tilnefningu frá Neytendasamtökunum. Til kærunefndarinnar geta neytendur og seljendur í lausafjár- eða þjónustukaupum leitað (sér að kostnaðarlausu) ef þá greinir á um réttindi sín eða skyldur og óskað eftir álitserð um ágreiningsefnið. Árið 2008 bárust 86 álitsefni til nefndarinnar (mikil fjölgun frá árinu 2007 en þá voru beðinir 48) og er því ljóst að rík þörf er fyrir kærunefndina.

Hægt er að finna nánari upplýsingar um nefndirnar á heimasíðu Neytendasamtakanna, www.ns.is, undir úrskurðarnefndir.

6.3. Málafjöldi hjá úrskurðarnefndum árið 2008

<u>Kvörtunar- og úrskurðarnefndir</u>	<u>Fjöldi mála á árinu 2008</u>
★ Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda	11
★ Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og Neytendasamtakanna	3
★ Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna	0
★ Úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum	309
★ Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki	21
★ Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands	0

Langflest mál koma fyrir úrskurðarnefnd í váttryggingamálum. Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki kemur þar á eftir með töluvert færri mál en talsverð aukning hefur verið í málafjölda hjá báðum þessum nefndum milli ára. Fjöldi mála í öðrum nefndum er fremur lítill en þó skiptir miklu máli að þessar nefndir séu starfræktar. Kvörtunarþjónustan nær að setta fjölda mála áður en til þess kemur að þau þurfi að fara fyrir úrskurðarnefndir og er það sennileg skýring á litlum málafjölda.

7. Evrópska neytendaadstoðin (ENA)- European Consumer Centre (ECC)



7.1. 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. Helsta verkefni ENA á Íslandi er því að liðsinna 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 neytendaadstoðin samskipti við íslensk fyrirtæki berist kvartanir vegna viðskipta við þau frá neytendum í öðrum löndum á EES-svæðinu.

Á árinu 2007 var tekið í notkun nýtt skráningarkerfi (IT-tool) hjá ECC-net, eða öllum starfsstöðvum Evrópsku neytendaadstoðarinnar. Í kerfið ber að skrá allar fyrirspurnir og kvartanir frá neytendum, sem og deilumál sem ENA tekur til meðferðar. Á árinu 2008 voru skráðar 17 fyrirspurnir, 36 einfaldar kvartanir og 25 kvörtunarmál (þar af 14 vegna viðskipta við íslenska seljendur). Er það umtalverð aukning frá fyrri árum en á árinu 2007 voru kvörtunarmálin t.a.m. aðeins 7.

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. Þá eru ýmiss konar skýrslur og sameiginleg verkefni unnin á vegum netsins. Fulltrúar ECC funda því reglulega auk þess að vera í miklum tölvupóstsamskiptum. Þá er ENA á Íslandi með sérstaka heimasíðu, www.ena.is þar sem leitast er við að uppfærða neytendur um það sem efst er á baugi í neytendamálum innan EES. Á árinu 2009 stendur einnig til að gefa út sérstakan kynningarbækling um starfið, bæði á ensku og íslensku.

7.2. Dæmi um kvörtunarmál hjá ENA

Sænskur ferðamaður leigði sér í bíl á Íslandi. Samið var um viku leigutíma en manningum jafnframt sagt að hann myndi fá hluta leigunnar endurgreiddan ef hann skilaði bílnum fyrr. Eftir fimm daga leigu skilaði maðurinn svo bílnum en þá neitaði bílaleigan honum um endurgreiðslu, og sagði að leigan væri sú sama hvort sem um fimm eða sjö daga væri að ræða. Við heimkomuna leitaði maðurinn svo til ECC í Svíþjóð sem sendi málið til ENA. Fulltrúi ENA setti sig í samband við bílaleiguna sem féllst strax á að um mistök hefði verið að ræða og endurgreiddi neytandanum leigu vegna þessara tveggja daga.

Reykjavík, 6. janúar 2009,
Hildigunnur Hafsteinsdóttir