

ECC – Ísland (Evrópska neytendaaðstoðin)

European Consumer Centre Iceland (ECC)

Ársskýrsla 2023



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 þá 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 til ECC stöðvar í sínu heimalandi og sú stöð sendir málið í kjölfarið áfram til systurstöðvar sinnar í landi seljandans. Systurstöðin setur sig 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 leysa málið.

Það eru vissulega mikil þægindi fólgin í því fyrir neytandann að geta leitað til ECC stöðvar í sínu heimalandi og á sínu móðurmáli, í stað þess að þurfa sjálfir að eltast verið erlendan seljanda. Með þessu fyrirkomulagi er komið í veg fyrir tungumálaörðugleika, og þá hefur neytandinn sérfræðing í lögum og réttindum í erlendu landi til að vinna að sínu máli.

Að sama skapi annast ECC á Íslandi samskipti við íslensk fyrirtæki berist kvartanir vegna viðskipta við þau frá neytendum í öðrum löndum á EES-svæðinu. Tilgangurinn með ECC-netinu er 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 ágreiningur 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 með samningi við Menningar- og viðskiptaráðuneytið, en rekstrarkostnaður skiptist á milli íslenska ríkisins og framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins. 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 ecc@ecc.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. Stöðugildi við ECC á Íslandi er um eitt og skiptist á milli þriggja starfsmanna; Einar Bjarna Einarssonar lögfræðings, Ívars Halldórssonar lögfræðings og stjórnanda ECC á Íslandi, og Sigurlínu Sigurðardóttur fulltrúa í móttöku.

Starfsmenn ECC á Íslandi



*Einar Bjarni Einarsson
Málafulltrúi*



*Ívar Halldórsson
Stjórnandi ECC á Íslandi*

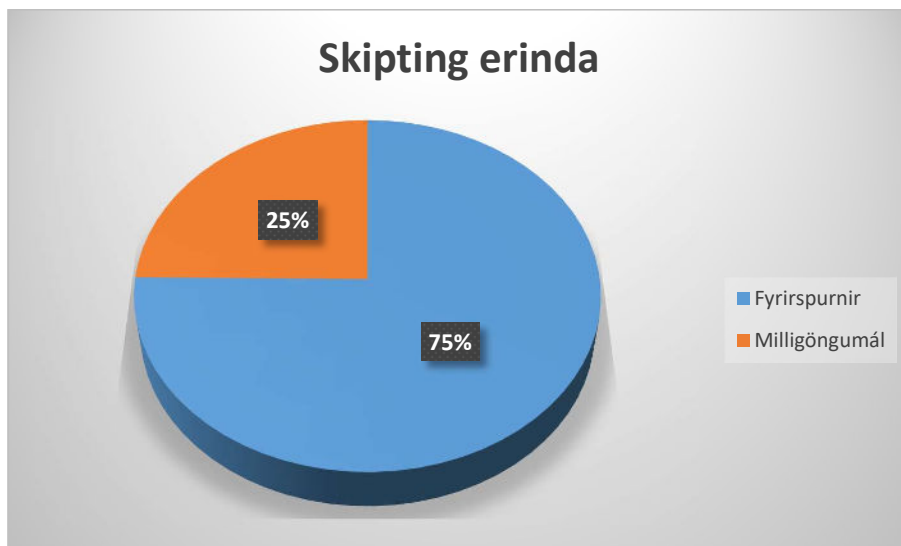


*Sigurlína Sigurðardóttir
Fulltrúi í móttöku*

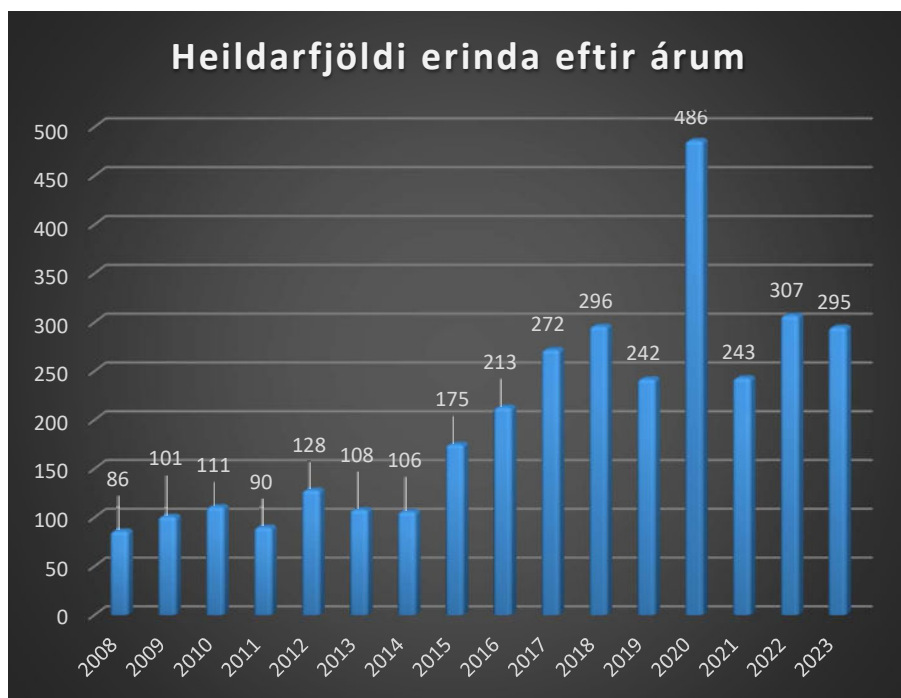
Erindi sem bárust ECC á Íslandi árið 2023

Heildarfjöldi

Öll mál sem berast ECC-netinu eru skráð í sérstakt skráningarkerfi; IT-tool. eru skráð sem annars vegar fyrirspurnir eða milligöngumál. Á árinu 2023 voru skráðar 221 fyrirspurnir og 74 milligöngumál.



295 erindi bárust ECC á Íslandi árið 2023. Í gegnum tíðina hafa langflest mál verið frá erlendum ferðamönnum sem lent hafa í einhverskonar hremmingum við íslenska seljendur hér á landi. Árið 2020 sker sig út en þegar heimsfaraldur brast á snemma árs 2020 bárust ECC á Íslandi fjöldi mála sem mátti að mestu rekja til raskana á ferðatengdri þjónustu sem ferðamenn hefðu keypt áður en faraldurinn skall á.



Erindi eru flokkuð í annarsvegar fyrirspurnir og hinsvegar í kvörtunarmál/milligöngumál. Með fyrirspurn er neytandinn yfirleitt að óska eftir upplýsingum um rétt sinn eða hvernig er best að kvarta við seljanda. Þegar um er að ræða kvörtunarmál hefur starfsfólk ECC milligöngu fyrir hönd neytanda við seljanda með það að leiðarljósi að leysa úr ágreiningi.

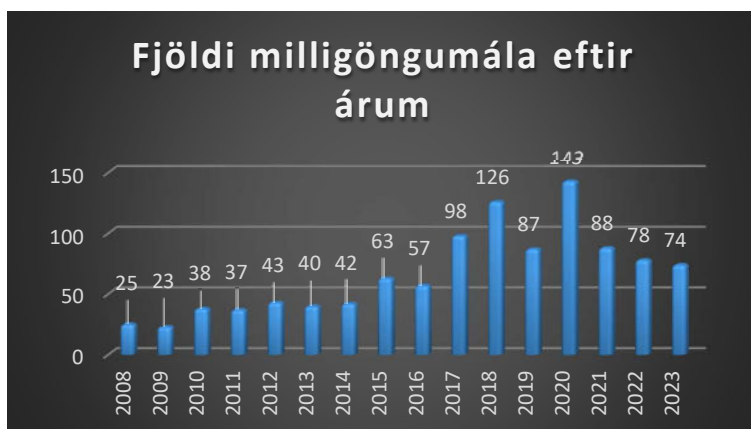
Fyrirspurnir

Á árinu 2023 barst ECC á Íslandi 221 fyrirspurnir frá neytendum. Algengustu fyrirspurnirnar voru varðandi flugferðir – þá annaðhvort einhverskonar raskanir, svo sem aflýsing eða seinkun á flugi, eða vandamál tengd farangri. Þá er nokkuð algengt að kvartanir berast vegna viðskipta neytenda við bílaleigur. Einnig hafa neytendur samband til að leita ráða vegna vandamála sem upp hafa komið við seljendur og hvernig þeir geta borið sig að í samskiptum við seljanda. Ef ráðleggingar duga ekki til að neytendur geta leyst úr málum sínum getur ECC annast milligöngu fyrir þeirra hönd.

Milligöngumál

Alls tók ECC á Íslandi að sér milligöngu í 74 kvörtunarmálum fyrir hönd neytenda árið 2023.

Eðli máls samkvæmt fer meiri tími í að sinna milligöngumálum heldur en almennum fyrirspurnum. Í slíkum málum eiga sér stað samskipti á milli ECC og fyrirtækja ásamt því að taka þarf saman gögn máls o.s.frv. Líkt og síðustu ár var algengast að ECC á Íslandi tæki að sér milligöngu vegna flugfarþega og bílaleigna.



ECC á Íslandi annaðist milligöngu í 51 einu máli fyrir hönd erlendra neytenda gegn seljendum á Íslandi eftir að hafa fengið mál sent frá ECC systurstöð í landi neytandans.

Þótt flest mál leysist farsælega með milligöngu voru því miður nokkur mál sem leystust ekki. Í þeim tilvikum er neytendum bent á aðrar leiðir, svo sem að leita með mál til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa. Í 23 tilvikum var neytendum bent á þann möguleika eftir að sáttatilaunir skiluðu ekki árangri.

Í 23 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 níu málum var neytendum bent

á önnur úrræði eftir að milliganga skilaði ekki árangri. Flest málin vörðuð seljendur sem staðsettir voru í Þýskalandi eða Spáni.

Með gildistöku svokallaðrar ADR- tilskipunar sem 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 www.kvth.is, en í nokkrum málum vísaði ECC á Íslandi málum til nefndarinnar þar sem ekki var hægt að ná sátt í málum við íslenska seljendur. Hægt er að nálgast upplýsingar um helstu kær- og úrskurðarnefndir hér á Íslandi á vefsíðu okkar, www.ecc.is.



Stærsti hluti þeirra kvörtunarmála sem kom til meðferðar ECC á Íslandi er, eins og áður segir, vegna erlendra ferðamanna sem lent höfðu í einhvers konar vandræðum vegna viðskipta við íslenska seljendur.

Flest kvörtunarmálin komu frá ítölskum neytendum, en einnig var nokkuð um að neytendur frá Þýskalandi og Frakklandi höfðu samband. Flest málin vörðuð afþöntun og endurgreiðslu á bílaleigubíl.

Vefur ECC

ECC heldur uppi vefsíðunni www.ecc.is þar sem leitast er við að upplýsa neytendur um helstu réttindi sín og það sem er efst á baugi í neytendamálum innan EES. Á síðunni eru einnig birtar ýmsar skýrslur um starfið, reynslusögur frá neytendum sem leitað hafa til ECC-netsins og annar fróðleikur um neytendavernd. Þá má finna 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 norska neytendaráðsins (The Norwegian Consumer Council).

Flight calculator

Athugaðu rétt þinn sem flugfarþegi

Hvað gerðist? [In English](#)

- Flugi er seinkað
- Flugi 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.

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

Á sameiginlegri heimasíðu ECC-netsins, www.eccnet.eu 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) 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.

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 2023 fundaði ECC með ýmsum hagsmunaraðilum og stjórnvöldum. Þá hefur ECC á Íslandi, ásamt Neytendasamtökunum, sent inn ýmsar umsagnir um lagafrumvörp.

Frá stjórnanda ECC á Íslandi

Á síðustu árum hefur ECC-netið vaxið og dafnað. Sífelld fleiri neytendur eru meðvitaðir um þá þjónustu sem við veitum og flest fyrirtæki virða milligöngutilraunir okkar með það fyrir augum að ná sáttum við neytendur. Það hefur reynst góð þróun að sífelld fleiri kærunefndir eru til staðar í þeim tilvikum sem milliganga tekst ekki og hægt er að vísa neytendum til úrræða utan dómstóla. 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.

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. Síðustu ár hafa verið mjög krefjandi, en starfsfólkið hefur sýnt og sannað að það getur aðlagð sig að breyttum aðstæðum í heiminum og viðhaldið ýtrustu gæðakröfum og haldið ótrátt áfram að vinna að hag neytenda í Evrópu.

Reykjavík, 17. September 2024
Ívar Halldórsson,
Stjórnandi ECC á Íslandi