



Neytendasamtökin

NEYTENDA AÐSTOÐIN

ÁRSSKÝRSLA 2015

EFNISYFIRLIT

ÁRSSKÝRSLA 2015	3
STARFSEMIN	3
AÐ GANGA Í SAMTÖKIN	4
STARFSMENN	4
SKRÁNING ERINDA ÁRIÐ 2015	5
HVERNIG BÁRUST ERINDIN?	6
HVERJIR HÖFÐU SAMBAND?	7
HVER VAR KYNJASKIPTINGIN?	7
FYRIRSPURNIR ÁRIÐ 2015	8
ALMENNT UM FYRIRSPURNIR	8
FLOKKUN ERINDA	8
UM HVAD SNERIST MÁLIÐ?	9
KVÖRTUNARMÁL ÁRIÐ 2015	10
ALMENNT UM KVÖRTUNARMÁL	10
FLOKKAR KVÖRTUNARMÁLA	10
DÆMI UM KVÖRTUNARMÁL	12
<i>Gallaður farsími</i>	12
<i>Ónýtar gallabuxur</i>	12
<i>Dýr sjónvarpsútsending</i>	12
<i>Ónýtt gjafabréf</i>	13
<i>Girðing á gjafaverði</i>	13
<i>Nýja leiðin ekki ódýrari</i>	13
ÚRSKURÐAR- OG KÆRUNEFNDIR	14
ALMENNT UM ÚRSKURÐARNEFNDIR	14
<i>Fylgni við álit</i>	14
<i>Málskotsgjald</i>	14
MÁLAFJÖLDI HJÁ ÚRSKURÐARNEFNDUM ÁRIÐ 2015	15
DÆMI UM MÁL SEM RÖTUÐU TIL FERÐANEFNDAR Á ÁRINU	15

Rétt er að taka fram að „Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustan“ hefur fengið nýtt nafn „Neytendaaðstoðin“, en gamla heitið, þó það sé vissulega afar lýsandi hafði lengi þótt langt og óþjálft í ræðu og riti. Áfram eru verkefni þó hin sömu, og í þessari ársskýrslu Neytendaaðstoðarinnar 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. Rétt er að taka fram að einnig er hægt að lesa „reynslusögur“ neytenda sem leita til Neytendaaðstoðarinnar á heimasíðu Neytendasamtakanna www.ns.is, og í Neytendablaðinu sem er sent öllum félagsmönnum, en hægt er að ganga í samtökin á heimasíðunni www.ns.is, með tölvupósti eða símtali í 5451200.

Neytendasamtökunum bárust alls 8.049 erindi á árinu sem er svipaður fjöldi og árið 2014. Þó vissulega sé miður að svo margir neytendur lendi í vandræðum og ágreiningi í tengslum við kaup á vöru verður ekki um villst að rík þörf er fyrir Neytendaaðstoðina, 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 63 árum sem hún hefur verið starfrækt.

Á þessu ári hlökkum við svo til að gera jafnvel enn betur – í þágu neytenda.

Reykjavík, 1. febrúar 2016,
Hildigunnur Hafsteinsdóttir
Stjórnandi Neytendaaðstoðarinnar

STARFSEMIN

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

Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök og félagsmenn voru ríflega 8.000 í árslok 2015. Innanríkisráðuneytið gerði þjónustusamning við Neytendasamtökin um rekstur þjónustunnar árið 2015 og er hluti kostnaðarins við reksturinn 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 Neytendaaðstoðarinnar er 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 utanfélagsmenn á frekari aðstoð að halda geta þeir valið um að ganga í samtökin eða greiða sérstakt málskotsgjald.



AÐ GANGA Í SAMTÖKIN



Flestir utanfélagsmenn sem þurfa á milligöngu Neytendaaðstoðarinnar 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 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 kærur- eða úrskurðarnefndir. Þá geta félagsmenn fengið svokallaða Sparometer-mæla lánaða sér að kostnaðarlausu til að mæla rafmagnsnotkun á heimilum sínum. Síðast en ekki síst 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. 5.400.

STARFSMENN

Starfsmenn Neytendaaðstoðarinnar voru fimm talsins á árinu. Þeir eru Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, yfirmaður Neytendaaðstoðarinnar, Hrannar Már Gunnarsson og Ívar Halldórsson lögfræðingar, Ingibjörg Magnúsdóttir fulltrúi og Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi. Ofangreindir starfsmenn vinna ekki allir í fullu starfi við Neytendaaðstoðina þar sem þeir vinna einnig við önnur verkefni og að hagsmunamálum neytenda almennt, en starfsmenn Neytendasamtakanna eru alls sjö talsins. Reikna má með að stöðugildi við Neytendaaðstoðina hafi verið um 3,5 að jafnaði á árinu.

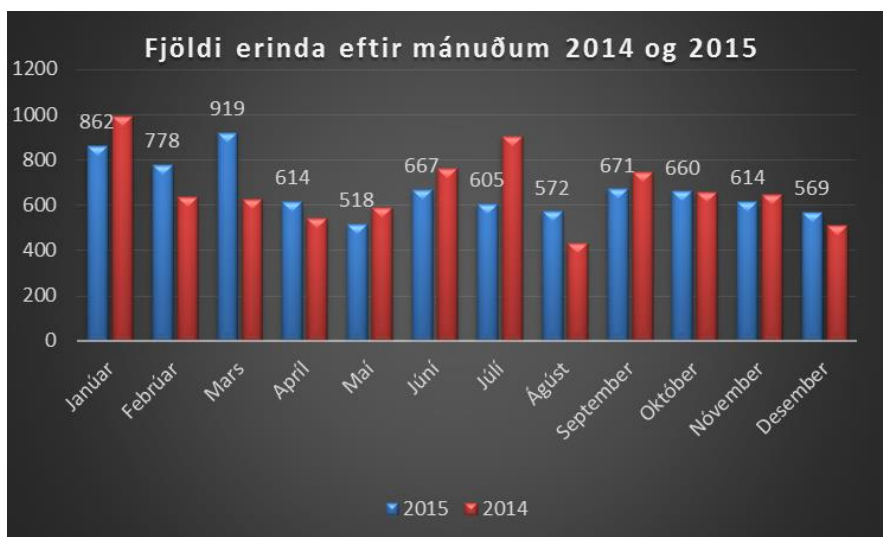


Auk þess að reka Neytendaaðstoðina sjá samtökin um rekstur Leigjendaaðstoðarinnar og Evrópsku Neytendaaðstoðarinnar (ECC Ísland), en um þá starfsemi má lesa í sérstökum ársskýrslum sem finna má á heimasíðu samtakanna, www.ns.is, www.leigjendur.is og www.eccisland.is. Þá sinna samtökin almennt hagsmunagæslu 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.

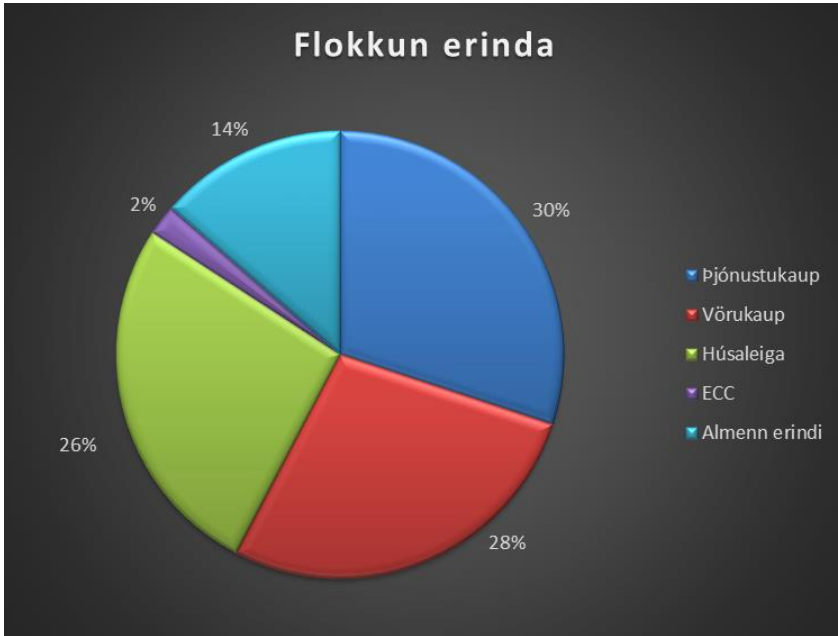
SKRÁNING ERINDA ÁRIÐ 2015

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. Á árinu bárust skrifstofu Neytendasamtakanna alls 8.049 erindi. Það er næstum engin breyting frá fyrra ári en á árinu 2014 voru erindin 8.038. Er því aðeins um 0,14% aukningu að ræða!

Af töflunni má sjá hvernig erindafjöldinn hefur þróast undanfarin ár, en eins og sjá má hafa sveiflur verið töluverðar, þannig var sett met í erindafjölda árið 2008, en mun færri erindum bárust á árunum 2012 og 2013. Síðan þá hefur þjónustan verið aukin, símatími lengdur og bætt við starfsfólki og virðist nú sem ákveðið jafnvægi sé komið í fjölda erinda til samtakanna.



Í töflunni má sjá fjölda erinda sem bárust í hverjum mánuði, og samanburð við árið 2014. Mest var að gera snemma árs og mest í mars, en sumarmánuðirnir að ágúst undanskildum voru töluvert rólegri en árið áður. Að meðaltali barst skrifstofu Neytendasamtakanna 671 erindi á mánuði, eða 32,3 erindi á dag, miðað við virka vinnudaga á árinu.



Erindum er svo skipt í fjóra meginflokka, þ.e. erindi sem varða vörur, þjónustu, húsaleigu, og almenn erindi til Neytendasamtakanna. Árið 2015 voru, eins og áður sagði, samtals 8.049 erindi skráð. Af þessum erindum voru 2.135 vegna húsaleigu. Afgangurinn skiptist svo milli erinda vegna vöru- (2.223 erindi) eða þjónustukaupa (2.420 erindi) og almennra erinda til Neytendasamtakanna (1.271 erindi) sem vörðuðu t.a.m. gæða- og markaðskannanir, almenna starfsemi

samtakanna eða efni í Neytendablaðinu. Í þann flokk falla einnig erindi til ECC (175 erindi eins og sjá má af töflunni) en starfsemi ECC á Íslandi er jafnframt gerð skil í sérstakri ársskýrslu.

Í þeirri tölfraði sem hér fer á eftir er tekið tillit til allra almennra erinda auk erinda vegna vöru- eða þjónustukaupa (og er fjöldi erinda þá alls 5.914) en ekki erinda sem varða húsaleigu, enda er þeirri tölfraði gerð ítarleg skil í sérstakri ársskýrslu.

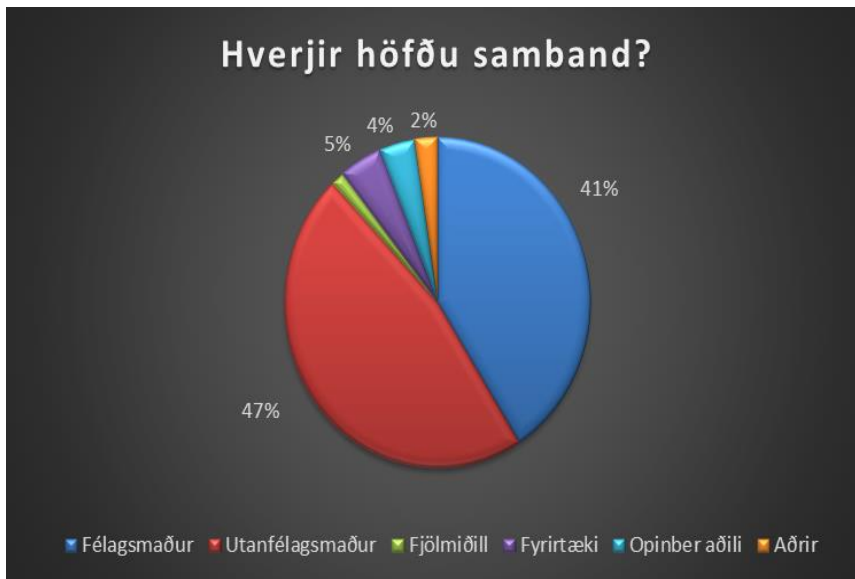
HVERNIG BÁRUST ERINDIN?

Langflestir sem hafa samband gera það símleiðis (3.613) en einnig eru allmargir sem senda fyrirspurn með tölvupósti (2.057) og er um að ræða töluverða fjölgun tölvupósta miðað við fyrri ár, en árið 2014 voru tölvupóstarnir 1.910 en aðeins 1.040 árið 2013. Þá hefur það aukist undanfarin ár að fólk komi á skrifstofuna (223) sem er staðsett rétt við Hlemm og því í alfaraleið. Nokkrir (21) höfðu svo samband með bréfpósti eða gegnum fésbókarsíðu samtakanna sem er með rúmlega 3.100 fylgjendur.



HVERJIR HÖFÐU SAMBAND?

Á árinu bárust alls 5.200 erindi frá neytendum og bar svo við að flest erindin, eða 2.772, voru frá utanfélagsmönnum. 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 2.428. Þá leituðu 269



fyrirtæki til samtakanna á árinu og er það svipað og undanfarin ár en töluvert er um að fyrirtæki leiti til samtakanna eftir ráðleggingum um hvernig eigi að leiða ágreining til lykta. Þá var nokkuð um fyrirspurnir frá fjölmiðlum en Neytendasamtökin rötuðu um 270 sinnum í fjölmiðla á árinu. Á myndinni má sjá hverjir höfðu samband á árinu, en í flokknum „aðrir“ eru fyrst og fremst önnur félagasamtök.

HVER VAR KYNJASKIPTINGIN?

Frá því Neytendasamtökin hófu að skrá kyn þeirra sem hafa samband hefur það aðeins einu sinni gerst, þ.e. árið 2014, að fleiri karlar en konur hafi haft samband með erindi sem varðar vöru eða þjónustu. Annars hafa konurnar alltaf haft vinninginn og hlutfall þeirra hæst farið upp í 57%. Kynjaskipting er nú fyrst og fremst tekin saman til gamans en ekki til að draga af henni ályktanir um mismunandi áhuga- og verksvið kynjanna. Eins og sjá má voru konur aftur í meirihluta þeirra sem höfðu samband á árinu 2015, eða 3.068 en 2.846 karlmenn höfðu samband.



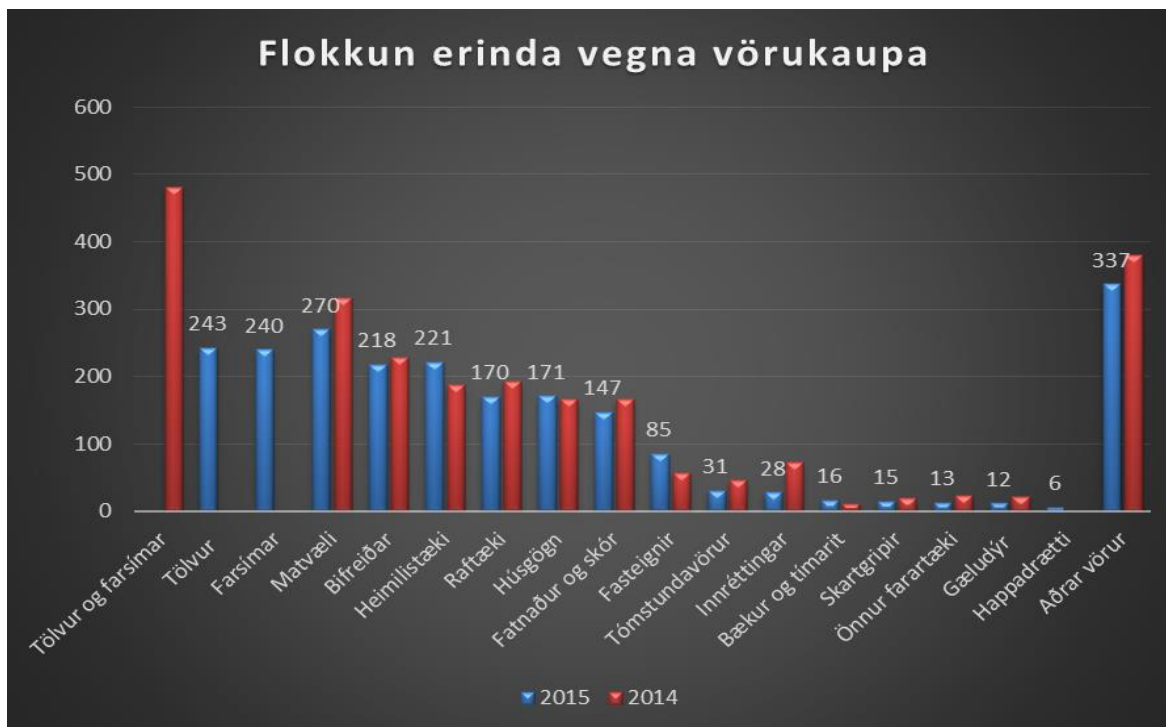
FYRIRSPURNIR ÁRIÐ 2015

ALMENNT UM FYRIRSPURNIR

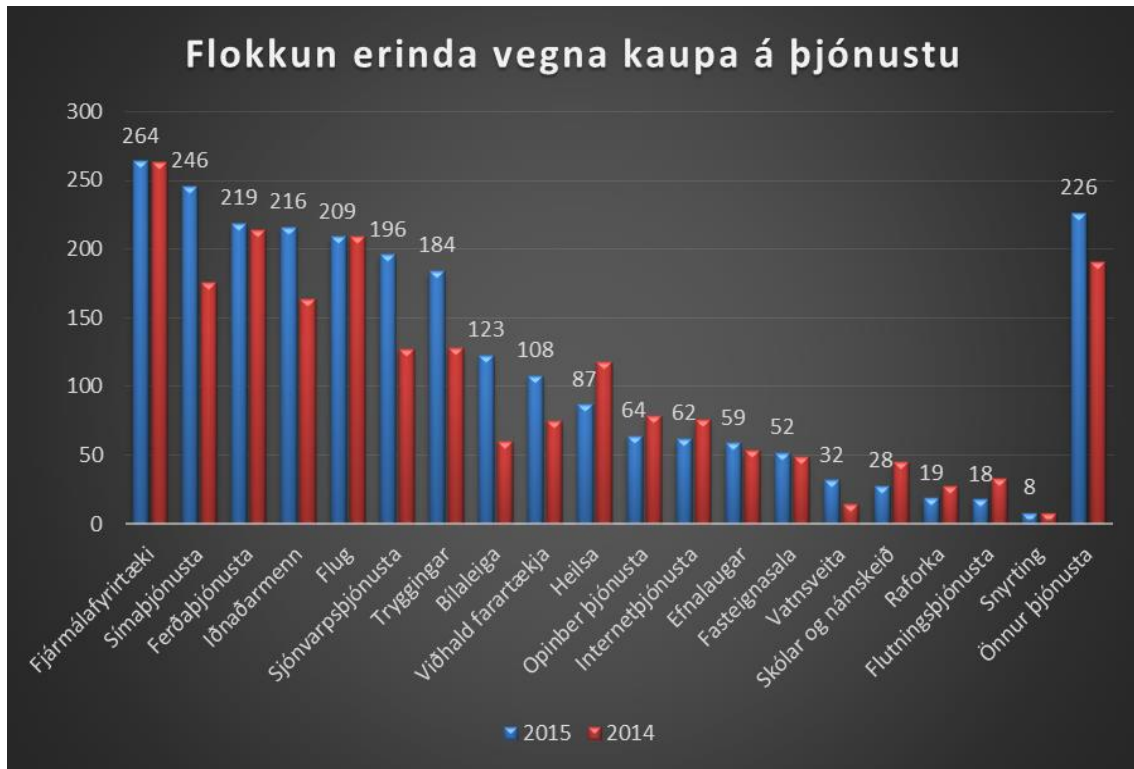
Kvartanir og spurningar neytenda um rétt sinn sem starfsfólk Neytendasamtakanna svarar, miðað við þær upplýsingar sem neytandinn gefur, án frekari afskipta af málinu eru skilgreindar sem „fyrirspurnir“. Neytandinn fær þá upplýsingar um rétt sinn og oftast leysast málin í kjölfarið með samningum milli seljanda og neytanda. Mörg mál leysast með þessum hætti og ekki er þörf á frekari aðgerðum af hálfu Neytendaaðstoðarinnar. 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 meginflokka; 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 2.223 erindi vegna kaupa á vörum. Það er nokkur fækkun frá árinu á undan, en þá voru erindi vegna vörukaupa 2.370. Eins og sjá má af töflunni er þó ekki um að ræða miklar sveiflur í einstökum flokkum milli ára, og sömu vörflokkar og áður raða sér í toppsætin. Mestur er munurinn milli ára er þegar kemur að fasteignum en það helgast væntanlega af því að meiri velta er á fasteignamarkaði en undanfarin ár. Flest erindi voru vegna matvæla, eða 270, sem er nokkur fækkun frá fyrra ári þegar þau voru 317. Erindi vegna tölva og farsíma voru svo samtals 483 sem er svipað og árið áður þegar þau voru 481. Þá voru erindi vegna bifreiðakaupa svipað mörg og á árinu 2014, og nokkur fjölgun var þegar kom að heimilistækjum en erindi vegna þeirra voru 221 samanborið við 187 árið áður.



Erindi vegna kaupa á þjónustu voru nokkuð fleiri á árinu, eða 2.420, og fjölgaði þeim um tæp 15% milli ára. Nokkur aukning var í öllum stærstu flokkunum milli ára, fyrir utan fyrirspurnir um fjármálafyrirtæki og flug en þar var fjöldinn óbreyttur milli ára. Eins og sjá má snúa flest erindin að ferðatengdri þjónustu en erindi vegna flugs, ferðaþjónustu og bílaleigu voru 551. Þar á eftir kemur fjarskiptaþjónusta en erindi vegna síma-, sjónvarps-, og internetþjónustu voru samtals 504. Er þar um gríðarlega aukningu að ræða, en árið 2014 bárust aðeins 379 erindi í þessum flokkum. Einnig var mikið um erindi vegna fjármálaþjónustu en 448 erindi bárust á árinu vegna tryggingafélaga og fjármálafyrirtækja.



UM HVAD 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 á eftir vörðuðu langflest erindin galla á vöru eða þjónustu, en einnig var mikið spurt eða kvartað vegna vöruverðs, innheimtu, skilmála seljanda, verð og vörüryggi. Annað árið í röð hefur erindum sem varða innheimtu, en þá er

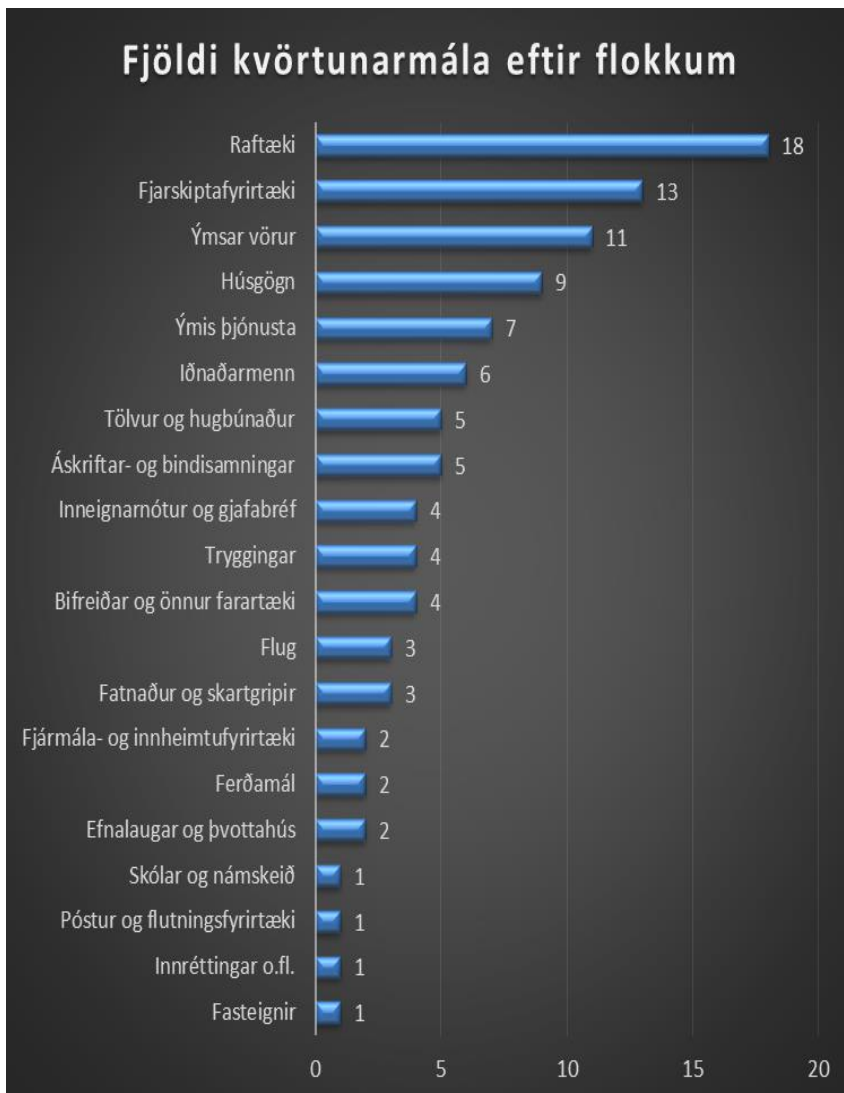
bæði um að ræða innheimtu og reikningsgerð fyrirtækja vegna eigin sölu, og eins innheimtu sérstakra innheimtufyrirtækja, fjölgað verulega, eða úr 412 árið 2014 og 111 árið 2013.

KVÖRTUNARMÁL ÁRIÐ 2015

ALMENNT UM KVÖRTUNARMÁL

Í kvörtunarmálum hefur starfsfólk Neytendaaðstoðarinnar milligöngu milli neytanda og seljanda í því skyni að ná fram 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 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. Milliganga af þessu tagi hefur gefið afar góða raun í gegnum árin enda eingöngu í algerum undantekningar-tilvikum sem fyrirtæki eru ekki reiðubúin til samstarfs við Neytendasamtökin. Á árinu annaðist starfsfólk milligöngu í 184 kvörtunarmálum, sem er tæplega 18% aukning frá fyrra ári. Eins og nánar verður fjallað um hér á eftir skrifast raunar öll sú aukning öll á ECC annars vegar og Leigjendaaðstoðina hins vegar.

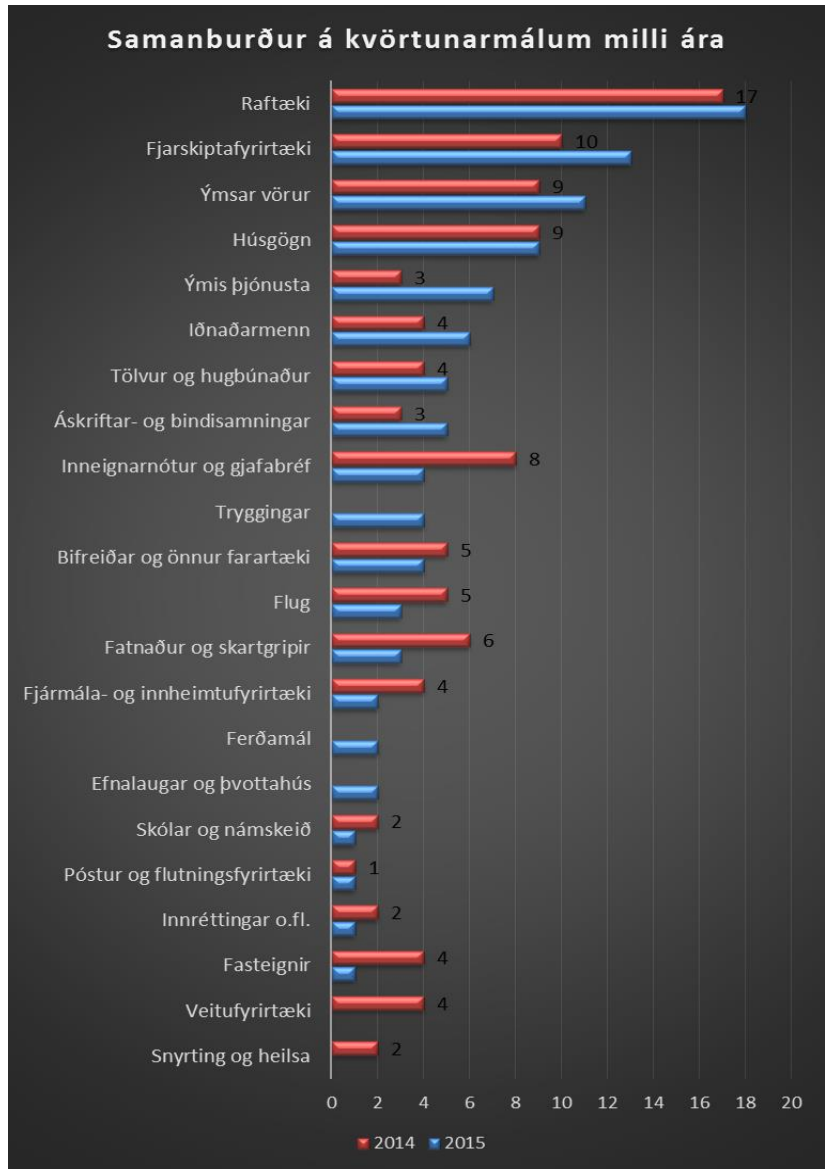
FLOKKAR KVÖRTUNARMÁLA



Kvörtunarmálin sem Neytendaaðstoðin sinnti á árinu skiptust í 24 flokka eftir efni sínu. Flest kvörtunarmálin vörðuðu raunar ECC (63 mál) og Leigjendaaðstoðina (19 mál). En málin sem heyrðu undir Neytendaaðstoðina voru 102 talsins, og því jafnmörg og árið á undan. Flest málanna vörðuðu raftæki, fjarskiptafyrirtæki og húsgögn. Þá féllu nokkur mál í flokkinn „ýmsar vörur“ og var þá algengast að um matvæli væri að ræða.

Rétt er að árétta að um ECC og Leigjendaaðstoðina er ítarlega fjallað í sérstökum ársskýrslum og koma þau mál því ekki til frekari skoðunar hér. Skiptingu kvörtunarmála í þá 22 flokka sem eftir eru má sjá á töflunni.

Þar sem svo sérstaklega vill til að fjöldi kvörtunarmála sem Neytendaaðstoðin hafði milligöngu í breyttist ekkert milli ára er að lokum gaman að bera saman samsetningu kvörtunarmála milli ára 2014 og 2015.



DÆMI UM KVÖRTUNARMÁL

Hér á eftir má sjá dæmi um nokkur þeirra mála sem komu til kasta Neytendaaðstoðarinnar á nýliðnu ári, en eins og sjá má eru þau af ýmsum toga. Sögur af einstökum kvörtunarmálum eru einnig birtar í Neytendablaðinu, sem félagsmenn fá sent heim fjórum sinnum á ári og á heimasíðu samtakanna, www.ns.is.

GALLADUR FARSÍMI

Kona leitaði til Neytendaaðstoðarinnar með bilaðan farsíma og vildi meina að síminn hefði farið fjórum sinnum í viðgerð. Seljandi taldi hins vegar að síminn hefði bara farið tvisvar í viðgerð, en ekki var unnt að gera við hann í seinna skiptið. Seljandinn bauð konunni þá nýjan síma en án allra fylgihluta. Jafnframt hafnaði seljandi því að nýr kvörtunarfrestur byrjaði að líða við þessa seinni afhendingu. Konan var eðlilega ósátt við það en eftir að Neytendaaðstoðin skarst í leikinn féllst seljandi á riftun kaupanna og endurgreiddi konunni upphaflegt kaupverð símans.



ÓNÝTAR GALLABUXUR

Kona hafði samband við Neytendaaðstoðina vegna galla í buxum sem hún var nýbúin að kaupa, en starfsmaður verslunarinnar viðurkenndi ekki að galli væri til staðar. Neytendaaðstoðin ráðlagði konunni að fá það staðfest hjá þar til bærum fagaðila að efnið í buxunum væri gallað. Þegar það mat lá fyrir var haft samband við verslunina sem endurgreiddi buxurnar.

DÝR SJÓNVARPSÚTSENDING



Vegna breytinga á hliðrænum sjónvarpsútsendingum í gegnum loftnet leitaði félagsmaður til fjarskiptafyrirtækis. Hann tjáði fyrirtækinu að búið væri að leggja netleiðslur að húsinu en þó þyrfti að leggja lagnir innanhúss. Fyrirtækið sagðist greiða kostnaðinn við þá vinnu og ákvað maðurinn því að gera samning um sjónvarpsþjónustu í gegnum netið. Þegar verkinu var lokið var verkkostnaður orðinn rúmar 80 þúsund kr. en fyrirtækið neitaði að greiða þann kostnað og kannaðist ekki við að hafa samþykkt það. Eftir að Neytendaaðstoðin hafði samband við fjarskiptafyrirtækið féllst það á að greiða mestallan kostnaðinn, eða um 93%.

ÓNÝTT GJAFABRÉF

Félagsmaður átti gjafabréf í heilsurækt en gildistími þess var eitt ár. Þremur mánuðum eftir að gjafabréfið var keypt var hins vegar tilkynnt um að heilsuræktinni yrði lokað eftir tvo mánuði. Á endanum var því raunverulegur gildistími gjafabréfsins aðeins fimm mánuðir. Vegna óviðráðanlegra aðstæðna gat handhafi bréfsins ekki nýtt sér það innan þessa tíma og fór því fram á að fá gjafabréfið endurgreitt. Því var hafnað og borið við að nægur tími væri til að nýta bréfið á þeim tveimur mánuðum sem eftir væru. Í kjölfarið var leitað til Neytendaaðstoðarinnar sem gekk í málið og fékk félagsmaðurinn gjafabréfið endurgreitt enda upphaflegar forsendur bréfsins brostnar.

GIRÐING Á GJAFVERDI

Félagsmaður sá girðingarefni auglýst á góðu verði og fór því í verslunina og lét sníða fyrir sig efnið. Þegar kom að greiðslu við kassa kom í ljós að villa var í auglýsingunni og efnið því talsvert dýrara en auglýsingin hafði sagt til um. Ekki var um að ræða augljósa villu þar sem neytandinn hefði getað sagt sér að um mistök væri að ræða og hvergi í versluninni var það auglýst að ekki hefði verið farið rétt með verð í bæklingi. Neytandinn fór því fram á að fá vöruna á því verði sem auglýst var en því var hafnað. Hafði hann því samband við Neytendasamtökin og eftir að Neytendaaðstoðin hafði samband við seljanda fékk maðurinn girðingarefnið á því verði sem auglýst var.

NÝJA LEIDIN EKKI ÓDÝRARI

Félagsmaður leitaði til Neytendaaðstoðarinnar vegna viðskipta sinna við fjarskiptafyrirtæki. Hann hafði sett sig í samband við söluráðgjöf fyrirtækisins þar sem hann óskaði eftir að viðskipti sín yrðu skoðuð og kannað hvort fyrirtækið væri mögulega með hagstæðari leiðir miðað við hans notkun. Ráðgjafinn bauð félagsmanninum að færa sig yfir í aðra áskriftarleið sem átti að vera hagstæðari. Síðar kom í ljós að reikningar félagsmannsins hækkuðu eftir að hann færði sig yfir í nýja áskriftarleið og svo virtist sem ráðgjafinn hefði ekki tekið tillit til þess að í fyrri áskriftarleið félagsmannsins var ekki gjaldfært vegna upphafsgjalda á símtölum, en það var gert í nýju áskriftarleiðinni. Neytendaaðstoðin hafði samband við fjarskiptafyrirtækið sem samþykkti að færa félagsmanninn aftur yfir í eldri áskriftarleið, ásamt því að greiða honum rúmlega 15 þúsund krónur í skaðabætur.

ÚRSKURÐAR- OG KÆRUNEFNDIR

ALMENNT UM ÚRSKURÐARNEFNDIR

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 kæru- eða úrskurðarnefnd.

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. Það er kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa sem vistuð er hjá Neytendastofu. 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 álitssgerð nefndarinnar um tiltekinn ágreining. Árið 2015 barst 101 álitssbeiðni til nefndarinnar.

Á nýju ári standa svo vonir til þess, með innleiðingu nýrrar Evróputilskipunar, að hægt verði að leita til úrskurðarnefndar vegna ágreinings á sviði hvers kyns neytendaviðskipta, en eins og er vantar t.a.m. nefnd sem tekur á ágreiningi vegna kaupa á fjarskiptaþjónustu og orku.

FYLGNI VIÐ ÁLIT

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. 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.

MÁLSKOTSGJALD

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 afar hóflegt (nú á bilinu 2-6.000 kr. hjá all flestum nefndanna) og sé komið til móts við kröfur neytandans að hluta eða öllu leyti fær hann málskotsgjaldið endurgreitt frá gagnaðila. Neytandinn getur alltaf lagt mál fyrir dómstóla ef hann er ósáttur við úrskurð nefndarinnar.

MÁLAFJÖLDI HJÁ ÚRSKURÐARNEFNDUM ÁRIÐ 2015

Kvörtunar- og úrskurðarnefndir	Fjöldi mála
★ Kvörtunarnefnd NS og Félags efnalaugaeigenda	1
★ Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og NS	7
★ Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna	0
★ Úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum	468
★ Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki	67
★ 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.

DÆMI UM MÁL SEM RÖTUÐU TIL FERÐANEFNDAR Á ÁRINU

A keypti alferð fyrir tvo af heimasíðu ferðaskrifstofunnar X. Eftir að kaupin höfðu gengið í gegn kom í ljós að um mistök í bókunarkerfi hafði verið að ræða og A verið seldar ferðirnar á mun hagstæðara verði en þær áttu að kosta. Nefndin úrskurðaði að bindandi samningur hefði verið kominn á og X bæri að afhenda ferðina á því verði sem þegar hafði verið greitt.

X, Y, Z og Þ keyptu alferð af F. Þau töldu sig hafa pantað tvö tveggja manna herbergi en í ljós kom að um var að ræða tveggja manna herbergi með rúmum fyrir fjóra. Þau þurftu því að borga sérstaklega fyrir að fá annað herbergi til afnota. Fyrir nefndinni kröfðust þau þess að fá þann kostnað endurgreiddan auk þess sem þau kröfðust bóta, bæði vegna tekjutaps og miska. Nefndin féllst á það með sóknaraðilum að óljóst væri hvað „tvíbýli“ væri, og að sóknaraðilar hefðu mátt vænta þess að fá tvö aðskilin herbergi til afnota. Því hefðu upplýsingar ferðaskrifstofunnar ekki verið nægilega skýrar að þessu leyti og því var ferðaskrifstofunni gert að endurgreiða sóknaraðilum kostnaðinn við að fá annað herbergi. Hvað varðari kröfur sóknaraðila um miska- eða skaðabætur gerði nefndin töluverðar athugasemdir við að þær kröfur væru illa rökstuddar og að engin gögn um tjón lægju fyrir nefndinni. Nefndir rakti því næst öll þau lagaákvæði sem kæmu til álita en taldi hvorki lagaskilyrði til greiðslu miska- né skaðabóta. Hins vegar ættu sóknaraðilar rétt á nokkrum afslætti vegna óþæginda, þó hans hefði ekki verið krafist, og var hann metinn kr. 7.500 vegna hvers einstaklings.