

Evrópska neytendaaðstoðin á Íslandi

(ECC Ísland)

Ársskýrsla 2025

Að hluta til fjármagnað
af Evrópusambandinu



Um ECC á Íslandi

ECC á Íslandi er hluti af samstarfsneti evrópskra neytendamiðstöðva (ECC-Net) sem er starfrækt í 29 Evrópulöndum, þ.e. öllum aðildarríkjum ESB auk Íslands og Noregs. Þá hefur samstarf ECC-Netsins við Bretland haldið áfram í aðlagaðri mynd eftir Brexit.

Hlutverk ECC-netsins er að aðstoða neytendur sem lenda í ágreiningi við seljendur vöru eða þjónustu yfir landamæri innan EES-svæðisins.

ECC veitir neytendum upplýsingar um réttindi þeirra, aðstoðar við upplýsingaöflun og hvernig eigi að bera fram kröfur á hendur seljanda. Þá tekur ECC jafnframt að sér milligöngu í deilumálum við erlenda seljendur fyrir hönd neytenda sem ná ekki að leysa mál upp á eigin spýtur.

Milliganga fer fram með þeim hætti að neytendur senda mál til ECC-stöðvar í sínu heimalandi og sú stöð sendir áframsendir málið til systurstöðvar sinnar í landi seljandans. Í framhaldinu annast systurstöðin milligöngu við seljandann þar sem kröfur neytandans eru lagðar fram. Á meðan málið er í vinnslu er neytandinn í beinu sambandi við ECC-stöðina í sínu heimalandi og saman vinna ECC-stöðvarnar að því að leysa málið.

Með þjónustu ECC-netsins geta neytendur leitað sér aðstoðar í sínu heimalandi á sínu móðurmáli. Með þessu fyrirkomulagi er komið í veg fyrir tungumálaörðugleika og á sama tíma tryggt að neytendur fái sérfræðiaðstoð sem tekur mið af gildandi neytendarétti í því landi sem seljandinn er staðsettur.

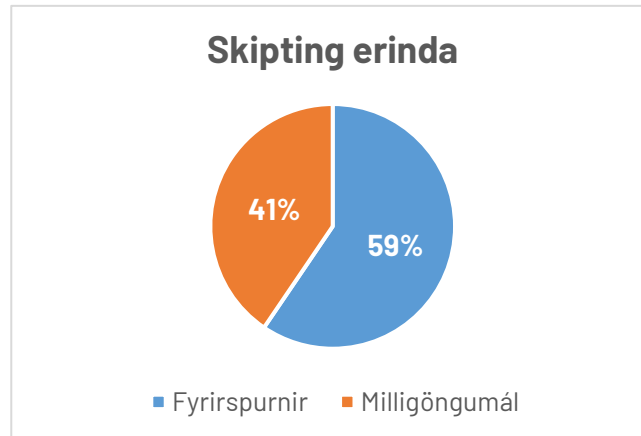
Tilgangur netsins er að auðvelda neytendum að eiga viðskipti við seljendur í öðrum löndum innan EES-svæðisins og efla traust þeirra á innri markaðnum. Þá er aðstoð ECC-netsins neytendum að kostnaðarlausu.

Neytendasamtökin starfrækja ECC á Íslandi með samningi við atvinnuvegaráðuneytið en rekstrarkostnaður skiptist á milli íslenska ríkisins og framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins. Skrifstofa ECC á Íslandi er staðsett hjá Neytendasamtökunum, Guðrúnartúni 1.

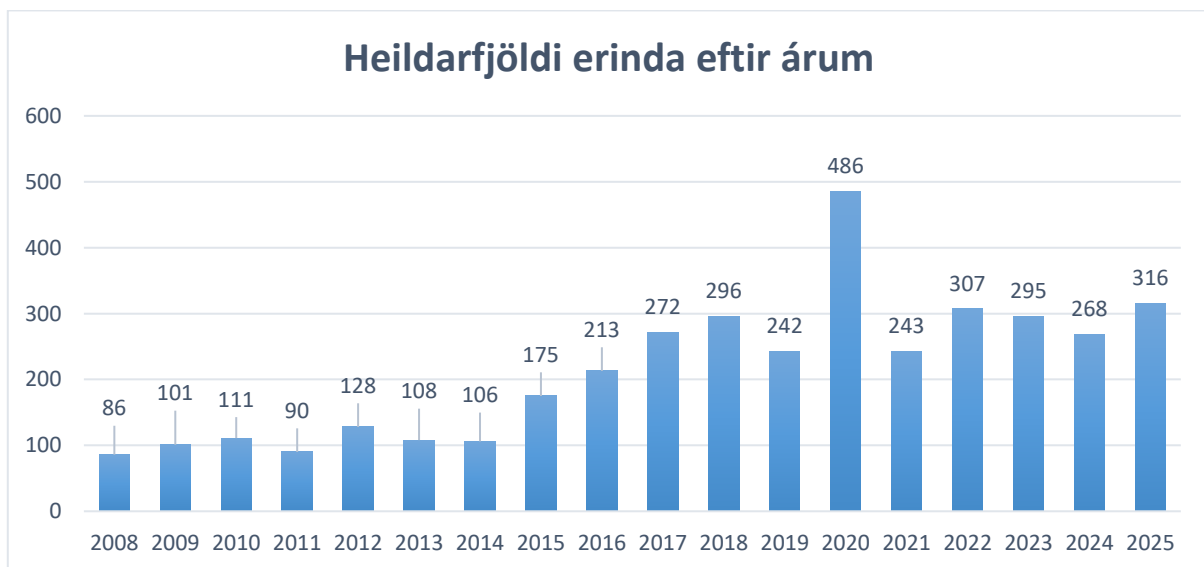
Heildarfjöldi erinda

Alls bárust 316 erindi til ECC á Íslandi árið 2025. Öll erindi sem berast ECC-netinu eru skráð í sameiginlegt skráningarkerfi netsins (IT-tool) og flokkuð í tvo meginflokka, annars vegar fyrirspurnir og hins vegar kvartanir (milligöngumál).

Með fyrirspurnum eru neytendur að jafnaði að óska eftir upplýsingum um rétt sinn og leiðbeiningum um næstu skref, til dæmis hvernig best sé að haga kvörtun til seljanda. Milligöngumál eru aftur á móti þau mál þar sem starfsfólk ECC hefur milligöngu fyrir hönd neytanda gagnvart seljanda með það að markmiði að leysa úr ágreiningi.



Á árinu 2025 voru skráðar 188 fyrirspurnir og 128 milligöngumál.



Fjöldi erinda hefur að jafnaði farið stigvaxandi á milli ára. Árið 2020 sker sig þó úr vegna heimsfaraldurs sem braust út snemma árs en þá barst ECC á Íslandi mikill fjöldi mála vegna raskana á ferðatengdri þjónustu. Árið 2025 jókst heildarfjöldi erinda í 316, sem er 18% aukning frá árinu 2024.

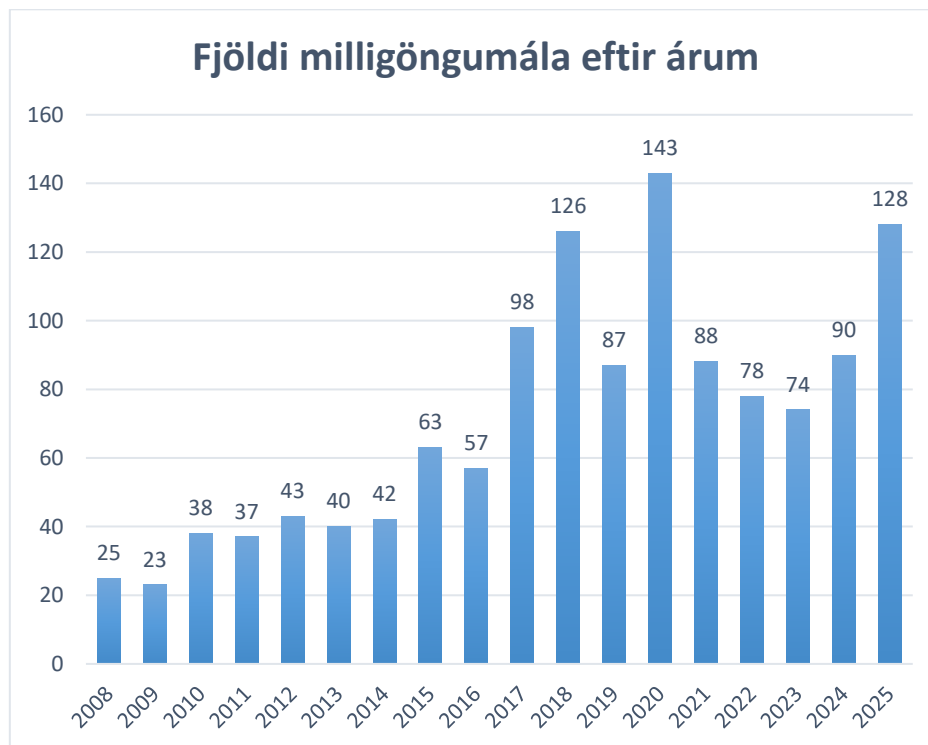
Fyrirspurnir

Á árinu 2025 bárust ECC á Íslandi 188 fyrirspurnir frá neytendum. Algengustu fyrirspurnirnar vörðuðu vandamál í viðskiptum við bílaleigur og flugraskanir, svo sem aflýsingar eða seinkanir. Ef ráðgjöf dugar ekki til að neytendur geti leyst úr eigin málum getur ECC annast milligöngu fyrir þeirra hönd.

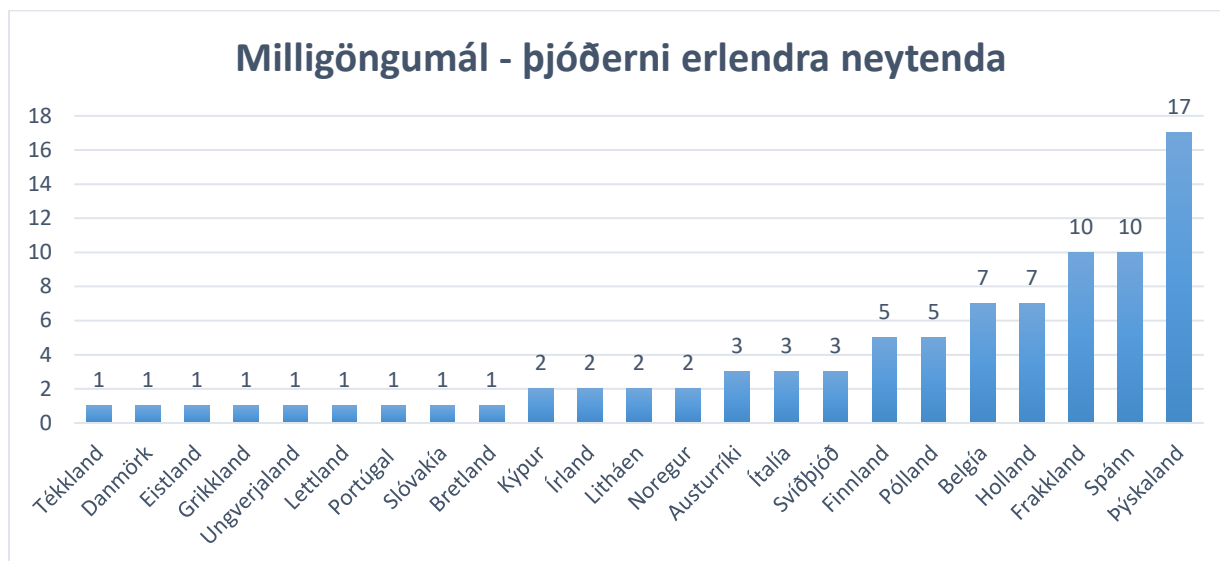
Milligöngumál

Alls tók ECC á Íslandi að sér milligöngu í 128 kvörtunarmálum fyrir hönd neytenda árið 2025. Í milligöngumálum fer fram gagnaöflun, samstarf við systurstöðvar ECC og samskipti við hlutaðeigandi seljendur.

Líkt og síðustu ár var algengast að ECC á Íslandi tæki að sér milligöngu vegna flugraskana og vandamála tengdum bílaleigum og gististöðum.

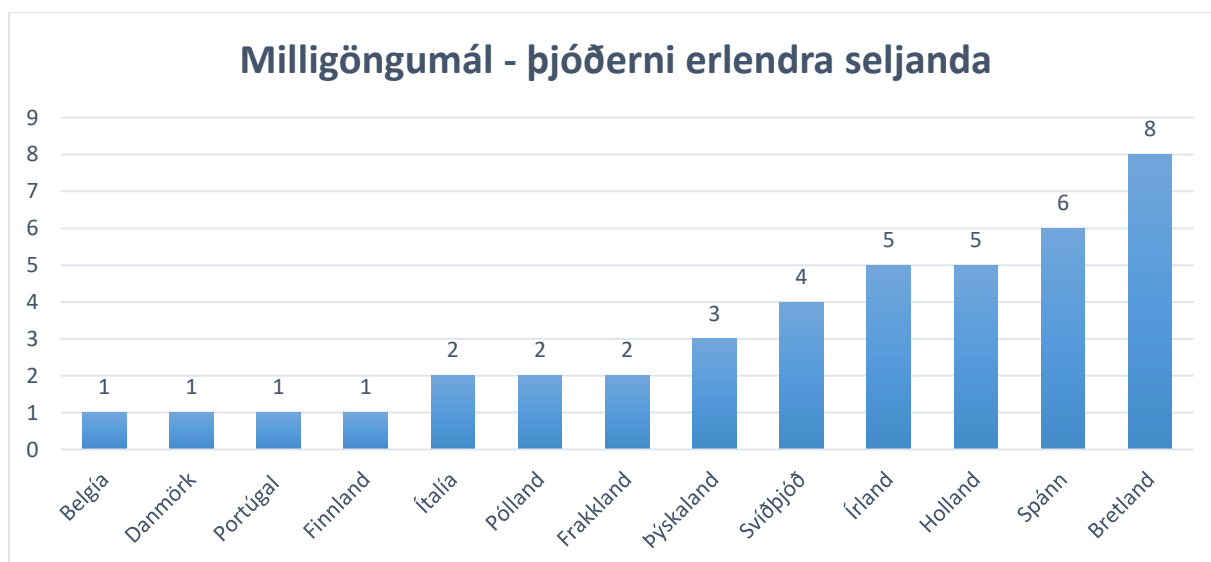


Töluverð aukning var á milligöngumálum árið 2025 líkt og hjá öðrum stöðvum innan ECC-netsins. Líklegt er að aukin notkun gervigreindarlausna hafi stuðlað að þessari þróun en slíkar lausnir vísa neytendum gjarnan til ECC þegar þeir leita eftir upplýsingum um rétt sinn í ágreiningsmálum.



ECC á Íslandi annaðist milligöngu í 87 málum fyrir hönd erlendra neytenda gegn seljendum á Íslandi eftir að hafa fengið mál sent frá ECC systurstöð í landi neytandans. Stærsti hluti milligöngumála frá erlendum neytendum kom frá þýskum, spænskum og frönskum neytendum.

Í þeim málum sem ekki náðist farsæl lausn á var neytendum bent á viðeigandi úrræði, svo sem að leita með mál til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa eða Samgöngustofu.



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 sem annaðist milligöngu við seljanda. Íslenskir neytendur kvörtuðu helst vegna seljenda á Bretlandi, Spáni og í Hollandi.

Ef ekki tókst að leysa málið með milligöngu veitti systurstöðin ráðgjöf um viðeigandi úrræði sem standa neytendum til boða eða veitti aðstoð við að leggja mál fyrir þarlenda úrskurðarnefnd.

Vefsíða

ECC Ísland heldur uppi vefsíðunni 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.

Vinna hófst við gerð nýrrar og endurbættrar vefsíðu í árslok 2024 og var hún sett í loftið í árslok 2025. Á vefsíðunni er að finna hagnýtar upplýsingar um réttindi neytenda, úrskurðaraðila á sviði neytendamála, skýrslur um starfið, gæðavísi, reynslusögur frá neytendum sem leitað hafa til ECC-netsins og fréttatilkynningar. Með nýrri vefsíðu var einnig sett upp fyrirspurnarform með það að markmiði að auðvelda vinnslu erinda og flýta afgreiðslu mála.

Önnur verkefni

Auk þess að veita ráðgjöf og sinna milligöngu í kvörtunarmálum er ECC á Íslandi virkur þátttakandi í víðtæku samstarfi innan ECC-netsins. Stöðvarnar, sem eru 29 talsins, funda reglulega og vinna að sameiginlegum verkefnum með það að markmiði að efla þjónustu ECC-netsins og styrkja neytendavernd innan ESB.

Netið sinnir meðal annars greiningarvinnu á helstu áskorunum sem neytendur standa frammi fyrir á innri markaðinum sem nýtast í áframhaldandi þróun og endurskoðun á neytendalöggjöf ESB. Þeirri þekkingu er miðlað áfram á fundum með framkvæmdastjórn Evrópusambandsins, þátttöku í rannsóknum um framfylgd neytendalöggjafar og útgáfu skýrslna.

Þá birti ECC Ísland þó nokkrar greinar á vef Neytendasamtakanna og í Neytendablaðinu þar sem m.a. var fjallað um reynslusögur neytenda og þjónustu ECC á Íslandi. Jafnframt fór starfsfólk ECC í nokkur útvarpsviðtöl á árinu þar sem lögð var áhersla á réttindi flugfarþega og þjónustu ECC-netsins í þeim málum.

ECC á Íslandi leggur áherslu á að vera í góðum samskiptum við aðra hagsmunaaðila og stjórnvöld á sviði neytendamála. Þá hefur ECC á Íslandi, ásamt Neytendasamtökunum, sent inn ýmsar umsagnir um lagafrumvörp.

*Reykjavík, 10. apríl 2025
Una Magnea Stefánsdóttir
Stjórnandi ECC á Íslandi*