

### 1. Uppbygging Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna.

Leiðbeininga- og kvörtunarþjónusta Neytendasamtakanna er starfrækt í Reykjavík og á Akureyri og sinnir hún neytendum hvar á landinu sem þeir búa. Í Reykjavík eru fjórir starfsmenn í fullu starfi, þ.á.m. tveir lögfræðingar, en á Akureyri er einn starfsmaður í hálfu starfi.

### 2. Starfsemi Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar.

Símatími Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar er alla virka daga frá klukkan 10.00 til 15.00. Milli klukkan 10.00 og 12.00 fá allir neytendur upplýsingar um rétt sinn og leiðbeiningar um hvernig þeir eigi að snúa sér. Frá klukkan 13.00 og fram til lokunar hafa aðeins félagsmenn Neytendasamtakanna aðgang að Leiðbeiningaþjónustunni.

Purfi neytandi á aðstoð að halda við að ná fram rétti sínum gagnvart seljanda hefur kvörtunarþjónusta samtakanna milligöngu milli neytandans og seljanda vörunnar/þjónustunnar. Aðstoð kvörtunarþjónustunnar er innifalin í árgjaldi félagsmanna Neytendasamtakanna. Þeir neytendur sem ekki eru félagsmenn Neytendasamtakanna greiða hins vegar að lágmarki kr. 4.000 í málskotsgjald þegar þörf er á slíkri milligöngu.

### 3. Kostnaður við rekstur Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar.

Neytendasamtökin og viðskiptaráðuneytið hafa gert með sér þjónustusamning þar sem Neytendasamtökin taka að sér rekstur Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu fyrir neytendur óháð því hvort þeir séu félagsmenn í Neytendasamtökunum eða ekki. Víðast í Norður-Evrópu sinna stjórnvöld þessu verkefni eða semja við neytendasamtök um reksturinn og greiða kostnað sem hlýst af þessari starfsemi. Á árinu 2003 kostaði rekstur Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna um 27 milljónir króna. Stjórnvöld greiddu á síðasta ári hins vegar aðeins 10 milljónir króna í framlag til Neytendasamtakanna vegna þessarar starfsemi. Neytendasamtökin verða því að standa undir stærsta hluta kostnaðarins og nota til þess árgjöld félagsmanna.

### 4. Skráning erinda til Neytendasamtakanna árið 2003.

Þann 1. nóvember 2002 tóku Neytendasamtökin í notkun tölvuforritið Yfirsýn. Segja má að tilkoma Yfirsýnar hafi verið algjör bylting. Nú er skráð hverjir setja sig í samband við Neytendasamtökin, kyn viðkomandi og hvort hann/hún er félagsmaður í samtökunum eða ekki. Árið 2002 fór skráning í Yfirsýn einungis fram síðustu tvo mánuði ársins en árið 2003 var forritið í notkun allt árið. Samtals voru skráð 11.138 erindi á árinu 2003. Þar af svaraði leiðbeiningar- og kvörtunarþjónustan 6.923 fyrirspurnum en annars konar erindi voru 4.215.

#### 4.1. Hvernig bárust erindi til Neytendasamtakanna árið 2003?

Sími	9.603	86 %
Tölvupóstur	1.120	10 %
Aðili kemur af götu	387	3 %
Póstur og símbréf	28	1 %
Samtals:	11.138	100 %

#### 4.2. Hverjir höfðu samband við Neytendasamtökin árið 2003?

Félagsmaður	5.597	50 %
Utanfélagsmaður	3.582	32 %
Einstaklingur í rekstri	313	3 %
Fyrirtæki	881	8 %
Opinber aðili	84	1 %
Fjölmiðill	76	1 %
Ekki vitað	605	5 %
Samtals:	11.138	100 %

#### 4.3. Hver var kynjaskiptingin árið 2003?

Karl	5.345	48 %
Kona	5.792	52 %
Samtals	11.138	100 %

#### 5. Fyrirspurnir árið 2003.

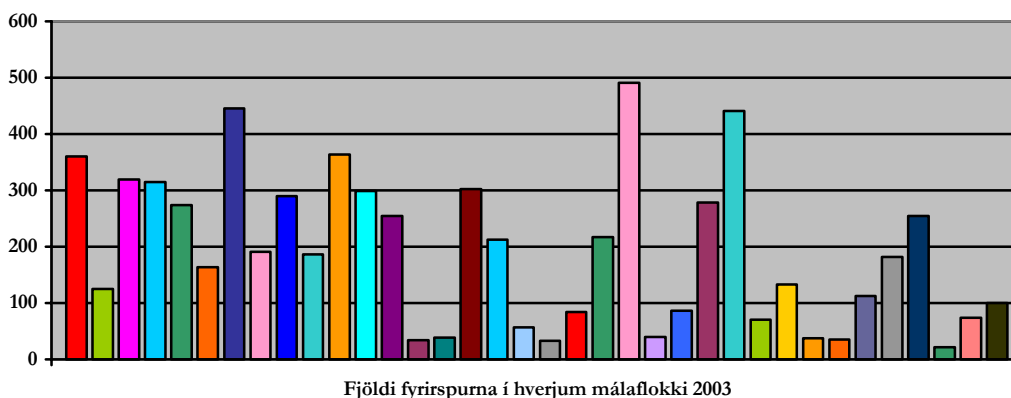
Fyrirspurnir eru spurningar neytenda um rétt sinn sem starfsfólk Neytendasamtakanna svarar beint án frekari afskipta af málinu. Langflestar fyrirspurnir berast samtökunum í gegnum síma en á síðustu árum hefur fyrirspurnum í gegnum tölvupóst fjölgað.

Skipting fyrirspurna í málaflokka var endurskipulögð með tilkomu Yfirsýnar og var málaflokkum fjölgað. Fyrir daga Yfirsýnar voru skráðar fyrirspurnir á ári á bilinu 3.500-4.000, sbr. 3.515 á árinu 2001, en löngu var vitað að sú skráning sýndi í raun aðeins hluta þeirra fyrirspurna sem berast Neytendasamtökunum.

Árið 2003 bárust 6.881 fyrirspurnir til kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna. Fyrirspurnirnar skiptast í eftirfarandi málaflokka og er fjöldi fyrirspurna í hverjum málaflokki tiltekinn í aftasta dálkinum:

1.	Gæðakannanir	360
2.	Neytendablaðið	125
3.	Verðlag og auglýsingar	319
4.	Inneignarnótur	315
5.	Skilaréttur	274
6.	Barnavörur (utan fatnaðar)	164
7.	Bifreiðar og önnur farartæki	446
8.	Efnalaugar og þvottahús	191
9.	Fasteignir	290
10.	Fatnaður og skartgripir	186
11.	Ferðamál	364
12.	Farsímar	299
13.	Fjármálafyrirtæki	255
14.	Ferðamenn, hótél og veitingahús	34
15.	Happdrætti og leikir	39
16.	Húsgögn	302
17.	Iðnaðarmenn	213
18.	Innréttingar og hreinlætistöki	57
19.	Gólf og veggfni	33
20.	Opinber þjónusta - stjórnsýsla	84

21.	Póstur og fjarskipti	217
22.	Raftæki	491
23.	Skólar og námskeið	40
24.	Snyrting og heilsa	86
25.	Tryggingar	278
26.	Tölvur og hugbúnaður	441
27.	Útgáfufyrirtæki	70
28.	Þjónusta sérfræðings	133
29.	Veitufyrirtæki	37
30.	Ýmis húsbúnaður, s.s. stell, handklæði	35
31.	Önnur kaup, s.s. matur, gæludýr	112
32.	Önnur þjónusta	182
33.	Lögfræðileg ráðgjöf, t.d. greiðsluseðlar og reikningar	255
34.	Húsganga og fjarsala	22
35.	Annað, s.s. fjölbýli, leiga, erfðir	74
36.	Evrópska neytendaaðstoðin	100



Á árinu bárust flestar fyrirspurnir vegna gæðakannana, bifreiða, ferðalaga, raftækja og tölva eða yfir 350 fyrirspurnir í hverjum málaflokki. Sömuleiðis var mikið spurt vegna verðlags og auglýsinga, inneignarnóta og húsgagna en yfir 300 fyrirspurnir bárust í hverjum málaflokki. Aðrir vinsælir málaflokkar voru skilaréttur, fasteignir, farsímar, fjármálafyrirtæki, tryggingar auk ýmissar lögfræðilegrar ráðgjafar en meira en 250 fyrirspurnir bárust í hverjum málaflokki.

## 6. Kvörtunarmál árið 2003.

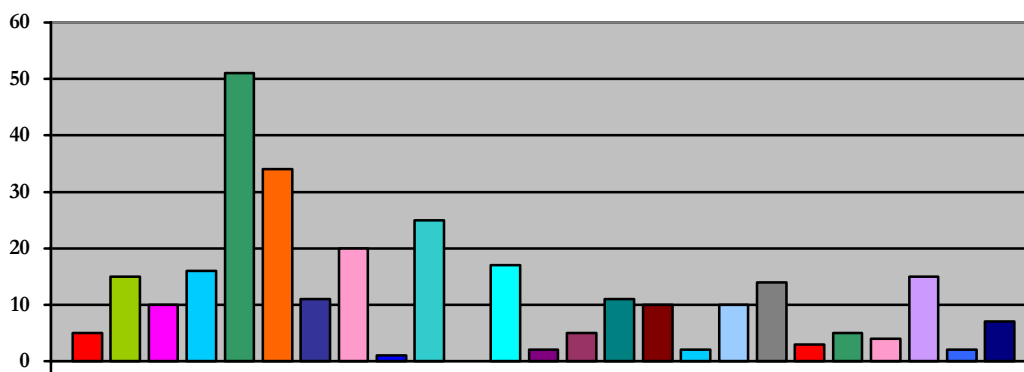
Í kvörtunarmálum hefur starfsfólk Neytendasamtakanna milligöngu milli neytanda og seljanda vörunnar/þjónustunnar í því skyni að ná rétttri og sanngjarnri lausn. Slík milliganga fer í flestum tilvikum fram með formlegum hætti, þ.e. skriflega, en í sumum tilvikum eru málin leyst símleiðis. Málum er einnig fylgt eftir til stjórnvalda ef þau eru þess eðlis og jafnvel fyrir dómstóla.

Árið 2003 annaðist kvörtunarþjónustan 295 kvörtunarmál og er það fjölgun um 16 % frá árinu 2002 en þá bárust Neytendasamtökunum 254 kvörtunarmál.

Kvörtunarmálin skiptast í eftirfarandi málaflokka og er fjöldi mála í hverjum málaflokki tiltekinn í aftasta dálkinum:

1.	Barnavörur (utan fatnaðar)	5
2.	Bifreiðar og önnur farartæki	15

3.	Efnalaugar og þvottahús	10
4.	Fasteignir	16
5.	Fatnaður og skartgripir	51
6.	Ferðamál	34
7.	Fjarskipti og póstur	11
8.	Fjármálafyrirtæki	20
9.	Þjónusta við ferðamenn, hótél og veitingaþjónusta	1
10.	Húsgögn	25
11.	Happdrætti og leikir	0
12.	Iðnaðarmenn	17
13.	Innréttingar, hreinlætistæki, gólf og veggefni	2
14.	Opinber þjónusta/stjórnsýsla	5
15.	Raftæki	11
16.	Skólar og námskeið	10
17.	Snyrting og heilsa	2
18.	Tryggingar	10
19.	Tölvur og hugbúnaður	14
20.	Útgáfufyrirtæki	3
21.	Þjónusta sérfræðings	5
22.	Önnur kaup s.s. neysluvörur	4
23.	Önnur þjónusta	15
24.	Annað s.s. fjöleignarhúsamál, sífjamál og erfðamál	2
25.	Evrópska neytendaadstoðin	7



Fjöldi mála í hverjum málaflokki 2003

Kvörtunarmál á árinu 2003 voru nokkuð fleiri en árið á undan. Innbyrðis skipting málaflokkanna virðist þó vera tiltölulega stöðug en í ár voru stærstu málaflokkarnir vegna fatnaðar og skartgripa, ferðalaga og húsgagna eða fleiri en 20 mál í hverjum málaflokki. Millistóru málaflokkarnir þar sem bárust 11 til 20 mál á árinu voru vegna bifreiða, fasteigna, fjarskipta og pósts, fjármálafyrirtækja, iðnaðarmanna, raftækja og tölva.

### 7. Starfsemi kvörtunar- og úrskurðarnefnda árið 2003.

Neytendasamtökin hafa lengi beitt sér fyrir stofnun úrskurðarnefnda og eiga samtökin aðild að sex kvörtunar- og úrskurðarnefndum. Þessar nefndir eru nauðsynlegur bakhjarl fyrir kvörtunarþjónustu samtakanna en ódýrt og fljótlegt er fyrir neytendur að skjóta málum fyrir nefndirnar.

Til að kvörtunarmál sé tekið fyrir hjá kvörtunar- eða úrskurðarnefnd þarf neytandinn að greiða málskotsgjald. Málskotsgjald er misjafnlega hátt eftir því hvaða nefnd um

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 haldið áfram með mál fyrir dómstóla ef hann er ósáttur við úrskurð nefndarinnar.

Kvörtunar og úrskurðarnefndir sem Neytendasamtökin eiga aðild að eru eftirtaldar:

- ★ *Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda.*  
Nefndina skipa þrír fulltrúar, einn tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Félagi efnalaugaeigenda og einn af viðskiptaráðherra, sem skal vera löglærður og er jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er kr. 1000.
- ★ *Úrskurðarnefnd í ferðamálum.*  
Nefndina skipa þrír 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 Neytendasamtakanna, Húseigendafélagsins, Meistarafélags húsasmiða og Samtaka iðnaðarins.*  
Nefndina skipa fimm fulltrúar, einn tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Húseigendafélaginu, einn af Samtökum iðnaðarins, einn ýmist af Samtökum iðnaðarins eða Meistarafélagi húsasmiða og einn af viðskiptaráðherra, sem skal vera löglærður og er jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er kr. 5.000.
- ★ *Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum.*  
Nefndina skipa þrír 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. 5.000.
- ★ *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 þrír 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.

Þess má geta að Neytendasamtökin eiga í viðræðum við Samtök ferðaþjónustunnar um útvíkkun starfssviðs ferðanefndarinnar.

#### **Kvörtunar- og úrskurðarnefndir**

#### **Fjöldi mála á árinu 2003**

- |   |   |
|---|---|
| ★ Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda          | 3 |
| ★ Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags íslenskra ferðaskrifstofa | 3 |

★ Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna, Húseigendafélagsins, Samtaka iðnaðarins og Meistarafélags húsasmiða	1
★ Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum	257
★ Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki	33
★ Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands	3

Langflest mál koma fyrir úrskurðarnefnd í váttryggingamálum en þrátt fyrir að mála fjöldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki komist ekki nálægt váttrygginganefndinni í fjölda mála, hefur málum þar fjölgað gríðarlega. Árið 1999 var 3 málum skotið fyrir nefndina, 17 árið 2001 og 33 árið 2003.

Í lok umfjöllunar um úrskurðarnefndir á vegum Neytendasamtakanna er rétt að nefna að einnig er starfandi kærufnd lausafjár- og þjónustukaupa sem vistuð er hjá viðskiptaráðuneytinu. Í henni sitja 3 fulltrúar og skipar viðskiptaráðherra einn fulltrúann eftir tilnefningu frá Neytendasamtökunum. Til kærufndarinnar geta neytendur og seljendur í lausarfjár- eða þjónustukaupum leitað ef þá greinir á um réttindi sín eða skyldur og óskað eftir álitserð um ágreiningsefnið.

#### **8. Evrópska neytendaaðstoðin (ENA).**

Þann 1. janúar 2003 tóku Neytendasamtökin við rekstri Evrópsku neytendaaðstoðarinnar (ENA) en fram til þess tíma var starfsemi ENA til húsa í viðskiptaráðuneytinu.

Hlutverk ENA er að aðstoða neytendur sem eiga í deilum við seljendur vöru eða þjónustu yfir landamæri innan Evrópu. Helsta verkefni Evrópsku neytendaaðstoðarinnar 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 neytendaaðstoðin samskipti við íslensk fyrirtæki berist kvörtun frá erlendum neytanda að utan. Sextán Evrópuþjóðir taka þátt í Evrópsku neytendaaðstoðinni auk Íslands.

Á árinu 2003 voru skráðar 100 fyrirspurnir til Evrópsku neytendaaðstoðarinnar. Raunar voru fyrirspurnirnar líklega nokkuð fleiri þar sem fyrirspurnir voru stundum skráðar beint undir tiltekinn málaflokk án þess að merkt væri við Evrópsku neytendaaðstoðina. Stærsta einstaka málið sem Evrópska neytendaaðstoðin fékkst við á árinu 2003 beindist að kröfum neytenda héraðs á hendur Euronics í Noregi vegna gjaldþrots Euronics raftækjaverslunarinnar á Íslandi en fjöldi manns setti sig í samband við Neytendasamtökin vegna málsins.

Kvörtunarmál hjá Evrópsku neytendaaðstoðinni voru 7 á árinu 2003. Tvívegis voru mál send héðan til Evrópu og eitt mál barst Evrópsku neytendaaðstoðinni að utan. Fjórum málum lauk hins vegar án þess að formlegt erindi væri sent til seljanda.