

14. júlí 2006

# Ársskýrsla Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna 2005

## 1. Starfsemin

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

Starfsmenn leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar svara fyrirspurnum allra neytenda þótt félagsmenn í Neytendasamtökunum hafi vissulega 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 innifalín 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.

## 2. 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 2005 greiddu stjórnvöld aðeins um þriðjung þess kostnaðar sem Neytendasamtökin verða fyrir vegna rekstrar Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar. Neytendasamtökin verða því að standa undir stærstum hluta kostnaðarins og nota til þess árgjöld félagsmanna.

Neytendasamtökin vinna ötullega að því að kynna starfsemi samtakanna fyrir stjórnvöldum og mikilvægi neytendamála. Vonin er að sú vinna muni bera árangur fyrr en síðar og að stjórnvöld komi til með að hækka framlag sitt og bera allan þann kostnað sem af þjónustusamningnum hlýst.

## 3. Félagsaðild

### 3.1. Af hverju að vera félagsmaður og greiða árgjald til Neytendasamtakanna?

Því er í fyrsta lagi til að svara að starfsemi Neytendasamtakanna byggir að mestu leiti á félagsgjöldum. Neytendasamtökin eru ekki rekin af opinberu fé nema að mjög takmörkuðu leiti, eða sem nemur 20% tekna þeirra. Starfsmenn Neytendasamtakanna verða hins vegar oft varir við að neytendur telja að allar tekjur samtakanna komi frá hinu opinbera.

### 3.2. Fleiri félagsmenn – öflugri samtök

Það er ástæða til að minna á að það eru neytendur sjálfir sem ákveða hve öflug Neytendasamtökin eru. Þeir sem vilja hafa samtökin öflug gerast einfaldlega félagsmenn. Því fleiri félagsmenn því meira geta samtökin gert. Oft eru samtökin gagnrýnd fyrir að sinna ekki einstökum málum og er sú gagnrýni í einhverjum tilfellum réttmæt. En það er ekki vegna þess að við viljum ekki sinna öllum þeim málum er varða neytendur, heldur vegna þess að við erum faliðuð og verðum því oft að ýta til hliðar verkefnum sem við gjarnan vildum sinna.

### 3.3. Hvað fá félagsmenn fyrir árgjaldið?

Félagsmenn fá Neytendablaðið fjórum sinnum á ári með margvíslegum fróðleik fyrir neytendur. Í öðru lagi fá félagsmenn ókeypis aðstoð til að ná fram lausn í deilumálum þeirra við seljendur en þeir sem ekki eru félagsmenn þurfa að greiða 4.000 krónur í málskotsgjald. Í þriðja lagi hafa félagsmenn aðgang að læstum

síðum á heimasíðu Neytendasamtakanna, en þar eru markaðs- og gæðakannanir og hentugt heimilisbókhald. Í fjórða lagi geta félagsmenn leitað til upplýsingaþjónustu samtakanna og fengið þar margvíslegar upplýsinga, t.d. um gæði á vörum. Í fimmta og síðasta lagi leggja félagsmenn sitt að mörkum til að efla neytendastarf og gera Neytendasamtökunum kleift að halda uppi upplýsingastarfi og nauðsynlegu aðhaldi á markaði. Fyrir allt þetta greiðir félagsmaður í Neytendasamtökunum aðeins 3.750 krónur í árgjald.

#### 4. Skráning erinda árið 2005

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 2005 voru samtals skráð 9.229 erindi. Þar af svaraði Leiðbeiningar- og kvörtunarþjónustan 6.409 fyrirspurnum en annars konar erindi voru 2.820.

##### 4.1. Hvernig bárust erindin?

|                     |       |       |
|---------------------|-------|-------|
| Sími                | 8.101 | 87,8% |
| Tölvupóstur         | 856   | 9,3%  |
| Aðili kemur af götu | 249   | 2,7%  |
| Póstur og símbref   | 23    | 0,2%  |
| Samtals:            | 9.229 | 100%  |

##### 4.2. Hverjir höfðu samband?

|                         |       |       |
|-------------------------|-------|-------|
| Félagsmaður             | 4.653 | 50,4% |
| Utanfélagsmaður         | 3.533 | 38,3% |
| Einstaklingur í rekstri | 115   | 1,3%  |
| Fyrirtæki               | 406   | 4,4%  |
| Opinber aðili           | 37    | 0,4%  |
| Fjölmiðill              | 94    | 1,0%  |
| Ekki vitað              | 391   | 4,2%  |
| Samtals:                | 9.229 | 100%  |

##### 4.3. Hver var kynjaskiptingin?

|         |       |      |
|---------|-------|------|
| Karl    | 3.983 | 43%  |
| Kona    | 5.246 | 57%  |
| Samtals | 9.229 | 100% |

#### 5. Fyrirspurnir árið 2005

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.

Fyrirspurnirnar skiptust í eftirfarandi málaflokka og er fjöldi fyrirspurna í hverjum málaflokki tiltekinn í aftasta dálkinum:

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| Bifreiðar og önnur farartæki | 409 |
| Inneignarnótur               | 369 |
| Raftæki                      | 355 |

|  |     |
|--|-----|
| Tölvur og hugbúnaður                                   | 330 |
| Húsgögn  | 317 |
| Lögfræðileg ráðgjöf, t.d. greiðsluseðlar og reikningar | 315 |
| Ferðamál   | 314 |
| Skilaréttur  | 274 |
| Póstur og fjarskipti                                   | 264 |
| Verðlag og auglýsingar                                 | 263 |
| Fasteignir   | 258 |
| Barnavörur (utan fatnaðar)                             | 231 |
| Iðnaðarmenn  | 220 |
| Gæðakannanir   | 219 |
| Fjármálafyrirtæki                                      | 199 |
| Tryggingar   | 183 |
| Fatnaður og skartgripir                                | 166 |
| Efnalaugar og þvottahús                                | 162 |
| Farsímar   | 126 |
| Innréttingar og hreinlætistæki                         | 79  |
| Önnur þjónusta   | 77  |
| Neytendablaðið   | 77  |
| Annað, s.s. fjölbýli, leiga, erfðir                    | 74  |
| Önnur kaup, s.s. matur, gæludýr                        | 72  |
| Snyrting og heilsa                                     | 66  |
| Evrópska neytendaaðstoðin                              | 60  |
| Þjónusta sérfræðings                                   | 54  |
| Gólf og veggefni                                       | 49  |
| Opinber þjónusta – stjórnsýsla                         | 43  |
| Veitufyrirtæki   | 41  |
| Ferðamenn, hótél og veitingahús                        | 41  |
| Happdrætti og leikir                                   | 36  |
| Útgáfufyrirtæki  | 34  |
| Skólar og námskeið                                     | 30  |
| Ýmis húsbúnaður, s.s. stell, handklæði                 | 28  |
| Húsganga og fjarsala                                   | 5   |

- Á árinu bárust flestar fyrirspurnir vegna bifreiða eða yfir 400 fyrirspurnir. Fyrirspurnir vegna inneignarnóta og raftækja voru líka fyrirferðamiklar eða yfir 350 fyrirspurnir í hverjum málaflökki. Þá leituðu margir sér ráðgjafar vegna ferðamála, húsgagna og tölva en yfir 300 fyrirspurnir voru skráðar í hverjum flokki.

## 6. Kvörtunarmál árið 2005

Í kvörtunarmálum hefur starfsfólk Neytendasamtakanna milligöngu milli neytanda og seljanda vörunnar/þjónustunnar í því skyni að ná 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 eða stjórnvalda ef þau eru þess eðlis og jafnvel fyrir dómstóla í einstaka tilviki.

Árið 2005 annaðist kvörtunarþjónustan 233 kvörtunarmál. Kvörtunarmálin skiptast í eftirfarandi

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

|  |    |
|--|----|
| Ferðamál   | 28 |
| Fatnaður og skartgripir                            | 20 |
| Raftæki  | 18 |
| Húsgögn  | 17 |
| Iðnaðarmenn  | 17 |
| Fjarskipti og póstur                               | 14 |
| Efnalaugar og þvottahús                            | 13 |
| Bifreiðar og önnur farartæki                       | 12 |
| Evrópska neytendaaðstoðin                          | 11 |
| Fjármálafyrirtæki                                  | 10 |
| Tryggingar   | 9  |
| Tölvur og hugbúnaður                               | 9  |
| Opinber þjónusta/stjórnslá                         | 8  |
| Önnur þjónusta                                     | 8  |
| Önnur kaup s.s. neysluvörur                        | 7  |
| Barnavörur (utan fatnaðar)                         | 6  |
| Þjónusta sérfræðings                               | 6  |
| Innréttingar, hreinlætistæki, gólf og veggefni     | 5  |
| Snyrting og heilsa                                 | 5  |
| Fasteignir   | 4  |
| Annað s.s. fjöleignarhúsamál, sífjamál og erfðamál | 4  |
| Skólar og námskeið                                 | 1  |
| Útgáfufyrirtæki                                    | 1  |
| Þjónusta við ferðamenn, hótél og veitingaþjónusta  | 0  |
| Happdrætti og leikir                               | 0  |

- Flest kvörtunarmálin á árinu vörðuðu ferðalög, alls 28 mál. Einnig fjallaði kvörtunarþjónustan um mörg mál sem varða fatnað, raftæki, húsgögn og iðnaðarmenn.

## 7. Starfsemi kvörtunar- og úrskurðarnefnda árið 2005

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. 1.000.

- **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 þrjú 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. 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.

- **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 í váttryggingamálum og úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki eru vistaðar hjá Fjármálaeftirlitinu en aðrar hjá Neytendasamtökunum.

## Fjöldi mála á árinu 2005

Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda

### 3 mál

Úrskurðarnefnd í ferðamálum

### 5 mál

Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna

### ekkert mál

Úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum

### 225 mál

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki

### 14 mál

Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands

### 1 mál

Langflest mál koma fyrir úrskurðarnefnd í váttryggingamálum. Stærsti hluti mála varðar sakarskiptingu í árekstrarmálum og því ekki að undra að málafjöldinn sé mikill. Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki kemur þar á eftir með töluvert færri mál. Fjöldi mála í öðrum nefndum er mjög lítill 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 kærufund lausafjár- og þjónustukaupa sem vistuð er hjá Neytendastofu. Í henni sitja 3 fulltrúar og skipar viðskiptaráðherra einn fulltrúann eftir tilnefningu frá Neytendasamtökunum. Til kærufundarinnar 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 2005 voru skráðar 60 fyrirspurnir til Evrópsku neytendaaðstoðarinnar. Kvörtunarmál hjá Evrópsku neytendaaðstoðinni voru 11 á árinu 2005.

Reykjavík, 13. júlí 2006

