



---

LEIÐBEININGA- OG  
KVÖRTUNARÞJÓNUSTA  
NEYTENDASAMTAKANNA

---

---

ÁRSSKÝRSLA 2010

<b>ÁRSSKÝRSLA 2010</b> .....	<b>3</b>
STARFSEMIN.....	3
STARFSMENN .....	3
<b>SKRÁNING ERINDA ÁRIÐ 2010</b> .....	<b>4</b>
HVERNIG BÁRUST ERINDIN ?.....	5
HVERJIR HÖFÐU SAMBAND ?.....	5
HVER VAR KYNJASKIPTINGIN ?.....	7
<b>FYRIRSPURNIR ÁRIÐ 2010</b> .....	<b>7</b>
ALMENNT UM FYRIRSPURNIR.....	7
NÁANAR UM FYRIRSPURNIR .....	8
DÆMI UM FYRIRSPURNIR .....	9
<b>KVÖRTUNARMÁL ÁRIÐ 2010</b> .....	<b>11</b>
FJÖLDI KVÖRTUNARMÁLA .....	11
DÆMI UM KVÖRTUNARMÁL .....	12
<b>STARFSEMI KVÖRTUNAR- OG ÚRSKURÐARNEFNDA ÁRIÐ 2010</b> .....	<b>14</b>
ALMENNT UM ÚRSKURÐARNEFNDIR .....	14
KVÖRTUNAR- OG ÚRSKURÐARNEFNDIR SEM NEYTENDASAMTÖKIN EIGA AÐILD AÐ .....	14
MÁLAFJÖLDI HJÁ ÚRSKURÐARNEFNÐUM ÁRIÐ 2010 .....	15

# Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustan

ÁRSSKÝRSLA 2010

## STARFSEMIN

Neytendasamtökin hafa starfrækt Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu allt frá stofnun samtakanna árið 1953. Starfsemin gengur annars vegar út á að svara fyrirspurnum neytenda og gefa þeim ráðleggingar og hins vegar að hafa milligöngu milli neytanda og seljanda þegar aðilum tekst ekki sjálfum að leysa úr deilum.

Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök og félagsmenn voru um 10.500 í árslok 2010. Félagsmönnum hefur fækkað nokkuð milli ára, og má væntanlega rekja þá þróun til versnandi efnahagsástands. Dómsmála- og mannréttindaráðuneytið var með þjónustusamning við Neytendasamtökin um rekstur Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu árið 2010 og er hluti kostnaðarinnar við rekstur þjónustunnar því greiddur af ríkinu. Því miður duga framlög ríkisins þó ekki til að standa undir þeim kostnaði sem til fellur og verða samtökin að nota félagsgjöld félagsmanna sinna til að brúa bilið. Það er því eðlilegt að félagsmenn fái greiðari aðgang að starfsfólki samtakanna þegar þeir þurfa á að halda og geta þeir haft samband við samtökin alla virka daga. Símatími fyrir utanfélagsmenn er hins vegar frá kl. 10-12 á mánudögum og fimmtudögum og takmarkast aðstoðin við að veita ráðleggingar. Þurfi utanfélagsmaður á frekari aðstoð eða milligöngu að halda getur hann valið um að gerast félagsmaður eða greiða sérstakt málskotsgjald.

Flestir utanfélagsmenn sem þurfa á milligöngu Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar að halda kjósa að gerast félagsmenn þar sem árgjaldið er lægra en málskotsgjaldið auk þess sem ýmislegt er innifalið í árgjaldinu. Má þar nefna fjögur Neytendablöð á ári, aðgang að vönduðu heimilisbókhaldsforriti og gæðakönnunum á heimasíðunni og aðstoð ef viðkomandi lendir í deilumálum við seljendur. Auk þess hafa verið haldin námskeið um heimilisbókhald og neytendarétt, félagsmönnum að kostnaðarlausu. Þá hefur verið tekin upp sú nýbreytni að félagsmenn



fá lánaða svokallaða Sparometer mæla sér að kostnaðarlausu til að mæla rafmagnsnotkun á heimilum sínum. Ennfremur leggja félagsmenn sitt að mörkum til að efla neytendastarf og gera Neytendasamtökunum kleift að halda uppi upplýsingastarfi og nauðsynlegu aðhaldi á markaði. Árgjaldið vegna ársins 2010 var kr. 4.500.



## STARFSMENN

Starfsmenn Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar eru sex talsins, einn á Akureyri og fimm í Reykjavík. Þeir eru Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, yfirmaður Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar, Ingibjörg Magnúsdóttir fulltrúi, Kristín Einarsdóttir fulltrúi, Brynhildur

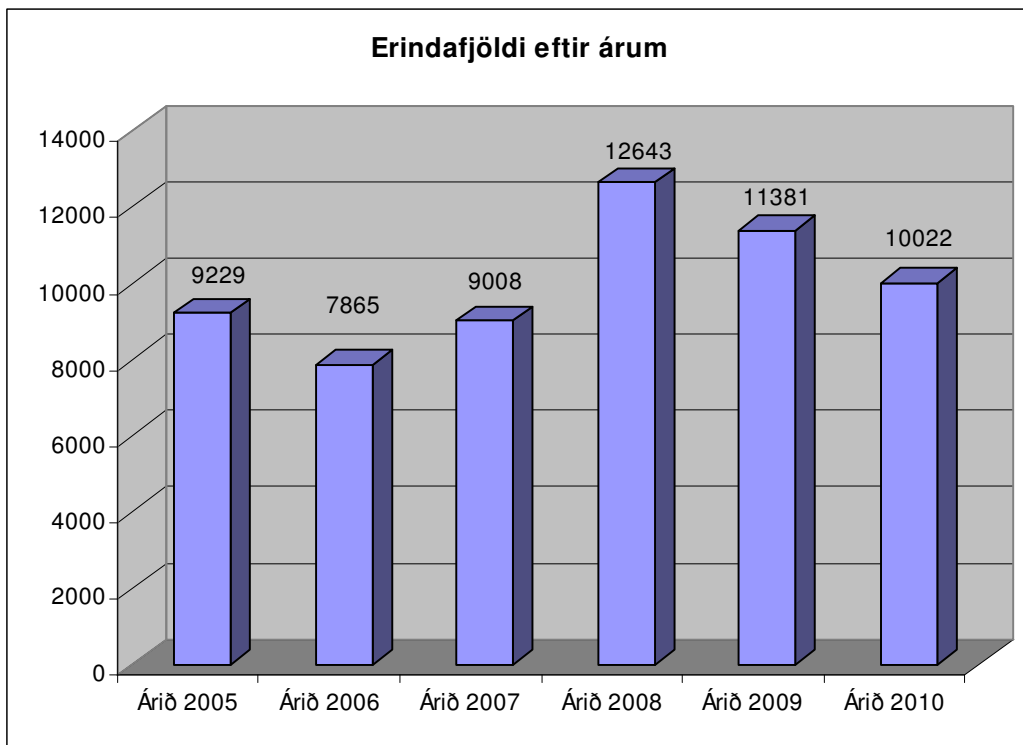
Pétursdóttir fulltrúi á Akureyri og Ásta Vigdís Bjarnadóttir sem sér um símvörslu og móttöku. Einnig hefur verið starfandi við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna laganemi í hlutastarfi, en því starfi gegnir nú Heimir Skarphéðinsson. Þess ber að geta að ekki vinna allir starfsmenn í fullu starfi við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna þar sem þeir vinna einnig að hagsmunamálum neytenda almennt. Reikna má með að stöðugildi við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna hafi verið rúmlega 4 á árinu.

---

#### SKRÁNING ERINDA ÁRIÐ 2010

---

Neytendasamtökin nota tölvuforritið Yfirsýn til að halda utan um þær fyrirspurnir sem berast samtökunum. Meðal annars er skráð hvernig viðkomandi fyrirspurn berst, kyn fyrirspyrjanda og hvort viðkomandi er félagsmaður í samtökunum eða ekki. Árið 2010 voru samtals skráð 10.022 erindi í Yfirsýn. Af þessum 10.022 erindum barst 7.561 til Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar en annars konar erindi voru 2.461. Í töflunni hér að neðan má sjá hvernig fjöldi erinda hefur þróast á undanförunum árum.

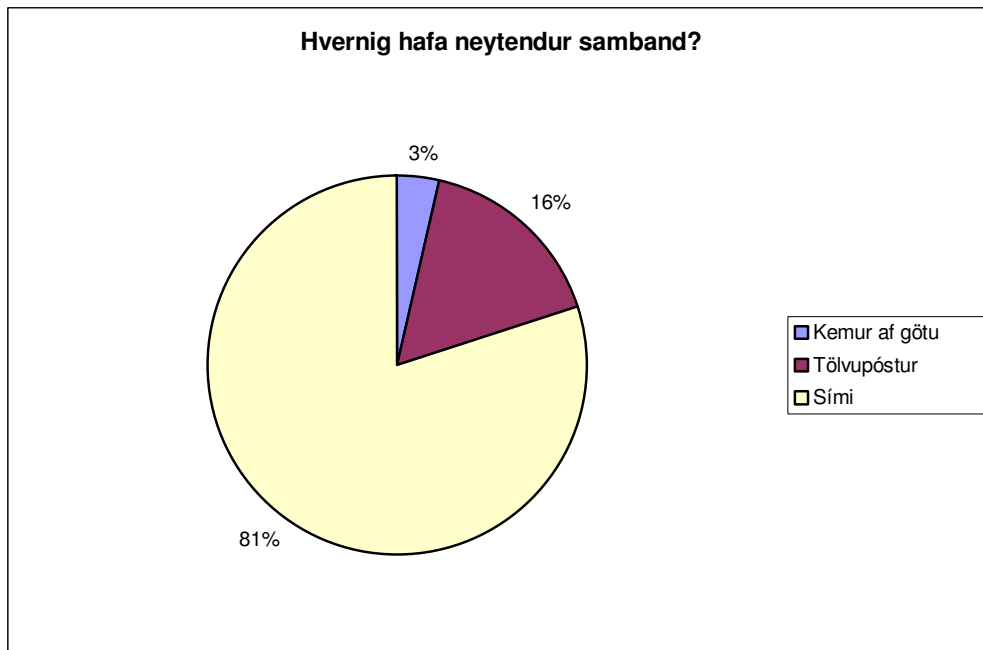


Tafla 1. Fjöldi erinda eftir árum.

Ljóst er að erindum hefur fækkað nokkuð milli ára, þ.e. frá árunum 2008 og 2009. Þó er erindafjöldi umtalsvert meiri en á árunum fyrir 2008. Skýrist þessi fækkun því væntanlega með því að í kjölfar efnahagshrunsins barst gríðarlegur fjöldi erinda en svo virðist sem jafnvægi sé að komast á að nýju.

### HVERNIG BÁRUST ERINDIN ?

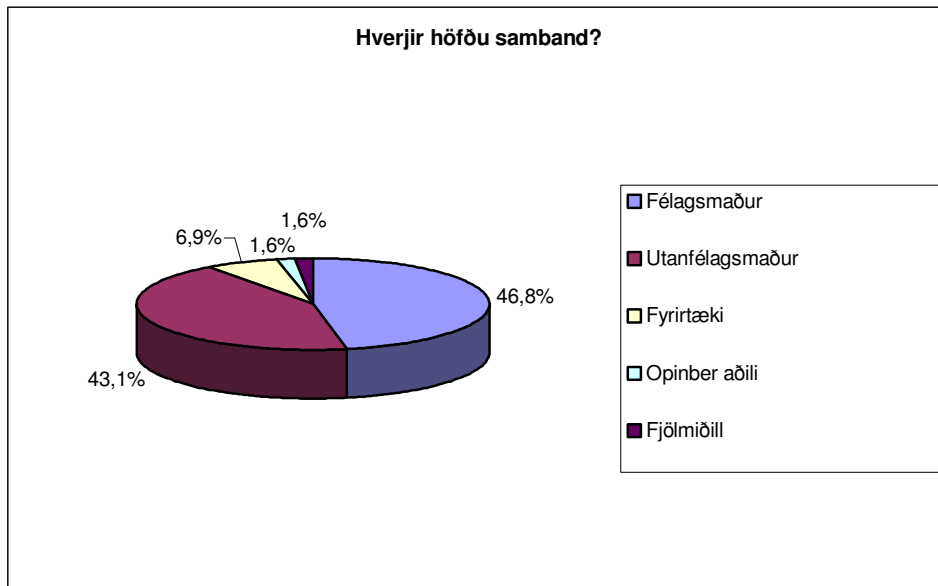
Langflestir sem hafa samband við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna gera það símleiðis en einnig eru allmargir sem senda fyrirspurn með tölvupósti. Þá hefur það aukist mjög á undanförunum árum að fólk komi á skrifstofuna en skrifstofa Neytendasamtakanna er staðsett rétt við Hlemm og því í alfaraleið. Örfáir (innan við tíu) höfðu svo samband með símbréfi eða bréfpósti.



Tafla 2. Hvernig berast erindin?

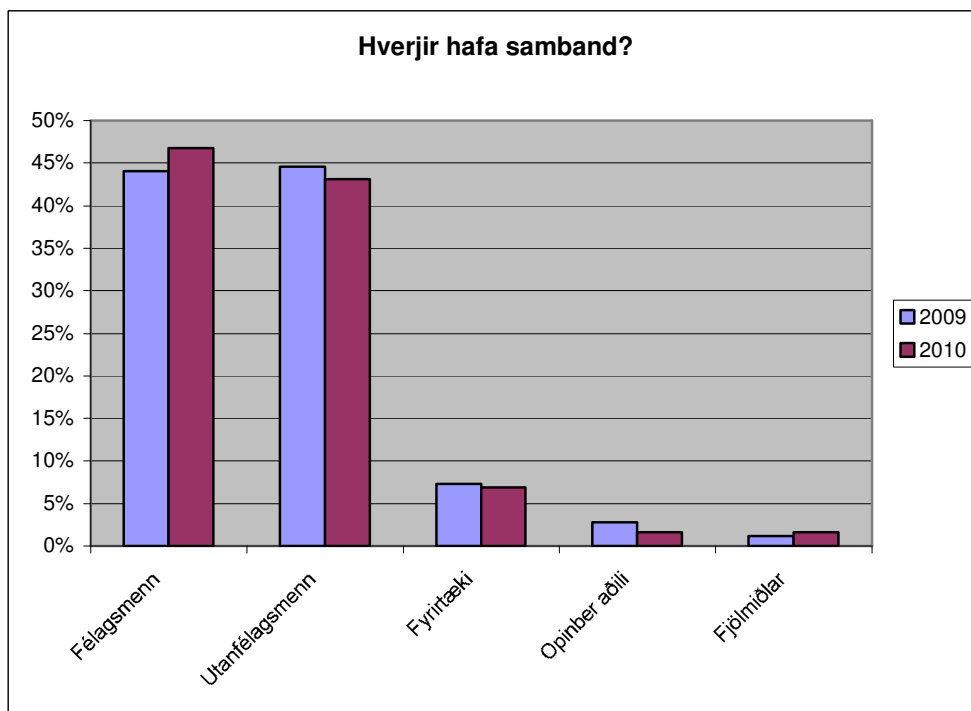
### HVERJIR HÖFÐU SAMBAND ?

Á árinu bárust flest erindanna, eða 4.694, frá félagsmönnum. Erindi frá utanfélagsmönnum voru svo 4.316 og hefur fjölgað nokkuð undanfarin ár eða úr 34% allra erinda árið 2007, og í rúm 43% á árinu 2010. Þessar tölur sýna vel hversu mikil þörf er á leiðbeiningaþjónustu fyrir almenning og er það miður að hið opinbera sé ekki reiðubúið að greiða fyrir þá þjónustu að fullu. Þá er athyglivert hve mörg fyrirtæki leita ráða hjá Neytendasamtökunum, en 687 fyrirtæki leituðu til samtakanna á árinu, og lýsir það vel því trausti sem samtökin njóta hjá atvinnulífinu. Hlýtur það að skila sér vel við úrlausn ágreinings milli seljanda og neytanda, enda algengt að fyrirtæki sem fá kvartanir frá neytendum snúi sér til samtakanna varðandi það hvernig best sé að leysa úr málum. Þá bárust 167 erindi frá fjölmiðlum á árinu. Í töflu 3 hér á eftir er að finna nánari hlutfallsskiptingu þeirra sem höfðu samband á árinu.



Tafla 3. Hverjir höfðu samband?

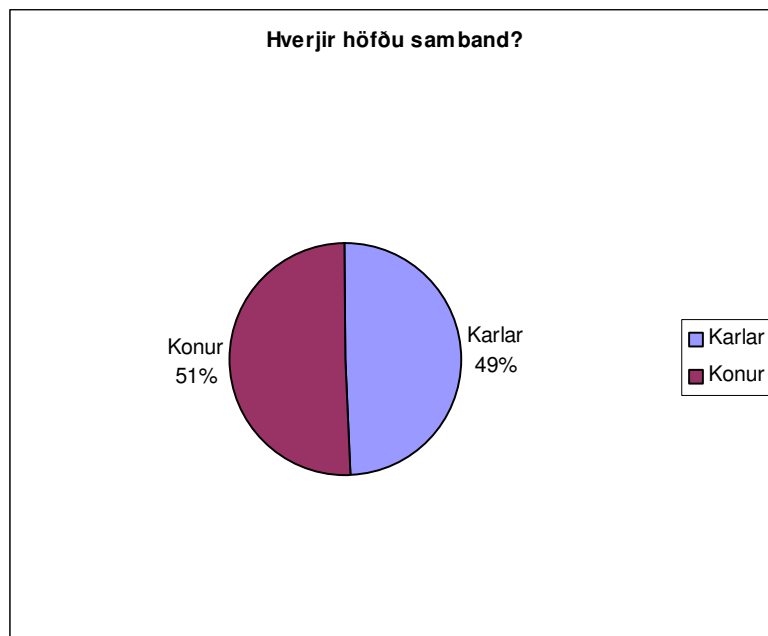
Í töflu 4 hér að neðan er svo að finna frekari upplýsingar hvernig samsetning þeirra sem haft hafa samband við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna hefur breyst á milli ára.



Tafla 4. Hverjir höfðu samband? Samanburður milli ára.

### HVER VAR KYNJASKIPTINGIN ?

Örlítið fleiri konur en karlar komu erindum á framfæri við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna árið 2010. Þetta er í samræmi við kynjaskiptingu félagsmanna en heldur fleiri konur en karlar eru skráðar í Neytendasamtökin.



Tafla 5: Kynjaskipting

---

### FYRIRSPURNIR ÁRIÐ 2010

---

#### ALMENNT UM FYRIRSPURNIR

Fyrirspurnir eru spurningar neytenda um rétt sinn sem starfsfólk Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar svarar, miðað við þær upplýsingar sem neytandinn gefur, án frekari afskipta af málinu. Neytandinn fær þá upplýsingar um rétt sinn og oft leysast málin í kjölfarið með samningum milli seljanda og neytanda. Mörg mál leysast með þessum hætti og ekki er þörf á frekari aðgerðum af hálfu Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar. Í öðrum tilvikum dugar þetta ekki til og koma málin þá í sumum tilvikum aftur á borð samtakanna sem kvörtunarmál en nánar verður vikið að þeim síðar. Í töflu 6 má sjá skiptingu fyrirspurna í einstaka flokka:

Raftæki	950
Fjármála- innheimtufyrirtæki	789
Bílfreiðar og önnur farartæki	498
Fjárskiptafyrirtæki	437

Húsaleigumál	414
Tölvur og hugbúnaður	368
Tryggingar	359
Flugmál	307
Fatnaður og skartgripir	252
Húsgögn	209
Inneignarnótur, gjafabréf, skilaréttur	202
Önnur þjónusta	200
Iðnaðarmenn	192
Önnur kaup, s.s. gæludýr, húsbúnaður	190
Ferðamál – önnur en flug	166
Verðlag og verðmerkingar	162
Áskriftir og bindisamningar	119
Lögfræðileg ráðgjöf, t.d. greiðsluseðlar	111
Matvæli	105
Innréttingar, hreinlætistöki, gólf- og veggefni	92
Evrópska neytendaaðstoðin	88
Opinber þjónusta og stjórnsýsla	81
Fasteignir	75
Veitufyrirtæki	74
Þjónusta sérfræðings	72
Markaðssetning og auglýsingar	71
Efnalaugar og þvottahús	70
Póstþjónusta og flutningsfyrirtæki	48
Snyrting og heilsa	44
Skólar og námskeið	42
Nethappdrætti	4
Annað s.s. fjölbýli, erfðir	3

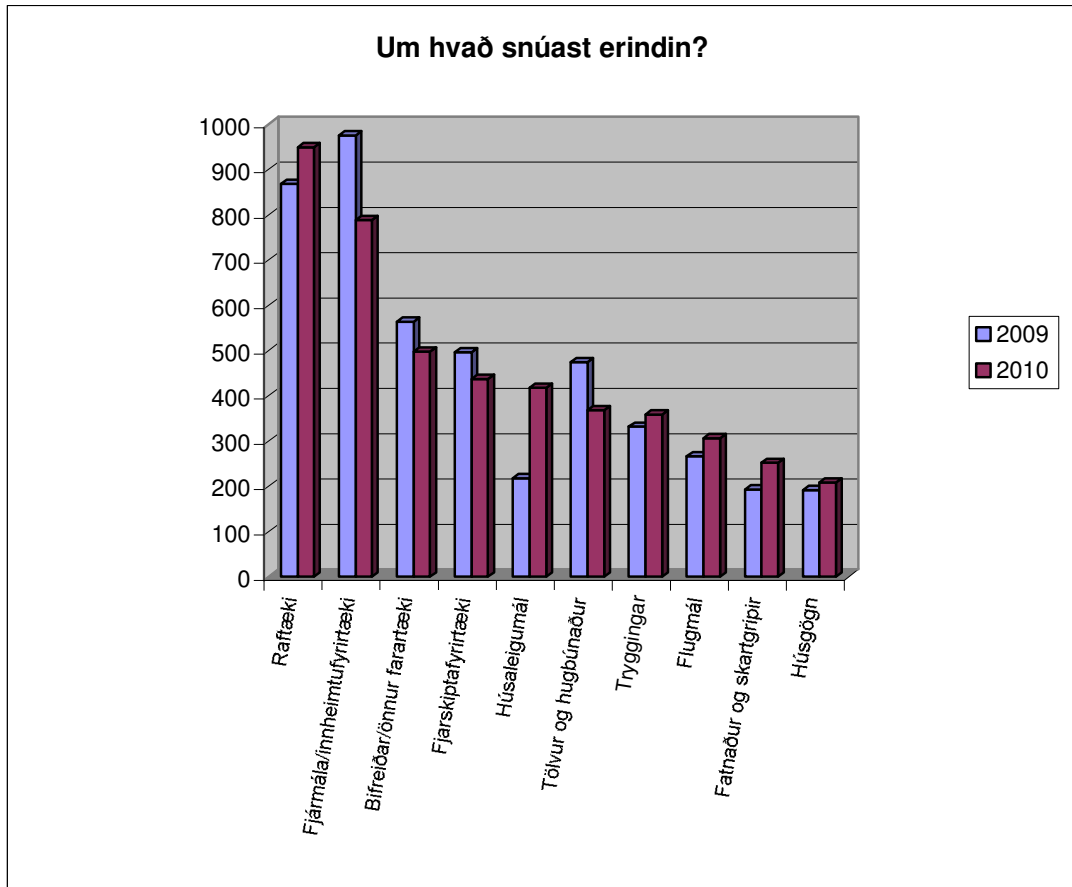
Tafla 6. Flokkum fyrirspurna

## NÁNAR UM FYRIRSPURNIR

Á árinu bárust flestar fyrirspurnir vegna raftækja en þar á eftir koma fyrirspurnir vegna fjármála- og innheimtufyrirtækja, bifreiða og fjarskiptafyrirtækja. Athygli vekur að í fimmta sæti eru fyrirspurnir vega húsaleigumála, en árið 2009 bárust aðeins 218 fyrirspurnir í þeim flokki. Árið 2010 voru þær hins vegar 414. Neytendasamtökin hafa ítrekað bent á að þörf sé á að koma á fót einhvers konar upplýsinga- og kvörtunarþjónustu fyrir leigjendur og þessar tölur sýna svo berlega hve rík sú þörf er. Hins vegar er það svo að leigumál eru í fæstum tilvikum neytendamál, þar sem oftast er um tvo einstaklinga, leigjanda og leigusala, að ræða og viðskiptin eru ekki beinlínis í atvinnuskyni. Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustan hefur þó eftir fremsta megni reynt að aðstoða leigjendur og leiðbeina þeim, og af fjölda fyrirspurna er greinilegt að leigjendur telja sér rétt að leita til Neytendasamtakanna. Aðstaða samtakanna að þessu leyti er þó nokkuð erfíð og ljóst er að ef húsaleigumál verða áfram svo viðamikill þáttur í starfinu verður ekki hægt að sinna þessum málaflokki sem skyldi nema til komi framlag eða einhvers konar þjónustusamningur við ríkið. Í töflu nr. 7 má sjá svo sjá þróun erindafjölda í algengustu málaflokkunum síðustu tvö ár. Eins og áður



sagði er fjölgunin langmest í erindum sem snúa að húsaleigumálum, eða 90%, en nokkur fjölgun var einnig í fyrirspurnum er varða flugmál, raftæki, tryggingar, húsgögn og fatnað og skartgripir.



Tafla 7. Skipting algengustu fyrirspurna eftir árum.

#### DÆMI UM FYRIRSPURNIR

Fyrirspurnir sem Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunni berast eru næstum jafnmargvíslegar og þær eru margar en árið 2009 var tekin upp sú nýbreytni að birta algengar fyrirspurnir og svör við þeim sem „mola“ á heimasíðunni, [www.ns.is](http://www.ns.is). Þessu var haldið áfram á árinu 2010 og hér að neðan má sjá dæmi um fyrirspurnir sem bárust og hafa verið birtar á heimasíðunni:

Erindi: Má verðmerkja vörur án virðisaukaskatts?

Svar: Auglýst verð á vöru á að vera endanlegt verð, þannig neytendur eiga að geta treyst því að hilluverðmerking sýni það verð sem þarf á endanum að borga. Þetta kemur fram í reglum um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 725/2008 en það er Neytendastofa sem fer með eftirlit

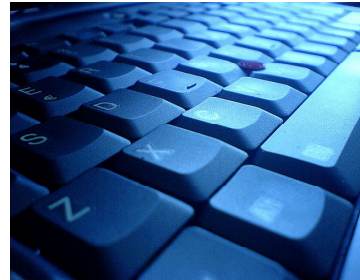
með þeim reglum: „Á sölustað, þ.m.t. við fjarsölu, er skylt að verðmerkja vöru og þjónustu með endanlegu söluverði í íslenskum krónum. Endanlegt söluverð er verð með virðisaukaskatti og öðrum opinberum gjöldum. Ef annar kostnaður bætist við söluverðið þarf að taka það sérstaklega fram.“ Komi upp hærra verð þegar neytandinn ætlar að greiða fyrir vöruna á kassa og ekki er um augljós mistök að ræða, á neytandinn rétt á að fá vöruna á hilluverðinu. Verði fyrirtækið ekki við því eða ef hilluverðmerkingum er sífellt ábótavant, er rétt að tilkynna það til Neytendastofu sem getur beitt úrræðum eins og sektum á fyrirtæki sem að neita að fara eftir lögum og reglum.

Erindi: Á ég rétt á að fá lánaðan sams konar hlut og er til viðgerðar vegna galla?

Svar: Ef neytandi kaupir vöru og hún reynist gölluð, ber seljanda að bæta úr þeim galla. Taki úrbæturnar lengri tíma en eina viku á neytandi almennt rétt á að fá sams konar hlut lánaðan á kostnað seljanda, enda er meginreglan sú að neytandi á ekki að verða fyrir tjóni vegna gallans. Þessi regla um láns hlut á þó aðeins við ef krafan telst sanngjörn með hliðsjón af þörfum neytandans og þeim kostnaði og óhagraði sem það hefur í för með sér fyrir seljandann. Sé þannig um að ræða mikilvæga hluti fyrir neytandann, eins og t.d. tölvur, síma og bíla, þá er almennt hægt að halda því fram að hagsmunir neytandans af því að hafa slíkt tæki eigi að veða þyngra en útgjöld seljandans. Þetta verður þó að skoða í hvert sinn og meta út frá hagsmunum neytandans og seljandans.

Erindi: Getur ryksöfnun í tölvu valdið bilun í henni?

Svar: Ein algengasta orsök bilunar í tölvum er ryksöfnun. Mikilvægt er að hafa hreinlegt í kringum tölvuna því ryk og önnur óhreinindi geta stíflað viftur og þannig komið í veg fyrir að tölvun kæli sig eðlilega. Einnig eru dæmi um að ryk hafi valdið skammhlaupi. Margir nota fartölvuna sína upp í rúmi og leggja hana jafnvel ofan á sængina. Slíkt eykur líkur á rykmyndun auk þess sem tölvun getur ofhitnað. Það sama getur gerst þegar fólk situr með tölvuna í fanginu. Mikilvægt er því að hafa fartölvuna á hentugum stað þar sem loftar vel um hana og ekki er mikið ryk í loftinu og gæta jafnfram að því að undirlagið sé gott.



Erindi: Má ég skipta vöru sem er ekki gölluð?

Svar: Í lögum er ekki fjallað um skilarétt á ógölluðum vörum og er seljendum því frjálst að móta sínar eigin reglur þegar kemur að skilum og skiptum og mega þá m.a. neita að taka við skilavörum. Iðnaðarráðuneytið gaf þó út á sínum tíma verklagsreglur um skilarétt sem seljendur geta tekið upp og mega þeir þá setja upp skilaréttarmerkið sem gefur til kynna að þeir fari eftir reglunum. Því er gott fyrir neytendur að kynna sér reglurnar svo þeir viti hver skilarétturinn er í þeim verslunum sem hafa skilaréttarmerkið. Ef skilaréttarmerkið er ekki til staðar borgar sig að spyrja hvernig skilareglum fyrirtækisins er háttað áður en kaupin eiga sér stað. Ef ætlunin er að gefa vöru í gjöf er gott að spyrja fyrst hvort hægt sé að skila henni, hvað skilafrestur er langur og fá til þess gerðan skilamiða svo hægt sé að skila vörunni án nótu.

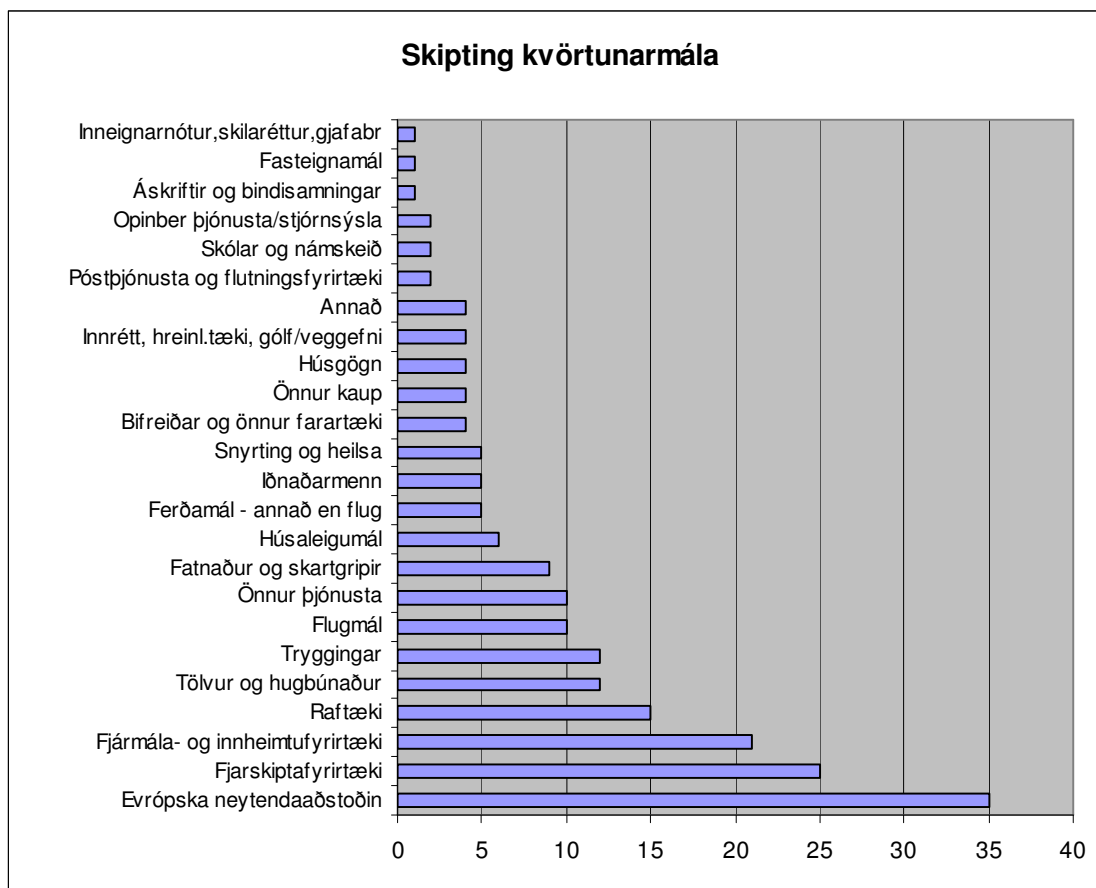
## KVÖRTUNARMÁL ÁRIÐ 2010

### ALMENNT UM KVÖRTUNARMÁL

Í kvörtunarmálum hefur starfsfólk Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar milligöngu milli neytanda og seljanda í því skyni að ná fram réttri og sanngjarnri lausn. Slík milliganga fer í flestum tilvikum fram með formlegum hætti, þ.e. skriflega, en í sumum tilvikum eru málin leyst símleðis. Málum er einnig fylgt eftir til úrskurðar- og kæruneftnda ef þau eru þess eðlis og jafnvel fyrir dómstóla í einstaka tilvikum. Eins og áður sagði er þessi milliganga einungis í boði fyrir félagsmenn eða gegn greiðslu málskotsgjalds.

### FJÖLDI KVÖRTUNARMÁLA

Árið 2010 annaðist kvörtunarþjónustan 199 kvörtunarmál og nánari skiptingu þeirra í einstaka flokka má sjá í töflu 8.



Tafla 8. Kvörtunarmál

Flest kvörtunarmálin á árinu (35) voru mál sem komu í gegnum Evrópsku neytendaaðstoðina, eða ECC-net, en nánar er fjallað um þá starfsemi í sérstakri ársskýrslu Evrópsku neytendaaðstoðarinnar. Einnig hafði kvörtunarþjónustan til meðferðar mörg mál er vörðuðu fjarskiptafyrirtæki (25), fjármála- og innheimtufyrirtæki (21) og raftæki (15).

### DÆMI UM KVÖRTUNARMÁL

Hér á eftir má sjá örfá dæmi um kvörtunarmál en frekari fréttir af Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunni og dæmi um kvörtunarmál eru einnig birt í Neytendablaðinu.

### HÚSALEIGA

Eldri kona hafði verið með íbúð á leigu í nokkur ár. Við upphaf leigutímans hafði hún innt af hendi tryggingarfé sem hún krafðist svo skila á þegar leigutímanum lauk. Á leigutímanum hafði hún flutt í aðra íbúð í eigu leigusala og bárust þau svör að tryggingarféð væri uppuríð þar sem það hefði verið notað til að bæta skemmdir á fyrri íbúðinni. Konunni hafði hins vegar aldrei verið tilkynnt um neinar skemmdir. Konan leitaði til Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar sem hafði milligöngu í málinu sem lauk með því að ákveðið var að endurgreiða helming fjáris, uppreiknað samkvæmt verðtryggingu og áföllnum vöxtum.

### RAFTÆKI



Neytandi keypti sér ísskáp en neðst á ísskápnum var hárbeytt rist. Svo illa vildi til að heimilishundurinn festi skottið í ristinni og skarst illa þannig að fara þurfti með hann til dýralæknis. Þetta gerðist í tvígang og hafði neytandinn þá samband við seljandann sem brást skjótt við og skipti út ristinni á ísskápnum. Neytandinn krafði seljandann einnig um greiðslu kostnaðar vegna heimsóknanna til dýralæknis en seljandinn hafnaði bótaskyldu. Neytandinn leitaði þá til Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar sem hafði milligöngu um sættir í málinu og féllst seljandinn á að greiða kostnaðinn eftir milligöngu kvörtunarþjónustunnar.

### TRYGGINGAR

Neytandi leitaði til Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar vegna viðskipta sinna við tryggingafélag. Brotist hafði verið inn hjá neytandanum og taldi hann bæturnar sem tryggingafélagið bauð vera of lágar og í engu samræmi við þau verðmæti sem stolið var. Tryggingafélagið bar það fyrir sig að neytandinn væri undirtryggður þar sem verðmæti innbúsins væti töluvert herra en tryggingarfjárhæðin í tryggingarskírteini. Eftir milligöngu Neytendasamtakanna tókst að hækka bætur um líðlega 150.000 kr. en hins vegar tókst ekki að fá tjónið bætt að fullu þar sem um verulega undirtryggingu var að ræða.

## FJARSKIPTI

Kona leitaði til Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar vegna hárra símreikninga sem unglingssynir hennar fengu. Forsagan var sú að drengirnir, sem báðir voru með fyrirframgreidda símainneign, eða svokallað frelsi, höfðu tekið þátt í svokölluðum sms-leik. Móðirin var ekki sátt við reikningana og taldi fráleitt að þeir sem væru með frelsi gætu talað eða sent sms eftir að inneignin væri búin. Neytendasamtökin tóku undir það sjónarmið, en svo virðist sem þátttaka í sms-leikjum af þessu tagi komi ekki alltaf strax til frádráttar frá frelsisinnneign, heldur séu sérstök fyrirtæki sem haldi utan um slíka notkun og sendi reikninga eftir á til viðkomandi fjarskiptafyrirtækja. Eftir milligöngu kvörtunarþjónustunnar féllst fjarskiptafyrirtækið á að fella þessa reikninga niður.

## FATNAÐUR

Neytandi leitaði til Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar eftir að hafa farið tvisvar með nýlega skó, sem einungis höfðu verið notaðir í örfá skipti, til viðgerðar. Starfsmaður kvörtunarþjónustunnar hafði samband við verslunina og fór fram á riftun kaupanna og endurgreiðslu kaupverðsins. Sú krafa var samþykkt enda hafði komið í ljós að fleiri pör af þessum tilteknu skóm stóðust ekki kröfur um endingu.

## FERÐALÖG

Hópur neytenda keypti sér pakkaferð sem féll niður vegna eldgossins í Eyjafjallajökli. Þrátt fyrir aflýsinguna neitaði ferðaskrifstofan að endurgreiða fólkinu nema helming af verði ferðarinnar. Í kjölfarið leitaði fólkið til kvörtunarþjónustunnar en tilraunir til að ná sáttum í málinu báru ekki árangur. Neytendasamtökin sendu þá erindi til Neytendastofu, sem hefur eftirlit með lögum um alferðir, og komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að skylt væri að endurgreiða ferðina að fullu. Þrátt fyrir það neitaði ferðaskrifstofan enn að endurgreiða fólkinu og fór svo að málið var lagt fyrir úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og Neytendasamtakanna sem komst einnig að þeirri niðurstöðu að ferðaskrifstofan ætti að endurgreiða ferðina að fullu.



### ALMENNT UM ÚRSKURÐARNEFNDIR

Neytendasamtökin hafa lengi beitt sér fyrir stofnun úrskurðarnefnda og eiga samtökin aðild að sjö kvörtunar- og úrskurðarnefndum, auk þess sem þau eiga fulltrúa í einni nefnd til viðbótar. Fjárhagslegir hagsmunir í hverju neytendamáli eru ekki alltaf stórir 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 um hvaða nefnd 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 lagt mál fyrir dómstóla ef hann er ósáttur við úrskurð nefndarinnar.

#### KVÖRTUNAR- OG ÚRSKURÐARNEFNDIR SEM NEYTENDASAMTÖKIN EIGA AÐILD AÐ

❖ *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. 1.000.

❖ *Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og Neytendasamtakanna.*

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. Í hverju máli sitja tveir fulltrúar seljenda, tveir fulltrúar neytenda og formaður. Málskotsgjald er kr. 5.000.

❖ *Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum.*

Nefndina skipa þrjú fulltrúar sem allir skulu vera löglærðir. Einn er tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af váttryggingafélagunum og einn af viðskiptaráðherra og er hann jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er kr. 6.000.

❖ *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 fyrir einstaklinga.

❖ *Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands.*

Nefndina skipa þrjú 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 Meistaradeildar Samtaka iðnaðarins (MSI), Húseigendafélagsins og Neytendasamtakanna.*

Þessi nefnd úrskurðar um deilumál sem upp koma vegna viðskipta neytenda við félagsmenn MSI. Málskotsgjald er kr. 15.000, og jafnframt geta aðilar þurft að greiða málskostnað, að hámarki 100.000 kr., tapi þeir máli fyrir nefndinni. Hins vegar er ábyrgðasjóður MSI að baki nefndinni. Þessi nefnd var sett á stofn á síðasta ári og því ekki komin mikil reynsla af henni.

Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum og úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki eru vistaðar hjá Fjármálaeftirlitinu, úrskurðarnefnd Meistaradeildar Samtaka iðnaðarins, Húseigendafélagsins og Neytendasamtakanna hjá Samtökum iðnaðarins en aðrar hjá Neytendasamtökunum.

Hjá Neytendastofu er svo vistað Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Í henni sitja 3 fulltrúar og skipar viðskiptaráðherra einn fulltrúann eftir tilnefningu frá Neytendasamtökunum. Til kærunefndarinnar geta kaupendur og seljendur í lausafjár- eða þjónustukaupum leitað, þeim að kostnaðarlausu, ef þá greinir á um réttindi sín eða skyldur og óskað eftir álitserð um ágreiningsefnið. Árið 2010 barst 171 álitserðni til nefndarinnar, sem er um 66% fjölgun frá fyrra ári og er því ljóst að rík þörf er fyrir kærunefndina.

Hægt er að finna nánari upplýsingar um nefndirnar á heimasíðu Neytendasamtakanna, [www.ns.is](http://www.ns.is), undir úrskurðarnefndir.

#### MÁLAFJÖLDI HJÁ ÚRSKURÐARNEFNDUM ÁRIÐ 2010

<u>Kvörtunar- og úrskurðarnefndir</u>	<u>Fjöldi mála á árinu 2010</u>
★ Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalugaeigenda	5
★ Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og Neytendasamtakanna	9
★ Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna	0
★ Úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum	417
★ Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki	44
★ Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands	0
★ Úrskurðarnefnd Meistaradeildar Samtaka iðnaðarins, Húseigendafélagsins og Neytendasamtakanna	0

Langflest mál koma fyrir úrskurðarnefnd í váttryggingamálum. Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki kemur þar á eftir með töluvert færri mál en málafjöldi hjá þeirri nefnd hefur þó meira en þrefaldast milli ára. Fjöldi mála í öðrum nefndum er fremur lítill en þó hefur málafjöldi fyrir Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og Neytendasamtakanna aukist um 50% milli ára. Þá skiptir miklu máli að þessar nefndir séu starfræktar og að neytendur geti leitað til þeirra. Kvörtunarþjónustan nær að setta fjölda mála áður en til þess kemur að þau þurfi að fara fyrir úrskurðarnefndir og er það sennileg skýring á litlum málafjölda.

Reykjavík, 4. janúar 2011,  
Hildigunnur Hafsteinsdóttir