

# ECC – Ísland (Evrópska neytendaaðstoðin)

## European Consumer Centre Iceland (ECC)

### Ársskýrsla 2024



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 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 við 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. Síminn er 545-1200 og netfang [ecc@ecc.is](mailto:ecc@ecc.is).

## Starfsmenn

ECC á Íslandi er smá að sniðum og 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 fjögurra starfsmanna; Einar Bjarna Einarssonar lögfræðings, Ívars Halldórssonar lögfræðings og stjórnanda ECC á Íslandi, Sigurlínu Sigurðardóttur fulltrúa í móttöku og Unu Magneu Stefánsdóttur lögfræðings.

### Starfsmenn ECC á Íslandi



*Einar Bjarni Einarsson  
Málafulltrúi*



*Ívar Halldórsson  
Stjórnandi ECC á Íslandi*



*Sigurlína Sigurðardóttir  
Fulltrúi í móttöku*

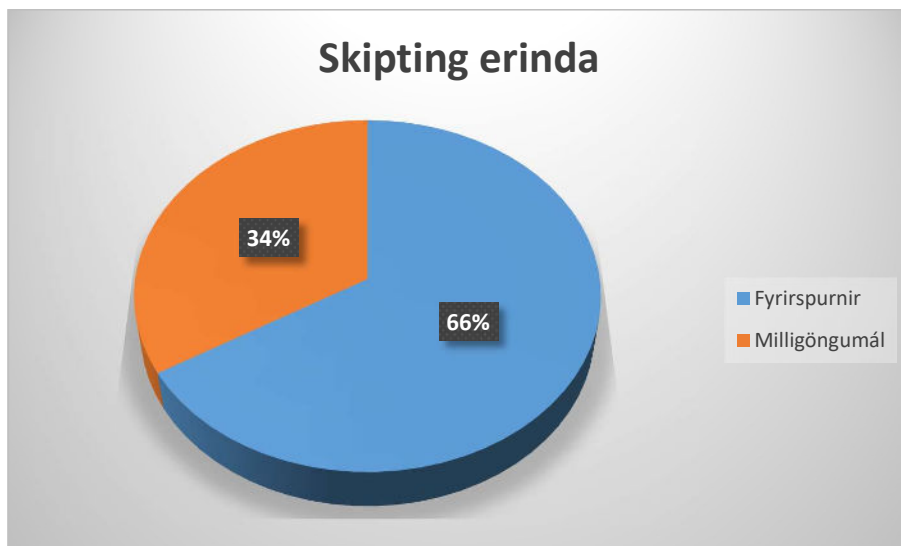


*Una Magnea Stefánsdóttir  
Málafulltrúi*

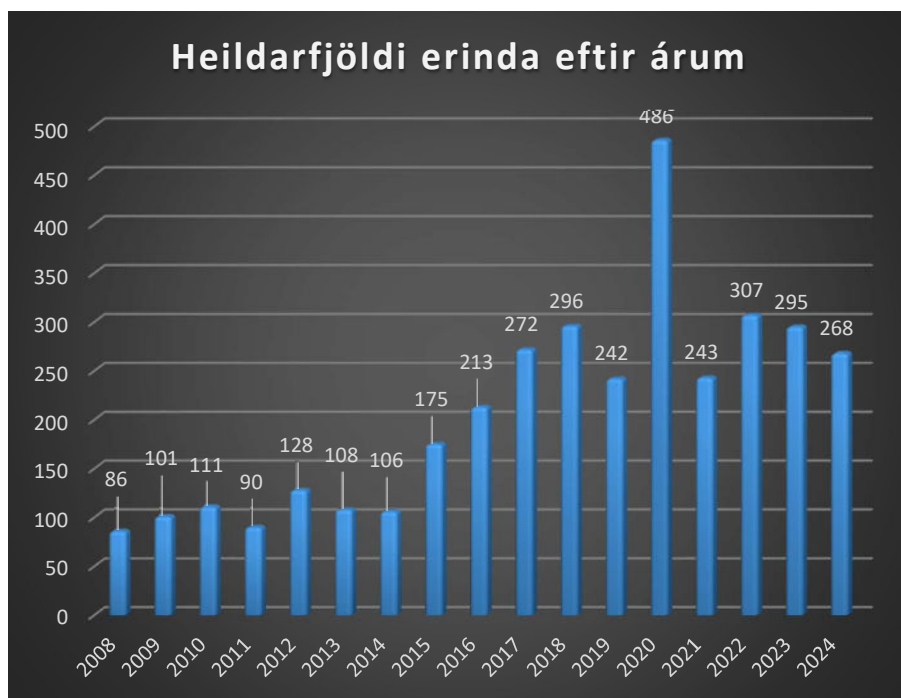
## Erindi sem bárust ECC á Íslandi árið 2024

### Heildarfjöldi

Öll mál sem berast ECC-netinu eru skráð í sérstakt skráningarkerfi; IT-tool. Mál eru skráð sem annars vegar fyrirspurnir eða milligöngumál. Á árinu 2024 voru skráðar 178 fyrirspurnir og 90 milligöngumál.



Alls bárust 268 erindi til ECC á Íslandi árið 2024. 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.



Málafjöldi hefur verið nokkuð svipaður í gegnum árin. Árið 2020 sker sig þú úr en þegar heimsfaraldur brast á snemma árs 2020 bárust ECC á Íslandi mikill fjöldi mála sem mátti að mestu rekja til raskana á ferðatengdri þjónustu sem ferðamenn hefðu keypt áður en faraldurinn skall á.

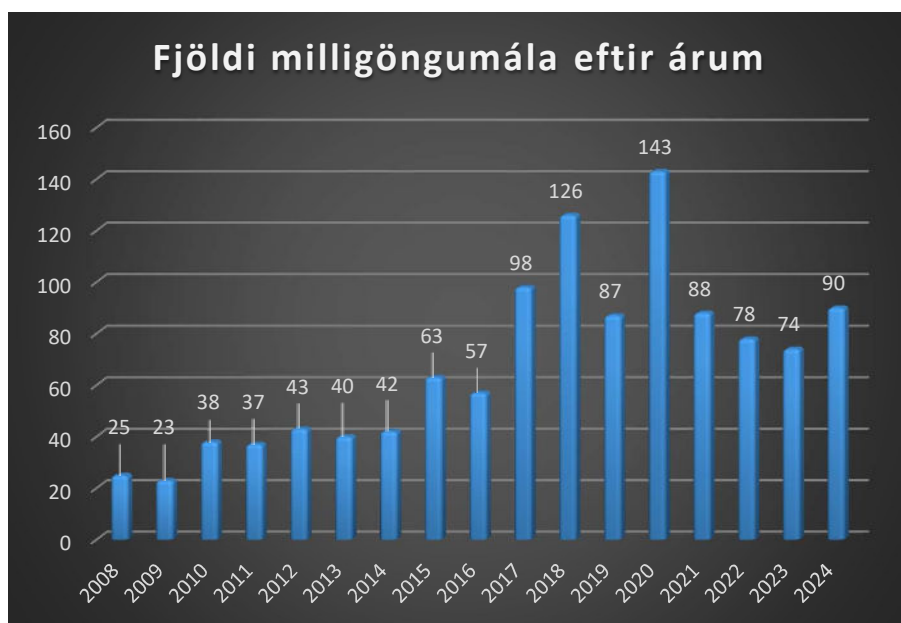
## Fyrirspurnir

Á árinu 2024 barst ECC á Íslandi 178 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. 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 90 kvörtunarmálum fyrir hönd neytenda árið 2024.

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 49 málum fyrir hönd erlendra neytenda gegn seljendum á Íslandi eftir að hafa fengið mál sent frá ECC systurstöð í landi neytandans. Þótt flest mál leysist farsælliga 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 41 máli höfðu íslenskir neytendur samband við ECC á Íslandi sem tók málið fyrst til skoðunar en sendi það svo áfram til systurstöðvar sinnar í heimalandi seljanda. Systurstöðin sá þá um frekari samskipti við seljanda. Ef ekki tekst að leysa málið getur systurstöðin aðstoðað neytanda við að leggja málið fyrir þarlenda úrskurðarnefnd, eða ráðlagt um önnur úrræði sem standa til boða. Í flestum tilvikum vörðuðu málin bílaleigu eða röskun á flugi. Algengast var að málin tengdust seljendum sem staðsettir voru í Bretlandi eða á Ítalíu.



Stærsti hluti þeirra kvörtunarmála sem kom til meðferðar ECC á Íslandi er vegna erlendra ferðamanna sem lent höfðu í einhvers konar vandræðum vegna viðskipta við íslenska seljendur. Íslenskir neytendur kvörtuðu helst vegna seljendum staðsettum á Ítalíu og í Bretlandi.



Flest kvörtunarmál ECC á Íslandi eru vegna íslenskra neytenda. Því næst eru mál frá frönskum, ítölskum og hollenskum neytendum. Algengustu kvartanir voru vegna flugraskana og bílaleiga hér á landi.

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. Hér á landi er starfandi kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sem neytendur geta leitað til vegna hinna ýmsu neytendamála (kvth.is). Í nokkrum málum vísaði ECC á Íslandi málum til nefndarinnar þar sem ekki var hægt að ná sátt í málum við íslenska seljendur. Þá er flugfarþegum einnig bent á viðkomandi flugmálayfirvöld sem geta úrskurðað um réttarstöðu ef ágreiningur er um bótaskyldu við flugfélög.

Hægt er að nálgast upplýsingar um helstu kær- og úrskurðarnefndir hér á Íslandi á [www.ecc.is](http://www.ecc.is).

## Vefur ECC

ECC heldur uppi vefsíðunni [www.ecc.is](http://www.ecc.is) þar sem leitast er við að upplýsa neytendur um helstu réttindi og það sem er efst á baugi í neytendamálum innan EES. Á síðunni eru einnig birtar 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 norsku neytendasamtakanna (The Norwegian Consumer Council). Vinna hófst við gerð nýrrar og endurbættrar vefsíðu í árslok 2024 og vonast er til að hún fari í loftið snemma árs 2025.

### 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 reiknivélina er hægt að sjá með mjög auðveldum hætti hver réttarstaða farþega er.*

## 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. 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 2024 tók ECC á Íslandi þátt í Uppskeruhátíð Evrópuverkefni – sem haldin var í Kolaportinu í tilefni af 30 ára afmæli Evrópusamvinnu hér á landi. Þá var ECC á Íslandi einnig með kynningarbás á Fundi fólksins, sem haldinn var í Hörpu á árinu.

Þá hefur ECC á Íslandi, ásamt Neytendasamtökunum, sent inn ýmsar umsagnir um lagafrumvörp.



*Ívar Halldórsson, stjórnandi ECC á Íslandi & Einar Bjarni Einarsson málafulltrúi á Uppskeruhátíð Evrópuverkefna.*

*Reykjavík, 12. febrúar 2025  
Ívar Halldórsson,  
Stjórnandi ECC á Íslandi*