



**LEIÐBEININGA- OG
KVÖRTUNARÞJÓNUSTA
NEYTENDASAMTAKANNA**

ÁRSSKÝRSLA 2006

LEIÐBEININGA- OG KVÖRTUNARÞJÓNUSTAN

ÁRSSKÝRSLA 2006

1. 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 gefa þeim ráðleggingar og hins vegar að hafa milligöngu milli neytanda og seljanda þegar aðilum tekst ekki að leysa sjálfum úr deilumálinu.

Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök með rúmlega 10.000 félagsmönnum. Viðskiptaráðuneytið er með þjónustusamning við Neytendasamtökin um að reka Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu og er hluti kostnaðarins við rekstur þjónustunnar því greiddur af ríkinu. Því miður duga framlög ríkisins þó ekki til að standa undir öllum 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 starfsfolki 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 að halda verður hann annað hvort 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 ódýrara en málskotsgjaldið auk þess sem ýmislegt er innifalið í árgjaldinu. Má þar nefna fjögur Neytendablöð á ári, heimilisbókhalda, aðgang að gæðakönnunum á heimasíðunni og aðstoð ef viðkomandi lendir í deilumálum við seljendur. Auk þess leggja félagsmenn sitt af mörkum til að efla neytendastarf og gera Neytendasamtökunum kleift að halda uppi upplýsingastarfi og nauðsynlegu aðhaldi á markaði. Árgjaldið er kr. 4.000.

2. Starfsmenn

Starfsmenn Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar eru fimm talsins, einn á Akureyri og fjórir í Reykjavík. Starfsmenn eru Íris Ösp Ingjaldsdóttir, lögfræðingur og yfirmaður Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar, Ingibjörg Magnúsdóttir fulltrúi, Kristín Einarsdóttir fulltrúi, Brynhildur Pétursdóttir fulltrúi á Akureyri og Arndís Jónasdóttir sem sér um sínavörslu og móttöku. 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. Í lok ársins 2006 hætti Sesselja Ásgeirsdóttir störfum hjá Neytendasamtökunum sökum aldurs en hún hafði starfað við Leiðbeiningaþjónustuna um árabil. Neytendasamtökin þakka henni kærlega fyrir heilladrjúgt starf og fyrir þau ótal kvörtunarmál sem hún hefur leyst farsælega í gegnum árin.

3. Skráning erinda árið 2006

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 2006 voru samtals skráð 7.865 erindi. Þar af svaraði Leiðbeiningar- og kvörtunarþjónustan 5.464 fyrirspurnum en annars konar erindi voru 2.401.

3.1. Hvernig bárust erindin ?

Langflestir sem hafa samband við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna gera það símleiðis en einnig eru allmargir sem senda fyrirspurn með tölvupósti.

Sími	6.482	82,40%
Tölvupóstur	1.184	15,10%
Aðili kemur af götu	181	2,30%
Póstur og símbref	10	0,10%

„ Tafla 1: Hvernig berast erindi? ”

3.2 Hvefjir höfðu samband ?

Flestir þeir sem snúa sér til Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar eru félagsmenn í Neytendasamtökunum eða rúmlega 50%. Það eru einnig fjölmargir utanfélagsmenn sem leita ráðlegginga hjá Leiðbeiningaþjónustunni eða tæplega 35%. Þó er athyglisvert hvað mörg fyrirtæki leita ráða hjá Neytendasamtökunum og lýsir það vel því trausti sem Neytendasamtökin njóta í atvinnulífinu. Hlýtur það að skila sér vel við úrlausn ágreinings milli seljanda og neytanda.

Félagsmaður	4.060	51,62%
Utanfélagsmaður	2.702	34,35%
Einstaklingur í rekstri	47	0,60%
Fyrirtæki	462	5,87%
Opinber aðili	53	0,67%
Fjölmíðill	127	1,61%
Ekki vitað	414	5,26%
Samtals:	7.865	100%

„ Tafla 2: Hvefjir hafa samband? ”

3.3 Hver var kynjaskiptingin ?

Heldur fleiri konur höfðu samband en karlar þó ekki muni þar miklu.

Karl	3.781	48%
Kona	4.084	52%
Samtals	7.865	100%

„ Tafla 3: Kynjaskipting ”

4. Fyrirspurnir árið 2006

4.1. Almennt um fyrirspurnir

Fyrirspurnir eru spurningar neytenda um rétt sinn sem starfsfólk Neytendasamtakanna svarar, miðað við þær upplýsingar sem neytandinn gefur, án frekari afskipta af málinu. Mörg mál leysast með þeim hætti og ekki er þörf á frekari aðgerðum. Í öðrum tilvikum dugar þetta ekki til og koma málín þá í sumum tilvikum aftur á borð samtakanna sem kvörtunarmál en nánar verður vikið að þeim síðar

Raftæki	483
Bífreiðar og önnur farartæki	404
Tölvur og hugbúnaður	327
Póstur og fjarskipti	314
Verðlag og auglýsingar	292
Ferðamál	271
Lögfræðileg ráðgjöf, t.d. greiðsluseðlar og reikningar	251
Iðnaðarmenn	203
Tryggingar	196
Gæðakannanir	171
Fjármálafyrirtæki	167
Inneignarnótur	165
Húsgögn	162
Fasteignir	153
Neytendablaðið	143
Skilaréttur	141
Önnur þjónusta	131
Innréttingar og hreinlætistæki	123
Farsímar	105
Önnur kaup, s.s. matur, gæludýr	87
Fatnaður og skartgripir	81
Barnavörur (utan fatnaðar)	74
Evrópska neytendaaðstoðin	58
Efnalaugar og þvottahús	55
Annað, s.s. fjölbýli, leiga, erfðir	52
Þjónusta sérfræðings	52
Gólf og veggefni	49
Opinber þjónusta – stjórnsýsla	42
Snyrting og heilsa	33

Útgáfufyrirtæki	32
Veitufyrirtæki	27
Ferðamenn, hótél og veitingahús	27
Skólar og námskeið	27
Happdrætti og leikir	18
Ýmis húsbúnaður, s.s. stell, handklæði	11
Húsgöngu og fjarsala	2

„ Tafla 4: Fyrirspurnir

Á árinu bárust flestar fyrirspurnir vegna raftækja eða tæplega 500 fyrirspurnir. Fyrirspurnir vegna bifreiða og annarra farartækja voru líka fyrirferðamiklar eða yfir 400 fyrirspurnir.

4.3. Dæmi um fyrirspurnir og svör

Fyrirspurn: Ég keypti DVD spilara sem bilaði. Verslunin er búin að reyna að gera tvisvar sinnum við spilarann en hann er ennþá bilaður. Nú vilja þeir reyna enn einu sinni að gera við en ég vil ekki standa í þessu lengur, ég vil bara fá endurgreitt. Á ég rétt á því?

Svar: Seljandinn hefur tvær tilraunir til að bæta úr gallanum, annað hvort með því að gera við eða afhenda þér nýja vöru. Ef þessar tvær tilraunir duga ekki til þá áttu almennt rétt á að rifta kaupunum, þ.e. skila vörunni og fá endurgreitt.

Fyrirspurn: Ég keypti byggingarkrana í dótabúð sem síðar kom í ljós að var gallaður. Það var ekki hægt að gera við gallann og allir kranarnir í sendingunni voru með sama galla þannig að ég gat ekki fengið nýjan. Verslunin afhenti mér innleggsnótu en ég vildi fá peninginn til baka. Á ég rétt á því?

Svar: Þar sem um galla er að ræða og hvorki hægt að gera við né afhenda nýja vöru átt þú fullan rétt á endurgreiðslu og þarft ekki að setta þig við innleggsnótu.

5. Kvörtunarmál árið 2006

5.1. Almenn um kvörtunarmál

Í kvörtunarmálum hefur starfsfólk Neytendasamtakanna milligöngu milli neytanda og seljanda vörunnar/þjónustunnar í því skyni að ná 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 jafnvel fyrir dómstóla í einstaka tilviki.

5.2. Fjöldi kvörtunamála

Árið 2006 annaðist kvörtunarþjónustan 238 kvörtunarmál. Kvörtunarmálin skiptast í eftirfarandi málaflokka og er fjöldi mála í hverjum málaflokki tiltekinn í aftasta dálkinum:

Ferðamál	39
Húsgögn	24
Raftæki	20
Fatnaður og skartgripir	20
Bífreiðar og önnur farartæki	20
Tölvur og hugbúnaður	19
Önnur þjónusta	16
Fjarskipti og póstur	15
Iðnaðarmenn	10
Innréttingar, hreinlætistöki, gólf og veggefni	9
Evrópska neytendaadstoðin	9
Skólar og námskeið	8
Tryggingar	6
Fjármálafyrirtæki	4
Önnur kaup s.s. neysluvörur	3
Snyrting og heilsa	3
Opinber þjónusta/stjórnsýsla	3
Efnalaugar og þvottahús	3
Þjónusta sérfræðings	2
Útgáfufyrirtæki	2
Fasteignir	2
Barnavörur (utan fatnaðar)	1

„ Tafla 5: Kvörtunarmál

Flest kvörtunarmálin á árinu vörðuðu ferðalög, alls 39 mál. Einnig fjallaði kvörtunarþjónustan um mörg mál sem varða húsgögn, raftæki, og fatnað.

5.3. Dæmi um kvörtunarmál

FERÐAMÁL

Maður nokkur fór í heimsreiðu á vegum ferðaskrifstofu og keypti samsetta pakkaferð. Var ferðatilhögun frjálsgleg og gat maðurinn t.d. látið ferðaskrifstofuna vita með nokkrum fyrirvara ef hann vildi framlengja dvöl sinni á hverjum stað. Í lok heimsreisunnar taldi maðurinn sig bókaðan með flugi frá Brasilíu til London samkvæmt upplýsingum í tölvupósti frá ferðaskrifstofunni. Við innritun á flugvellingum í Brasilíu kom í ljós að hann var ekki bókaður í það flug og til að verða ekki strandaglópur í Brasilíu varð maðurinn að kaupa annað flug á kr. 95.000. Stóð flugið fyrir utan heimsreisupakkann og því kostnaður sem maðurinn hafði ekki reiknað með. Gerði hann kröfu til ferðaskrifstofunnar um að fá þennan kostnað endurgreiddan en ekki var tekið undir það. Í framhaldinu leitaði hann til Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar sem sendi bréf til ferðaskrifstofunnar fyrir hans hönd. Ferðaskrifstofan var ekki sammála lýsingu mannsins á málavöxtum og hélt því fram að aðrar leiðbeiningar hefðu verið gefnar í síma en fram komu í tölvupóstum. Þar sem ferðaskrifstofan hafði ekki neitt því til staðfestingar féllst hún á að endurgreiða kostnaðinn.

RAFTÆKI

Hjón nokkur keyptu sér háf í raftækjaverslun en tæpum tveimur árum eftir kaupin bilaði hann. Seljandi gerði við háfinn hjónunum að kostnaðarlausu en tæpu ári eftir viðgerðina bilaði háfurinn aftur með sama hætti. Í þetta skiptið ætlaði seljandinn að rukka rúmar 30.000 krónur fyrir viðgerðina þar sem háfurinn væri ekki lengur í ábyrgð. Hjónin voru ósátt við þetta enda ekki liðin tvö ár frá viðgerðinni og auk þess töldu hjónin hugsanlegt að fimm ára kvörtunarfrestur ætti að gilda um háfinn þar sem hann gæti talist hlutur með langan endingartíma. Leituðu þau til Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar sem hafði samband við seljanda. Seljandi dró reikninginn strax til baka og sagði að um misskilning hafi verið að ræða, þ.e. að þeir hefðu skráð hjá sér rangar upplýsingar um kaupdaginn. Voru hjónin beðin afsökunar og reikningurinn felldur niður.

Hjón keyptu ísskáp hjá raftækjaverslun en rúmu ári eftir kaupin bilaði þessa í frystihluta skápsins og skemmdist matur sem í honum var. Fyrirtækið taldi sér ekki fært sökum anna að sækja ísskápinn til hjónanna og þurftu þau því að keyra 60 km með ísskápinn á kerru á næsta viðgerðarstað. Fóru hjónin fram á að fá bætur bæði vegna akstursins og þess tjóns sem þau urðu fyrir vegna skemmdra matvæla. Fyrirtækið hafnaði kröfu þeirra og leituðu hjónin þá til Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna. Fulltrúi kvörtunarþjónustunnar hafði samband við fyrirtækið sem féllst á kröfuna án frekari málalenginga.

6. Starfsemi kvörtunar- og úrskurðarnefnda árið 2006

6.1. Almenn um úrskurðarnefndir

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 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 hvaða nefnd um er að ræða, en sé komið til móts við kröfur neytandans að hluta eða öllu leyti á hann að fá málskotsgjaldið endurgreitt frá seljandanum. Neytandinn getur alltaf haldið áfram með mál fyrir dómstóla ef hann er ósáttur við úrskurð nefndarinnar.

6.2. 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. 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.

Hjá Neytendastofu er vistuð Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Sú nefnd er skipuð samkvæmt lögum og er hún því að nokkru leyti ólík þeim úrskurðarnefndum sem áður hafa verið taldar upp. Í henni sitja 3 fulltrúar og skipar viðskiptaráðherra einn fulltrúann eftir tilnefningu frá Neytendasamtökunum. Til kærunefndarinnar geta neytendur og seljendur í lausafjár- eða þjónustukaupum leitað ef þá greinir á um réttindi sín eða skyldur og óskað eftir álitserð um ágreiningsefnið. Samkvæmt lögum átti nefndin að starfa til ársloka 2005 en Neytendasamtökin töldu mikla þörf á að hún starfaði áfram. Sendu samtökin því erindi til Viðskiptaráðuneytisins um mitt árið 2005 þar sem bent var á mikilvægi nefndarinnar og óskað eftir áframhaldandi starfsemi hennar. Því miður lagðist starfsemi nefndarinnar niður um tíma en nefndin tók aftur til starfa haustið 2006 eftir að gerð hafði verið nauðsynleg lagabreyting.

Hægt er að finna nánari upplýsingar um nefndirnar á heimasíðu Neytendasamtakanna, www.ns.is, undir úrskurðarnefndir.

6.3. Málafjöldi hjá úrskurðarnefndum árið 2006

<u>Kvörtunar- og úrskurðarnefndir</u>	<u>Fjöldi mála á árinu 2006</u>
« Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalagaegenda	1
« Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og Neytendasamtakanna	5
« Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna	0
« Úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum	271
« Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki	18
« Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands	0

Langflest mál koma fyrir úrskurðarnefnd í váttryggingamálum. Stærsti hluti málnanna varðar sakarskiptingu í árekstrarmálum og því kemur ekki á óvart 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 setta fjölda mála áður en til þess kemur að þau þurfi að fara fyrir úrskurðarnefndir og er það sennileg skýring á litlum málafjölda.

6.2. Dæmi um úrskurðarnefndarmál

Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og Neytendasamtakanna

Feðgar, rússneskir ríkisborgarar búsettir á Íslandi, höfðu keypt vikuferð til Búlgaríu af íslenski ferðaskrifstofu. Í auglýsingabæklingi frá ferðaskrifstofunni kom fram að ekki væri þörf á vegabréfsáritun ef dvöl væri undir 30 dögum. Við komuna til Búlgaríu var feðgunum hins vegar ekki hleypt inn í landið þar sem rússneskir ríkisborgarar þurfa vegabréfsáritun. Þurftu feðgarnir því að fljúga til Danmerkur og greiða sjálfir farmiða í lest frá Billund í Danmörku til Kaupmannahafnar og þaðan flugfar til Keflavíkur. Voru þeir ósáttir við þetta og leituðu ráðgjafar hjá Neytendasamtökunum. Fulltrúi samtakanna skrifaði bréf fyrir þeirra hönd til ferðaskrifstofunnar þar sem farið var fram á riftun ferðarinnar og skaðabætur. Ferðaskrifstofan féllst ekki á kröfur feðganna og var málið því lagt fyrir Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og Neytendasamtakanna. Nefndin komst að þeirri niðurstöðu að skv. alferðalögum væri ferðaskrifstofum skylt að veita allar upplýsingar sem máli skipta fyrir samningsgerð og að þær upplýsingar sem gefnar eru í bæklingum séu bindandi. Einnig að ferðaskrifstofu beri sérstök skylda til að veita upplýsingar um viðeigandi vegabréf og vegabréfsáritanir. Hafi ferðaskrifstofunni borið að geta þess ef þær upplýsingar sem komu fram í bæklingnum ættu bara við um íslenska ríkisborgara. Engu að síður taldi nefndin nokkra eigin sök hjá feðgunum þar sem þeir hefðu betur, sem erlendir ríkisborgarar, leitað eftir frekari upplýsingum hjá ferðaskrifstofunni. Var ferðaskrifstofunni gert að greiða helminginn af kröfu feðganna, þ.e. helminginn af andvirði ferðarinnar og útlögðum kostnaði við heimferðina.

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki

Ábyrgðarmaður á skuldabréfi hjá fjármálafyrirtæki leitaði til Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna. Sagðist hann ekki hafa vitað um slæma fjárhagsstöðu lántakans þegar hann undirritaði skuldabréfið. Samkvæmt samkomulagi um notkun ábyrgða á skuldum einstaklinga ber fjármálafyrirtækjum að greiðslumeta lántaka og kynna ábyrgðarmanni greiðslumatið áður en hann undirritar ábyrgðarskuldbindinguna. Þetta er mikilvægt til að ábyrgðarmaður hafi upplýsingar um stöðu lántaka áður en hann skrifar undir. Í þessu máli báru dagsetningar skjalanna með sér að greiðslumatið hefði verið kynnt ábyrgðarmanninum tveimur vikum eftir að hann undirritaði ábyrgðarskuldbindinguna. Greiðslumatið leiddi í ljós slæma fjárhagsstöðu lántakans og gaf til kynna að hann myndi ekki geta staðið við skuldbindingar sínar. Ábyrgðarmaðurinn hélt því fram að hefði hann vitað hversu slæm staða lántakans var hefði hann ekki gengist í ábyrgðina. Lögfræðingur Neytendasamtakanna ritaði bréf til fjármálafyrirtækisins og gerði kröfu um að ábyrgðarmaðurinn yrði leystur undan ábyrgðinni. Fyrirtækið féllst ekki á kröfurnar og hélt því fram að bæði skjölin hefðu verið undirrituð á sama tíma þrátt fyrir að dagsetningar þeirra bæru annað með sér. Í framhaldinu var málið lagt fyrir Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Meirihluti úrskurðarnefndarinnar féllst á kröfur ábyrgðarmannsins með þeim rökstuðningi að gegn andmælum ábyrgðarmannsins yrði að telja ósannað að bréfið hafi verið undirritað annan dag en það bar með sér. Vottar höfðu auk þess staðfest með undirritun sinni að dagsetning þess væri rétt.

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



7.1. Almennt um ENA

Neytendasamtökin annast rekstur ENA skv. samningi við Viðskiptaráðuneytið. Hlutverk ENA er að aðstoða neytendur sem eiga í deilum við seljendur vöru eða þjónustu yfir landamæri innan Evrópu. Helsta verkefni ENA 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 2006 voru skráðar 58 fyrirspurnir til Evrópsku neytendaaðstoðarinnar. Kvörtunarmál hjá Evrópsku neytendaaðstoðinni voru 9 á árinu 2006.

7.2. Dæmi um kvörtunarmál hjá Evrópsku neytendaaðstoðinni

Danskur maður leigði bílaleigubíl hjá fyrirtæki á Íslandi. Þegar hann var kominn heim úr ferðalaginu til Íslands tók hann eftir því að fyrirtækið hafði óvænt tekið rúmar 8.000 kr. út af kreditkortinu hans. Þegar hann leitaði eftir skýringum á þessu var honum sagt að um væri að ræða gjald fyrir aukadag þar sem hann hefði skilað bílnum of seint. Maðurinn vissi reyndar að hann hafði skilað bílnum þremur mínútum of seint en það var m.a. vegna þess að hann þurfti að bíða í 10-15 mínútur í röð á meðan verið var að aðstoða aðra viðskiptavini. Í skilmálum fyrirtækisins kemur fram að fyrirtækið taki við bíl allt að klukkutíma of seint án þess að bæta við aukagjaldi.

Maðurinn reyndi að fá gjaldið fellt niður sjálfur en þegar það gekk ekki hafði hann samband við ENA á Íslandi. Fulltrúi ENA hafði samband við fyrirtækið en þurfti að bíða í 5 vikur eftir svari. Á þessu fimm vikna tímabili ítrekaði ENA ósk eftir viðbrögðum fyrirtækisins fjórum sinnum bæði með símtölum og tölvupósti. Fyrirtækið felldi gjaldið að lokum niður og endurgreiddi manninum upphæðina.

Reykjavík, 28. febrúar 2007