



Neytendasamtökin

LEIÐBEININGA- OG
KVÖRTUNARÞJÓNUSTA
NEYTENDASAMTAKANNA

ÁRSSKÝRSLA 2014

EFNISYFIRLIT

ÁRSSKÝRSLA 2014	3
STARFSEMIN	3
STARFSMENN	4
SKRÁNING ERINDA ÁRIÐ 2014	5
HVERNIG BÁRUST ERINDIN?	6
HVERJIR HÖFÐU SAMBAND?	6
HVER VAR KYNJASKIPTINGIN?	7
FYRIRSPURNIR ÁRIÐ 2014	8
ALMENNT UM FYRIRSPURNIR	8
FLOKKUN ERINDA	8
ER UM KVÖRTUN EÐA SPURNINGU AÐ RÆÐA?	9
UM HVAÐ SNERIST MÁLIÐ?	10
ER MUNUR Á ERINDUM FRÁ FÉLAGSMÖNNUM OG UTANFÉLAGSMÖNNUM?	10
KVÖRTUNARMÁL ÁRIÐ 2014	11
ALMENNT UM KVÖRTUNARMÁL	11
FLOKKAR KVÖRTUNARMÁLA	11
DÆMI UM KVÖRTUNARMÁL	12
<i>Galli í tölvu</i>	12
<i>Bilaður farsími</i>	12
<i>Óljósir reikningar</i>	12
<i>Vitlaus verðmerking</i>	12
<i>Nýr greiðandi að sjónvarpsáskrift</i>	12
<i>Aflýsing flugs</i>	13
<i>Fylgni við álit kærunefndar</i>	13
ÚRSKURÐAR- OG KÆRUNEFNDIR	14
ALMENNT UM ÚRSKURÐARNEFNDIR	14
MÁLAFJÖLDI HJÁ ÚRSKURÐARNEFNDUM ÁRIÐ 2014	14
DÆMI UM MÁL SEM RÖTUÐU TIL FERÐANEFNDAR Á ÁRINU	15
FYLGNI VIÐ ÁLIT KÆRU- OG ÚRSKURÐARNEFNDA	15

ÁRSSKÝRSLA 2014

Í ársskýrslu Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna er að finna ýmsar tölfraediupplýsingar; eins og um það hverjir hafi samband við samtökin, hvernig þeir gera það, hvað þeir vilja vita og jafnvel af hvaða kyni þeir eru. Jafnframt er í skýrslunni að finna ýmsar upplýsingar um starfshætti Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar auk dæma um mál sem komu til kasta samtakanna á árinu.

Það er gleðilegt að segja frá því að á árinu var þjónustan aukin nokkuð; opnunartíminn lengdur um klukkustund á dag og símatími utanfélagsmanna aukinn verulega. Þetta varð m.a. til þess að erindum til Neytendasamtakanna fjölgaði verulega milli ára, eða um 27%.

Þá hefur starfsmannasamsetning breyst töluvert frá fyrri árum, en nú eru starfandi hjá Neytendasamtökunum tveir lögfræðingar í fullu starfi auk meistaranema í lögfræði. Félagsmönnum býðst því viðtal við lögfræðing á opnunartíma skrifstofu alla virka daga.

Þó vissulega sé miður að svo margir neytendur lendi í vandræðum og ágreiningi í tengslum við kaup á vöru eða þjónustu sýna þessar tölur svo ekki verður um villst að rík þörf er fyrir Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna, og ekki verður annað séð en neytendur, jafnt félagsmenn, sem og þeir sem ekki eru í samtökunum, auk seljenda sjálfra beri mikið traust til þessarar þjónustu sem vissulega hefur sannað gildi sitt á þeim 62 árum sem hún hefur verið starfrækt.

Á nýju ári munum við svo leggja okkur fram um að gera enn betur, neytendum til hagsbóta.

Reykjavík, 12. janúar 2015,
Hildigunnur Hafsteinsdóttir
Stjórnandi Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar

STARFSEMIN

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

Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök og félagsmenn voru um 8.500 í árslok 2014. Innanríkisráðuneytið gerði þjónustusamning við Neytendasamtökin um rekstur Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu árið 2014 og er hluti kostnaðarins við rekstur þjónustunnar því greiddur af ríkinu. Því miður duga framlög ríkisins þó alls ekki til að standa undir þeim kostnaði sem til fellur og verða samtökin að nota félagsgjöld félagsmanna sinna til að brúa bilið.

Símatími Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar hefur verið aukinn nokkuð og er nú alla virka daga frá kl. 10.00 – 15.00. Það er svo eðlilegt að félagsmenn fái greiðari aðgang að starfsfólki samtakanna þegar þeir þurfa á að halda og geta þeir haft samband við samtökin á síma- og



skrifstofutíma alla virka daga. Símatími fyrir utanfélagsmenn er hins vegar frá kl. 10-15 á mánudögum og fimmtudögum og takmarkast aðstoðin við að veita ráðleggingar. Þurfi utanfélagsmaður á frekari aðstoð 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 deilum við seljanda vöru eða þjónustu. Aðstoðin felst t.a.m. í því að starfsmenn samtakanna hafa samband við seljendur fyrir hönd félagsmanna og leiðbeina og aðstoða félagsmenn, ef þörf krefur, við að leggja mál fyrir kæru- eða úrskurðarnefndir. Þá geta félagsmenn fengið svokallaða Sparometer-mæla lánaða 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 er nú kr. 5.300.**

STARFSMENN

Starfsmenn Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar voru fimm talsins á árinu. Þeir eru Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, yfirmaður Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar, Ingibjörg Magnúsdóttir fulltrúi og Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi í móttöku. Kristín Einarsdóttir fulltrúi lét af störfum á árinu eftir áratuga farsælt starf fyrir Neytendasamtökin og Ívar Halldórsson lögfræðingur var ráðinn í hennar stað. Einnig hefur verið starfandi við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna laganemi í hlutastarfi, en því starfi gegnir nú Hrannar Már Gunnarsson. Ofangreindir starfsmenn vinna ekki allir 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 um 3,5 að jafnaði á árinu.

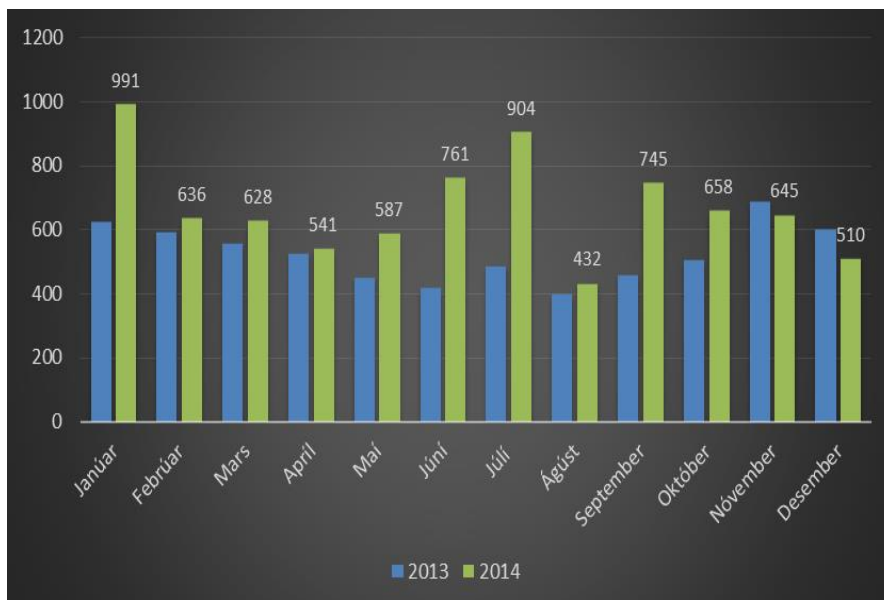


Auk þess að reka Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna sjá samtökin um rekstur Leigjendaaðstoðarinnar og Evrópsku Neytendaaðstoðarinnar, en um þá starfsemi má lesa í sérstökum ársskýrslum sem finna má á heimasíðu samtakanna, www.ns.is. Þá sinna samtökin almennri hagsmunagæslu fyrir neytendur, t.a.m. með ritun umsagna við lagafrumvörp og erinda til stjórnvalda, auk þess sem þau taka þátt í ýmiss konar nefndarstarfi og eiga fulltrúa í flestum þeim úrskurðarnefndum sem taka á ágreiningi neytenda við seljendur.

SKRÁNING ERINDA ÁRIÐ 2014

Öll erindi sem berast Neytendasamtökunum eru skráð sérstaklega í þar tilgert tölvuforrit. Meðal þess sem er skráð er hvernig erindin berast, frá hverjum þau stafa, hvað þau varða og yfir hverju er kvartað.

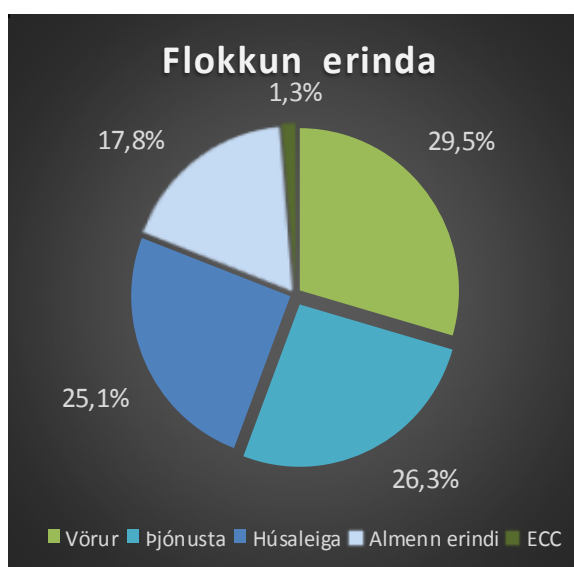
Í töflunni má sjá fjölda erinda sem bárust í hverjum mánuði árið 2014 og til samanburðar sömu upplýsingar fyrir árið 2013. Það er merkilegt að næstflest erindi, eða 904 alls, bárust í



júlímánuði, en ágúst var hins vegar rólegasti mánuður ársins, og erindin í þeim mánuði aðeins 432 talsins. Að meðaltali bárust skrifstofu Neytendasamtakanna 670 erindi á mánuði, og voru erindin að meðaltali 32 á dag, miðað við virka vinnudaga á árinu.

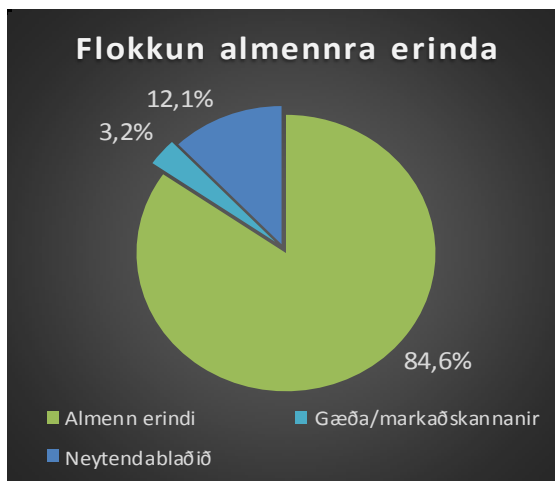
Í öllum mánuðum, nema nóvember og desember, var um að ræða aukningu frá fyrra ári.

Erindum er svo skipt í fimm meginflokka, þ.e. erindi sem varða vörur, þjónustu, húsaleigu, Evrópsku neytendaaðstoðina (ECC) og almenn erindi til Neytendasamtakanna. Árið 2014 voru samtals skráð 8.038 erindi, sem er um 27% aukning frá fyrra ári. Af þessum erindum voru 2.017 vegna húsaleigu og 106 vegna Evrópsku neytendaaðstoðarinnar. Afgangurinn skiptist svo milli erinda vegna vöru (2.370 erindi) eða þjónustu (2.112 erindi) og almennra erinda til Neytendasamtakanna (1.433 erindi) sem vörðuðu t.a.m. gæða- og markaðskannanir, efni í Neytendablaðinu eða stöfuðu frá öðrum en neytendum. Í þeirri tölfærði sem hér fer á eftir er tekið tillit til

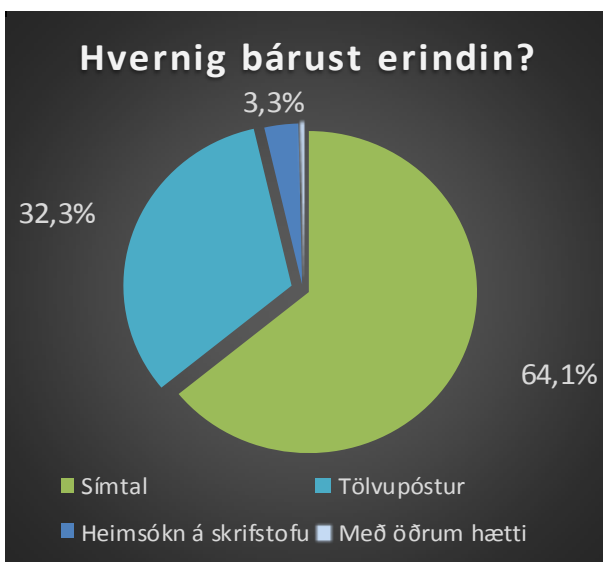


almennra erinda auk erinda vegna vöru eða þjónustu (og er fjöldi erinda þá alls 5.915 sem er um 22% aukning frá fyrra ári) en ekki erinda sem varða húsaleigu eða ECC, enda er þeirri tölfræði gerð ítarleg skil í sérstökum ársskýrslum.

Nánari greining almennra erinda leiðir svo í ljós að í langflestum tilvikum er um að ræða almennar fyrirspurnir (1.213 erindi) sem ekki varða beinlínis kaup á sérstakri vöru eða þjónustu. Það geta þá verið fyrirspurnir sem varða starfsemi samtakanna, verksvið einstakra stjórnvalda eða stofnana, nýskráningar og úrskráningar úr samtökunum, fyrirspurnir varðandi heimilisbókhald og læstar síður félagsmanna o.s.frv.



HVERNIG BÁRUST ERINDIN?

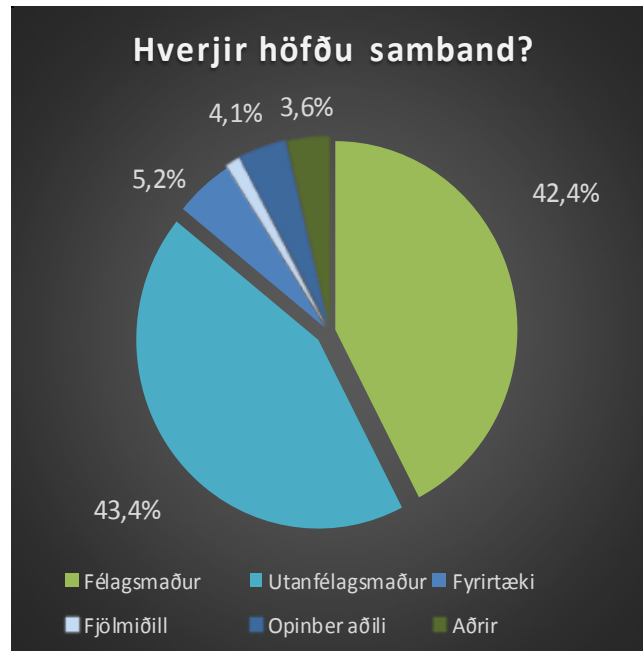


Langflestir sem hafa samband gera það símleiðis (3.791 erindi) en einnig eru allmargir sem senda fyrirspurn með tölvupósti (1.910 erindi) og er um að ræða mikla fjölgun tölvupósta miðað við fyrra ár, en árið 2013 voru tölvupóstarnir aðeins 1.040. Þá hefur það aukist að fólk komi á skrifstofuna (193 erindi) en skrifstofa Neytendasamtakanna er staðsett rétt við Hlemm og því í alfaraleið. Nokkrir (21) höfðu svo samband með bréfpósti eða gegnum fésbókarsíðu samtakanna sem hefur um 2.500 fylgjendur.

HVERJIR HÖFÐU SAMBAND?

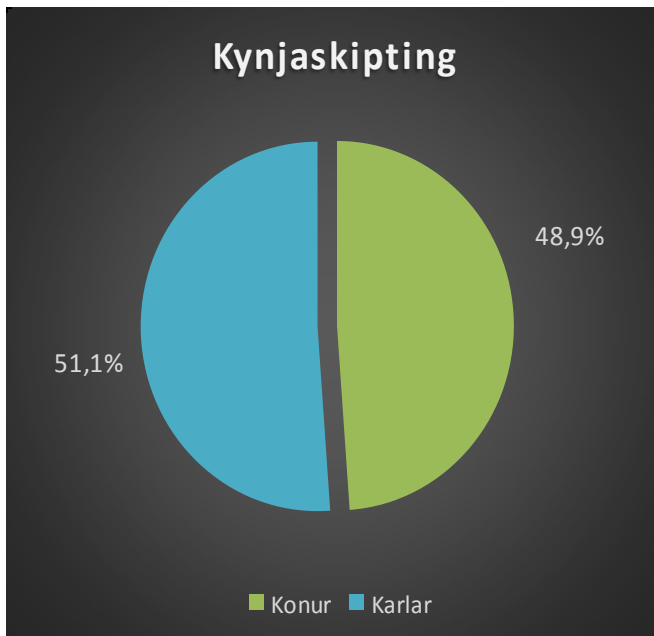
Á árinu bárust alls 5.076 erindi frá neytendum og bar svo við að flest erindin voru frá utanfélagsmönnum, eða 2.570. Erindum frá utanfélagsmönnum hefur fjölgað gríðarlega

undanfarin ár en árið 2007 voru þau til að mynda aðeins 34% allra erinda. Þessar tölur sýna vel hversu mikil þörf er á leiðbeiningaþjónustu fyrir almenning. Erindi frá félagsmönnum voru svo 2.506 eða 42,6% allra erinda. Þá leituðu 307 fyrirtæki til samtakanna á árinu og er það nokkur fjölgun. Þetta samstarf skilar 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 rétt sé að leysa úr málum. Þá var nokkuð um fyrirspurnir frá fjölmiðlum en Neytendasamtökin rötuðu um 250 sinnum í fjölmiðla á árinu. Á myndinni má sjá hverjir höfðu samband á árinu, en í hópnum „aðrir“ eru fyrst og fremst önnur félagasamtök.



HVER VAR KYNJASKIPTINGIN?

Í fyrsta sinn frá því Neytendasamtökin hófu að skrá kyn þeirra sem hafa samband ber nú svo við



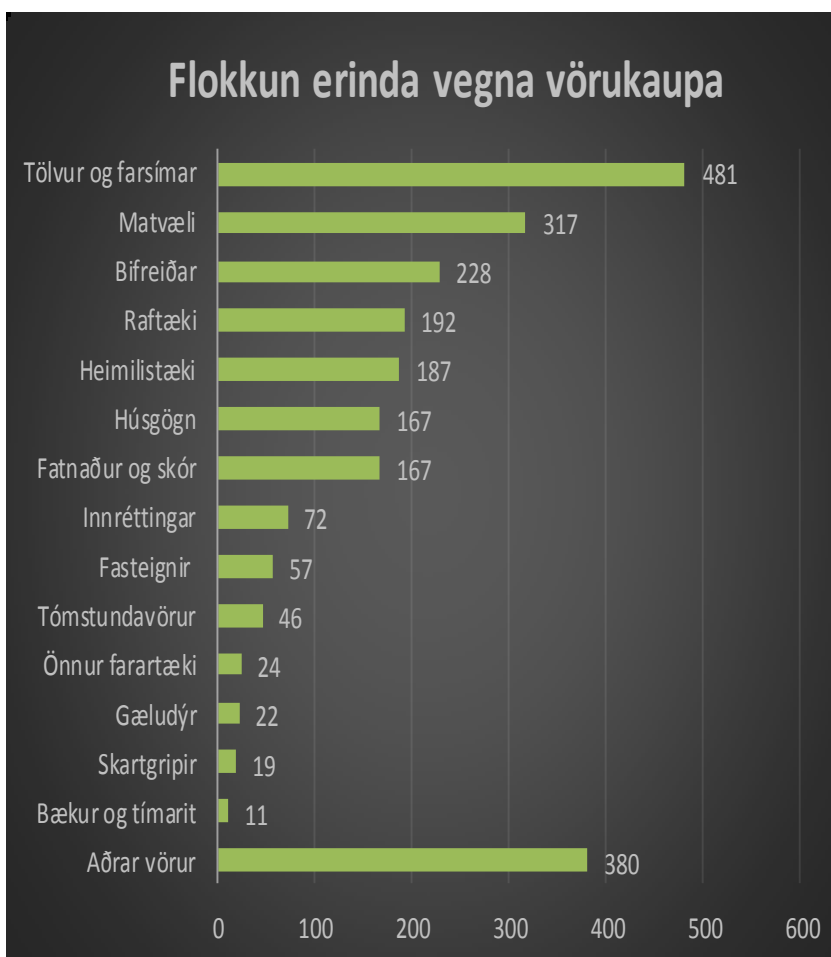
að heldur fleiri karlar en konur höfðu samband á árinu, eða 3.025 á móti 2.890, þegar um var að ræða almenn erindi eða erindi varðandi vöru eða þjónustu. Hingað til hafa konur hins vegar verið í meirihluta og hlutfall þeirra farið allt upp í 57%. Hins vegar er annað uppi á teningnum þegar kemur að leigumálum en þá eru konur 59% þeirra sem hafa samband, og hafa þær verið í stöðugum meirihluta undanfarin ár. Þessi tölfræði er svo fremur sett hér fram til gamans en að fullyrða megi eitthvað af henni um mismunandi áhyggjur og áhugasvið kynjanna. Þó má í gamni velta því fyrir sér hvort breytt kynjaskipting starfsmanna, en í fyrsta skipti um árabíl eru nú tveir karlmenn starfandi við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna, hafi eitthvað með þessa fjölgun karlmanna að gera!

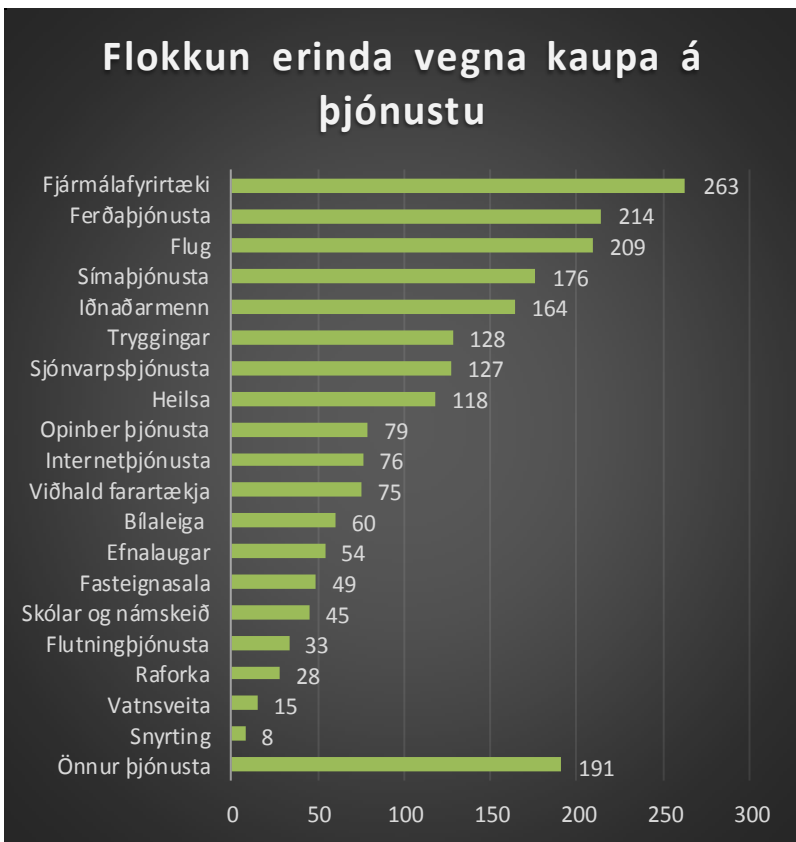
ALMENNT UM FYRIRSPURNIR

Kvartanir og spurningar neytenda um rétt sinn sem starfsfólk Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar svarar, miðað við þær upplýsingar sem neytandinn gefur, án frekari afskipta af málinu eru skilgreindar sem „fyrirspurnir“. Neytandinn fær þá upplýsingar um rétt sinn og oftast 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 aftur á borð samtakanna sem „kvörtunarmál“ en nánar verður vikið að þeim síðar. Fyrirspurnum er svo skipt upp í tvo flokka; þ.e. fyrirspurnir sem varða kaup á vöru annars vegar og kaup á þjónustu hins vegar.

FLOKKUN ERINDA

Í töflunni má sjá nánari flokkun fyrirspurna vegna vörukaupa, en alls bárust 2.370 erindi vegna kaupa á vörum. Fest voru erindin vegna tölva og farsíma, en þar á eftir komu erindi sem vörðuðu matvæli, bifreiðar og raftæki. Í öllum flokkum nema þremur var um aukningu að ræða miðað við árið 2013, en það stafar vitaskuld af heildaraukningu erinda, en erindum vegna vörukaupa fjölgaði um 23% milli ára. Mest var aukningin þegar kom að erindum sem vörðuðu bifreiðar, en í þeim flokki var hún 65% milli ára. Þá urðu einnig nokkrar breytingar á röðun einstakra flokka, en árið 2013 var einnig mest um erindi vegna tölva og farsíma og matvæla, en þar á eftir komu fatnaður og skór og svo raftæki.





Erindi vegna kaupa á þjónustu voru heldur færri, eða 2.112, og fjölgaði þeim um 20% milli ára. Eðli máls samkvæmt hefur því orðið nokkur aukning í flestum flokkum, en erindum vegna iðnaðarmanna fækkaði þó nokkuð, eða um 18%, milli ára. Mest var aukningin þegar kom að flugi og ferðaþjónustu en erindi í þessum málaflokkum voru samtals 423 á árinu en 212 árið 2013 og var því um 99,5% aukningu að ræða. Í samræmi við þetta urðu nokkrar breytingar á röðun einstakra flokka, en mest var um erindi vegna fjármálafyrirtækja, ferðaþjónustu, flugs og símaþjónustu. Árið 2013 voru erindi vegna iðnaðarmanna hins vegar í öðru sæti en eru nú í því fimmta.

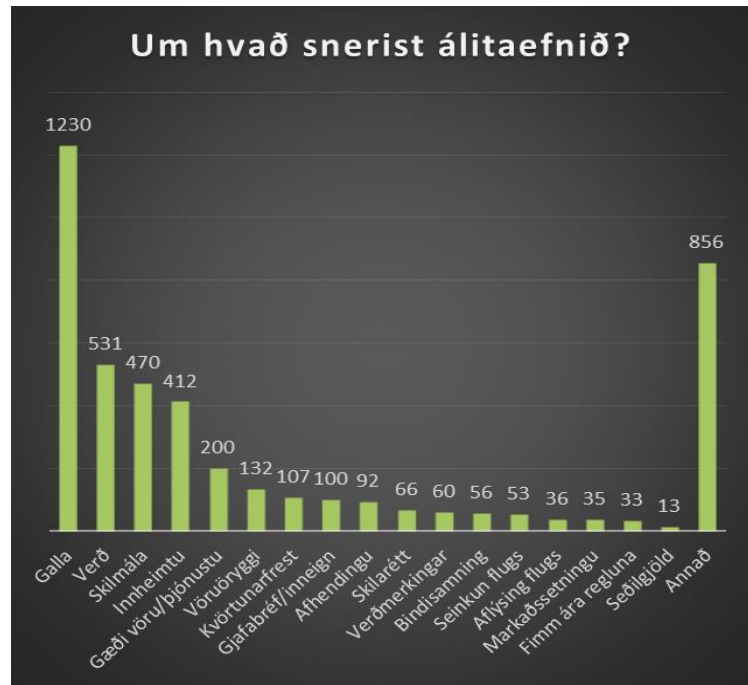
ER UM KVÖRTUN EÐA SPURNINGU AÐ RÆÐA?

Þegar neytendur leita til samtakanna með erindi sem varða vöru- eða þjónustukaup er sérstaklega greint milli þess hvort um spurningu eða kvörtun er að ræða. Þannig er það spurning þegar neytandi vill t.a.m. fá upplýsingar um hollustu- eða umhverfismerkingar, eða vill fræðast um reglur um skilarétt eða skilmála án þess að beinlínis sé um ágreining eða deilur við seljanda að ræða. Oft er það svo að þegar um spurningu er að ræða hafa viðskipti ekki enn átt sér stað og neytandinn er aðeins að leita upplýsinga um rétt sinn vegna viðskipta sem hann er að íhuga. Spurningar sem bárust á árinu voru 356 en kvartanir voru mun fleiri eða 4.126.

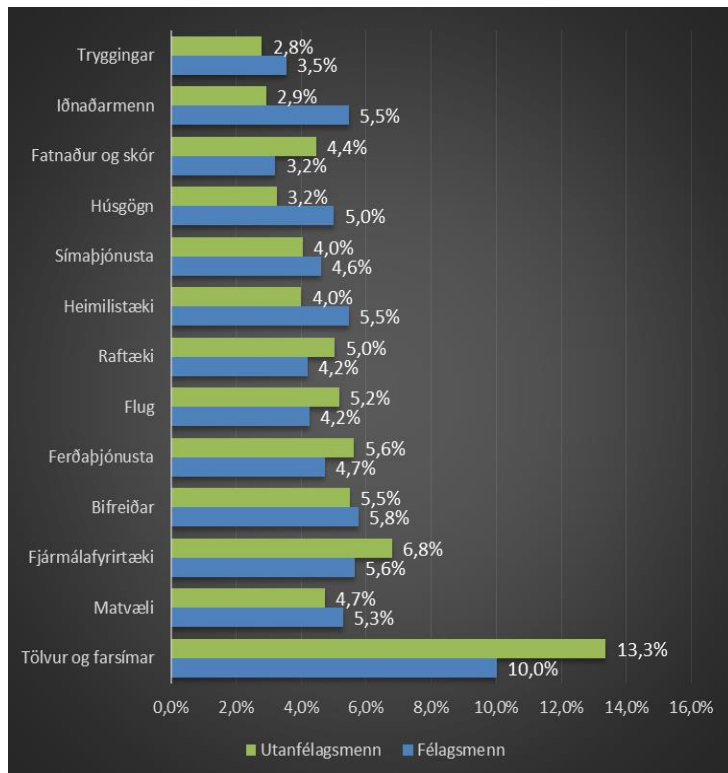


UM HVAÐ SNERIST MÁLIÐ?

Þegar um er að ræða erindi vegna vöru eða þjónustu er einnig skráð sérstaklega yfir hverju var kvartað eða um hvað var spurt. Eins og sjá má af töflunni hér að neðan vörðuðu langflest erindin galla á vöru eða þjónustu, en einnig var mikið spurt eða kvartað vegna vöruverðs, skilmála seljenda og innheimtu. Engin breyting hefur orðið á röðun þriggja algengustu álitamála milli ára en athygli vekur að erindum sem varða innheimtu, en þá er bæði um að ræða innheimtu og reikningsgerð fyrirtækja vegna eigin sölu, og eins innheimtu sérstakra innheimtufyrirtækja, hefur fjölgað verulega.



ER MUNUR Á ERINDUM FRÁ FÉLAGSMÖNNUM OG UTANFÉLAGSMÖNNUM?



Til gamans er rétt að skoða hvort teljandi munur sé á því hvað neytendum liggur á hjarta eftir því hvort um félags- eða utanfélagsmenn er að ræða. Í töflunni má sjá hlutfallslega skiptingu fyrirspurna hvors hóps um sig þegar kemur að 13 stærstu málaflokkunum. Eins og sjá má er munurinn milli þessara hópa meira en 1% í sex málaflokkum. Þannig virðast félagsmenn líklegri til að spyrjast fyrir um rétt sinn þegar kemur að viðskiptum við iðnaðarmenn eða kaup á húsgögnum og heimilistækjum. Hins vegar er hlutfallslega meira um að þeir sem ekki eru félagsmenn í samtökunum leiti til þeirra með erindi sem varða tölvur og farsíma, fjármálafyrirtæki og fatnað og skó. Varhugavert er þó að draga of miklar ályktanir af þessu, enda í fyrsta skipti sem þessar tölur eru skoðaðar sérstaklega.

KVÖRTUNARMÁL ÁRIÐ 2014

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 símleiðis. Málum er einnig fylgt eftir til úrskurðar- og kærunefnda ef þau eru þess eðlis og þörf krefur. Eins og áður sagði er þessi milliganga einungis í boði fyrir félagsmenn eða gegn greiðslu málskotsgjalds. Á árinu annaðist starfsfólk milligöngu í 156 kvörtunarmálum, sem er tæplega 22% aukning frá fyrra ári.

FLOKKAR KVÖRTUNARMÁLA

Kvörtunarmálin sem Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustan sinnti á árinu skiptust í 21 flokk eftir efni sínu. Flest kvörtunarmálin vörðuðu raunar Evrópsku neytendaaðstoðina (42 mál), en þar á eftir koma mál sem varða raftæki, húsaleigu og fjarskiptasamninga.

Rétt er að árétta að um Evrópsku neytendaaðstoðina og Leigjendaaðstoðina er ítarlega fjallað í sérstökum ársskýrslum og koma þau mál því ekki til frekari skoðunar hér. Skiptingu kvörtunarmála í þá 19 flokka sem eftir eru má sjá á töflunni hér að neðan.



DÆMI UM KVÖRTUNARMÁL

Hér á eftir má sjá dæmi um nokkur þeirra mála sem komu til kasta Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar á nýliðnu ári.

GALLI Í TÖLVU

Neytandi leitaði til samtakanna vegna galla í tölvu sem hann hafði keypt. Þegar tölvan fór í þriðja skipti til viðgerðar höfðu samtökin milligöngu í málinu, enda um að ræða sama gallann í öll skiptin. Eftir að hafa kynnt ákvæði laga um neytendakaup fyrir umræddri verslun var fallist á að endurgreiða neytandanum tölvuna að fullu og gat viðkomandi því keypt sér nýja tölvu í kjölfarið.

BILADUR FARSÍMI

Neytandi fór með bilaðan farsíma til viðgerðar nokkrum dögum áður en kvörtunarfrestur samkvæmt lögum um neytendakaup rann út. Nokkrum dögum síðar bilaði síminn aftur og var um sömu bilun að ræða. Þá var kvörtunarfresturinn útrunninn og vildi seljandi því ekki bæta símann. Neytendasamtökin gengu í málið og bentu seljanda á að þar sem upphafleg kvörtun kom fram innan frestsins og þar sem um sama galla væri að ræða ætti seljandi að bæta neytandanum gallann. Seljandi sættist á það og fékk neytandinn nýjan síma af sömu gerð.



ÓLJÓSIR REIKNINGAR

Kona hafði samband við Neytendasamtökin þar sem hún átti í erfiðleikum með að fá reikninga frá ákveðnu fjarskiptafyrirtæki og í þeim tilvikum sem hún fékk reikninga stemmdu þeir ekki við kröfur í heimabanka. Konan fékk að lokum reikningana senda frá fjarskiptafyrirtækinu eftir að hafa haft samband við Neytendasamtökin. Útskýringin á því að þeir stemmdu ekki var sú að hún átti inneign hjá fyrirtækinu sem gekk upp í reikningana.

VITLAUS VERÐMERKING

Félagsmaður hringdi vegna verðmerkingar á útsöluveru hjá ákveðinni verslun. Þannig var að varan var merkt með gulum verðmiða og hjá vörunni var standur sem á stóð „30% afsláttur“. Við kaupin taldi neytandinn gula miðann vera „rétt“ verð vörunnar og að útsöluverðið væri þá merkt verð að frádregnum 30% afslætti. Þegar búið var að greiða fyrir vöruna kom hins vegar í ljós að guli miðinn gaf til kynna útsöluverð vörunar en upphaflega verðið kom hins vegar ekki fram eins og reglur kveða þó á um. Neytandinn óskaði eftir að fá vöruna á því verði sem auglýst var, þ.e. með 30% afslætti af merktu verði vörunnar. Því var hafnað. Neytendasamtökin höfðu samband við rekstrarstjóra verslunarinnar sem brást skjótt og vel við og lagaði verðmerkinguna og endurgreiddi viðskiptavininum það sem vantaði uppá afsláttinn.

NÝR GREIDANDI AÐ SJÓNVARPSÁSKRIFT

Vegna breyttra aðstæðna þurfti áskrifandi að sjónvarpsþjónustu að gera réttthafabreytingu á þjónustunni. Eftir að hafa óskað eftir réttthafabreytingu fékk viðkomandi samt sem áður greiðsluseðil í heimabanka sinn sem hann efaðist um að væri réttmætur og greiddi hann því ekki

strax. Hann hafði einnig samband við fyrirtækið og óskaði eftir frekari upplýsingum um reikninginn. Reikningurinn fór svo í innheimtu og hafði þá neytandinn samband við Neytendasamtökin, en greiddi samt reikninginn til að forðast frekari kostnað. Eftir að Neytendasamtökin höfðu samband við fyrirtækið fékkst staðfest að um reikning fyrir notkun áður en réttfabreyting átti sér stað væri að ræða. Fjarskiptafyrirtækið samþykkti þó að endurgreiða reikninginn, ásamt því að fella niður reikning fyrir áskrift í einn mánuð.

AFLÝSING FLUGS

Maður átti bókað flug frá Keflavík til Glasgow 8. júní sl. og flug til baka þann 16. júní. Heimfluginu var frestað vegna boðs verkfalls hjá flugvirkjum flugfélagsins og var því ekki flogið til Keflavíkur fyrr en 18. júní. Hafði maðurinn þá samband við flugfélagið og krafðist skaðabóta. Flugfélagið samþykkti að greiða hótél- og fæðiskostnað en neitaði að greiða frekari bætur og leitaði viðkomandi þá til Neytendasamtakanna. Samtökin sendu bréf til flugfélagsins og bentu á ákvæði Evrópureglugerðar 261/2004 um réttindi flugfarþega. Reglugerðin kveður m.a. á um rétt farþega til staðlaðra skaðabóta ef flugi þeirra er aflýst stuttu fyrir brottför og ekki eru fyrir hendi óviðráðanlegar aðstæður. Neytendasamtökin höfnuðu þeirri röksemdarfærslu flugfélagsins að verkfall þeirra eigin starfsmanna gæti talist til óviðráðanlegra aðstæðna sem undanskyldu flugfélagið frá þeirri skyldu að greiða skaðabætur. Gerðu Neytendasamtökin þá kröfu að flugfélagið greiddi farþegunum skaðabætur að upphæð 250 evrur á hvern farþega eða samtals 1.000 evrur, en maðurinn var á ferðalagi með þremur öðrum. Flugfélagið féllist að lokum á að greiða kröfuna að fullu.



FYLGNI VIÐ ÁLIT KÆRUNEFNDAR

Félagsmaður hafði samband við Neytendasamtökin eftir að fyrirtæki hafði tilkynnt honum að það myndi ekki verða við álitni kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa í máli sem félagsmaðurinn hafði vísað til kæruneftndarinnar. Nefndir af þessu tagi eru afar mikilvægar og rétt er að telja að það sé fyrirtækjum, jafnt sem neytendum í hag að geta leyst úr deilumálum með þeim skjóta og hagkvæma hætti sem nefndir sem þessi gefa kost á. Stórlega er dregið úr því hagræði neiti fyrirtæki í stórum stíl að virða niðurstöður nefndarinnar. Í ljósi þess höfðu Neytendasamtökin samband við viðkomandi fyrirtæki og samþykkti það þá að una álitni kæruneftndarinnar.

Sögur af einstökum kvörtunarmálum eru einnig birtar í Neytendablaðinu, sem félagsmenn fá sent heim fjórum sinnum á ári og jafnframt á heimasíðu samtakanna, www.ns.is.

ÚRSKURÐAR- OG KÆRUNEFNDIR

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 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. Takist starfsmönnum samtakanna ekki að ná sáttum í einstökum deilumálum er þannig nokkuð algengt að neytendum sé bent á að leggja ágreininginn fyrir kær- eða úrskurðarnefnd.

Til að kvörtunarmál sé tekið fyrir hjá kvörtunar- eða úrskurðarnefnd þarf neytandinn yfirleitt að greiða málskotsgjald. Málskotsgjald er misjafnlega hátt eftir því um hvaða nefnd er að ræða, en reynt er að hafa gjaldið hóflegt (nú á bilinu 2-6.000 kr. hjá allflestum nefndanna) og sé komið til móts við kröfur neytandans að hluta eða öllu leyti fær hann málskotsgjaldið endurgreitt. Neytandinn getur alltaf lagt mál fyrir dómstóla ef hann er ósáttur við úrskurð nefndarinnar.

MÁLAFJÖLDI HJÁ ÚRSKURÐARNEFNDUM ÁRIÐ 2014

Kvörtunar- og úrskurðarnefndir	Fjöldi mála
★ Kvörtunarnefnd NS og Félags efnalaugaeigenda	3
★ Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og NS	3
★ Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna	0
★ Úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum	395
★ Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki	118
★ Úrskurðarnefnd MSI, NS og Húseigendafélagsins	0
★ Úrskurðarnefnd NS og Tannlæknafélags Íslands	0

Neytendasamtökin eiga fulltrúa í öllum ofangreindum nefndum og eru fjórar þeirra vistaðar á skrifstofu samtakanna.

Hjá Neytendastofu er svo vistað Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Í henni sitja þrjú fulltrúar og er einn skipaður samkvæmt tilnefningu Neytendasamtakanna. Til kærunefndarinnar geta kaupendur og seljendur í lausafjár- eða þjónustukaupum leitað, sér að kostnaðarlausu og óskað eftir álitsgerð nefndarinnar um tiltekinn ágreining. Árið 2014 bárust 108 álitsbeiðnir til nefndarinnar.

Langflest mál koma fyrir úrskurðarnefnd í váttryggingamálum og úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki auk áðurnefndrar kærunefndar. Fjöldi mála í öðrum nefndum er fremur lítil en þó skiptir miklu máli að þessar nefndir séu starfræktar og raunar er rík þörf því að settar verði á fót nefndir á fleiri sviðum viðskipta, eins og t.a.m. vegna fjarskiptaþjónustu og fasteignakaupa. Raunar standa vonir til þess að úr því rætist fljótlega með innleiðingu nýlegrar Evróputilskipunar.

DÆMI UM MÁL SEM RÖTUÐU TIL FERÐANEFNDAR Á ÁRINU

A og B keyptu sér alferð með F. Vegna fyrirhugaðs verkfalls flugvirkja var heimfluginu flýtt og ferð þeirra stýttist því um eina nótt auk þess sem ferðaáætlun raskaðist eitthvað. Nefndin rakti viðeigandi lagaákvæði og taldi sóknaraðila eiga rétt á afslætti þar sem ferðin hefði ekki verið í samræmi við samning aðila. Þótti hann hæfilega metinn 17.500 kr. fyrir hvorn sóknaraðila.

Sóknaraðilar, A, B, C og D keyptu sér alferð með F. Skömmu fyrir brottför fengu þau að vita að ekki yrði gíst á því fjögurra stjörnu hóteli sem þau pöntuðu upphaflega heldur á fimm stjörnu hóteli. Sóknaraðilar gerðu ýmsar athugasemdir við aðbúnaðinn á síðarnefnda hótelinu, gardínur á herbergjum hafi hangið lausar, baðkar verið stíflað, erfitt að opna og loka hurðum o.s.frv. Nefndin gerði nokkrar athugasemdir við málatilbúnað bæði sóknaraðila og ferðaskrifstofunnar og rakti að auki viðeigandi lagaákvæði. Nefndin féllst svo á að ágallar á aðbúnaði hótelsins hefðu valdið sóknaraðilum einhverjum óþægindum og ákvarðaði þeim 12.000 kr. afslátt vegna þess.

FYLGNI VIÐ ÁLIT KÆRU- OG ÚRSKURÐARNEFNDA

Það er hins vegar ekki nóg að nefndirnar séu starfræktar heldur þarf líka að vera tryggt að farið sé eftir niðurstöðum þeirra. Þetta hafa Neytendasamtökin ítrekað bent á og m.a. sett fram kröfur um að birtur verði sérstakur listi með nöfnum þeirra fyrirtækja sem ekki fara að álitum kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa, en fylgni við álit þeirrar nefndar virðist minni en hjá hinum nefndunum, og mun minni en tíðkast á hinum Norðurlöndunum. Eins og er koma nöfn fyrirtækja ekki fram í álitum nefndarinnar né er í raun um að ræða reglulegt eftirlit með því hver fylgni við álitin er. Þar sem álitin eru ekki bindandi virðist því ekki nægur hvati fyrir fyrirtæki að fara eftir þeim. Vissulega kostar eftirlit og eftirfylgni peninga, en ekki má heldur gleyma því að það er slæm meðferð fjármuna að halda úti úrskurðar- og kærunefndum sé ekki farið að álitum þeirra. Neytendasamtökin hafa ítrekað komið þessum skoðunum á framfæri við stjórnvöld og hefur jafnan verið tekið vel, en hins vegar hefur ekki komið til neinna aðgerða í þá veru að tryggja betur fylgni við álit úrskurðar- og kærunefnda.



Neytendasamtökin hafa, í þeirri viðleitni að fá fyrirtæki í auknum mæli til að hlíta nefndarálitum, tekið upp það verklag að fjalla opinberlega um fyrirtæki sem kjósa að hunsu slík álit. Ferlið er þá þannig að félagsmenn sem „unnið“ hafa mál fyrir kæru- eða úrskurðarnefndum geta leitað til samtakanna neiti fyrirtæki að fara að álitunum. Í slíkum tilvikum senda samtökin viðkomandi fyrirtæki bréf þar sem tekið er fram að samtökin áskilji sér fullan rétt til að fjalla opinberlega um fyrirtæki sem kjósa að hunsu álitin á þennan hátt. Stutt er síðan þessi framkvæmd var tekin upp en í þeim tilvikum þar sem fyrirtækjum hafa verið send slík bréf hafa þau fallist á að fara eftir þeim álitum eða úrskurðum sem um ræðir.