

10. ágúst 2005

Ársskýrsla Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna fyrir árið 2004

1. Skipulag þjónustunnar

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 en á Akureyri er einn starfsmaður í hálfu starfi.

2. Starfsemin

Starfsmenn leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar svara fyrirspurnum allra neytenda þótt segja megi að félagsmenn hafi greiðari aðgang að starfsfólkinu en utanfélagsmenn. Leiðbeiningar eru aðallega veittar í gegnum síma og tölvupóst en nokkuð er líka um að fólk komi við á skrifstofunni og óski eftir ráðleggingum.

Þurfi 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

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. Á árinu 2004 kostaði rekstur Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna um 29 milljónir króna. Stjórnvöld greiddu á síðasta ári hins vegar aðeins 9,5 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 árið 2004

Neytendasamtökin nota tölvuforritið Yfirsýn til að halda utan um þær fyrirspurnir sem berast samtökunum. Skráð er hvernig viðkomandi fyrirspurn berst, kyn fyrirspyrjanda og hvort hann/hún er félagsmaður í samtökunum eða ekki. Árið 2004 voru samtals skráð 9.967 erindi. Þar af svaraði Leiðbeiningar- og kvörtunarþjónustan 6.742 fyrirspurnum en annars konar erindi voru 3.225.

4.1. Hvernig bárust erindin ?

Sími

8.873

89 %

Tölvupóstur	854	8,7 %
Aðili kemur af götu	221	2,2 %
Póstur og símbréf	12	0,1 %
Samtals:	9.967	100 %

4.2. Hverjir höfðu samband ?

Félagsmaður	4.884	49 %
Utanfélagsmaður	3.540	35,5 %
Einstaklingur í rekstri	288	2,9 %
Fyrirtæki	631	6,3 %
Opinber aðili	46	0,5 %
Fjölmíðill	92	0,9 %
Ekki vitað	486	4,9 %
Samtals:	9.967	100 %

4.3. Hver var kynjaskiptingin ?

Karl	4.382	44 %
Kona	5.585	56 %
Samtals	9.967	100 %

5. Fyrirspurnir árið 2004

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.

1.	Bifreiðar og önnur farartæki	374
2.	Fasteignir	355
3.	Tölvur og hugbúnaður	353
4.	Raftæki	343
5.	Lögfræðileg ráðgjöf, t.d. greiðsluseðlar og reikningar	343
6.	Inneignarnótur	333
7.	Skilaréttur	318
8.	Verðlag og auglýsingar	296
9.	Gæðakannanir	295
10.	Ferðamál	295
11.	Húsgögn	259
12.	Tryggingar	257
13.	Fjármálafyrirtæki	230
14.	Póstur og fjarskipti	220
15.	Iðnaðarmenn	205
16.	Barnavörur (utan fatnaðar)	197

17.	Fatnaður og skartgripir	186
18.	Farsímar	178
19.	Efnalaugar og þvottahús	122
20.	Þjónusta sérfræðings	110
21.	Önnur kaup, s.s. matur, gæludýr	108
22.	Annað, s.s. fjölbýli, leiga, erfðir	91
23.	Önnur þjónusta	85
24.	Neytendablaðið	82
25.	Opinber þjónusta – stjórnsýsla	63
26.	Snyrting og heilsa	58
27.	Innréttingar og hreinlætistæki	55
28.	Gólf og veggefni	48
29.	Happdrætti og leikir	39
30.	Húsbúnaður, t.d. stell, handklæði	36
31.	Útgáfufyrirtæki	33
32.	Ferðamenn, hótél og veitingahús	26
33.	Veitufyrirtæki	26
34.	Evrópska neytendaaðstoðin	21
35.	Skólar og námskeið	19
36.	Húsganga og fjarsala	15

Á árinu bárust flestar fyrirspurnir vegna bifreiða, tölva og fasteigna eða yfir 350 fyrirspurnir í hverjum málaflokki. Sömuleiðis bárust margar fyrirspurnir vegna inneignarnóta, skilaréttar og raftækja en yfir 300 fyrirspurnir bárust í hverjum málaflokki.

6. Kvörtunarmál árið 2004

Í kvörtunarmálum hefur starfsfólk Neytendasamtakanna milligöngu milli neytanda og seljanda vörunnar/þjónustunnar í því skyni að ná rétttri og samngjarnri lausn. Slík milliganga fer í flestum tilvikum fram með förmlegum 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 í einstaka tilviki.

Árið 2004 annaðist kvörtunarþjónustan 198 kvörtunarmál. Kvörtunarmálin skiptast í eftirfarandi málaflokka og er fjöldi mála í hverjum málaflokki tiltekinn í aftasta dálkinum:

1.	Fatnaður og skartgripir	27
2.	Ferðamál	19
3.	Húsgögn	18
4.	Tölvur og hugbúnaður	16
5.	Önnur þjónusta	16
6.	Bifreiðar og önnur farartæki	15
7.	Iðnaðarmenn	12
8.	Efnalaugar og þvottahús	8
9.	Raftæki	8
10.	Evrópska neytendaaðstoðin	6
11.	Fjarskipti og póstur	6
12.	Opinber þjónusta/stjórnsýsla	6

13.	Fasteignir	5
14.	Innréttingar, hreinlætistæki, gólf og veggefni	5
15.	Útgáfufyrirtæki	4
16.	Barnavörur (utan fatnaðar)	3
17.	Snyrting og heilsa	3
18.	Önnur kaup s.s. neysluvörur	3
19.	Fjármálafyrirtæki	2
20.	Tryggingar	2
21.	Annað s.s. fjöleignarhúsamál, sífjamál og erfðamál	1
22.	Skólar og námskeið	1
23.	Þjónusta sérfræðings	1
24.	Happdrætti og leikir	0
25.	Þjónusta við ferðamenn, hótél og veitingaþjónusta	0

Flest kvörtunarmálin á árinu vörðuðu fatnað eða skartgrip, alls 27 mál. Aðrir stórir málaflokkar voru ferðamál og húsgögn eða tæplega 20 mál í hvorum flokki. Einnig var mikið um kvörtunarmál vegna bifreiða og tölva.

7. Starfsemi kvörtunar- og úrskurðarnefnda árið 2004

Neytendasamtökin hafa lengi beitt sér fyrir stofnun úrskurðarnefnda og eiga samtökin aðild að sex kvörtunar- og úrskurðarnefndum. Fjárhagslegir hagsmunir í hverju neytendamáli eru ekki alltaf miklir 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 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 þrjú 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 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 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 þrjár 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 þrjár 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.

Kvörtunar- og úrskurðarnefndir	Fjöldi mála á árinu 2004
Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda	2
Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags íslenskra ferðaskrifstofa	5
Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna	1
Úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum	258
Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki	28
Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands	2

Langflest mál koma fyrir úrskurðarnefnd í váttryggingamálum. Stærsti hluti málanna varðar sakarskiptingu í árekstrarmálum og því ekki að undra að málafjöldinn sé mikill. Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármála fyrirtæki kemur þar á eftir með töluvert færri mál. Fjöldi mála í öðrum nefndum er mjög lítil en eins og áður segir skiptir miklu máli engu að síður að þessar nefndir séu starfræktar. Kvörtunarþjónustan nær að sætta fjölda mála áður en til þess kemur að þau þurfi að fara fyrir úrskurðarnefndir og er það sennileg skýring á litlum málafjölda.

Í lok umfjöllunar um úrskurðarnefndir á vegum Neytendasamtakanna er rétt að nefna að einnig er starfandi kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa sem vistuð er hjá viðskiptaráðuneytinu. 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 ef þá greinir á um réttindi sín eða skyldur og óskað eftir álitserð um ágreiningsefnið.

8. Evrópska neytendaaðstoðin (ENA)- European Consumer Centre (ECC)

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 neytenda-aðstoðarinnar 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 kvartanir vegna viðskipta við þau frá neytendum í öðrum löndum á EES-svæðinu.

Á árinu 2004 var skráð 21 fyrirspurn til Evrópsku neytendaaðstoðarinnar. Líklegt er að fyrirspurnir hafi í raun verið töluvert fleiri þar sem sennilegt er að fyrirspurnir hafi verið skráðar beint undir tiltekinn málaflokk án þess að merkt væri við Evrópsku neytendaaðstoðina. Kvörtunarmál hjá Evrópsku neytendaaðstoðinni voru 6 á árinu 2004.

