



**LEIÐBEININGA- OG
KVÖRTUNARÞJÓNUSTA
NEYTENDASAMTAKANNA**

ÁRSSKÝRSLA 2007

LEIÐBEININGA- OG KVÖRTUNARÞJÓNUSTAN

ÁRSSKÝRSLA 2007

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 og félagsmenn voru í kringum 12.000 í lok ársins 2007. 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 edlilegt 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 utanfélagsmáður á frekari aðstoð að halda verður hann annað hvort að gerast félagsmáður 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, heimilisbókhald, aðgang að 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. Ennfremur 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. 4.300.

2. Starfsmenn

Starfsmenn Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar eru fimm talsins, einn á Akureyri og fjórir í Reykjavík. Starfsmenn eru Hildigunnur Hafsteinsdóttir, yfirmaður Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar, Ingibjörg Magnúsdóttir fulltrúi, Kristín Einarsdóttir fulltrúi, Brynhildur Pétursdóttir fulltrúi á Akureyri og Sonja Ellen McManus sem sér um sínavörslu og móttöku. Þá var Íris Ösp Ingjaldsdóttir lögfræðingur yfirmaður Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar fram til þess er hún fór í barnseignarfrí í apríl 2007. 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.

3. Skráning erinda árið 2007

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 2007 voru samtals skráð 9.008 erindi. Þar af svaraði Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustan 6.759 fyrirspurnum, sem er um 24% aukning frá fyrra ári, en annars konar erindi voru 2.249.

3.1. Hvernig bárust erindin ?

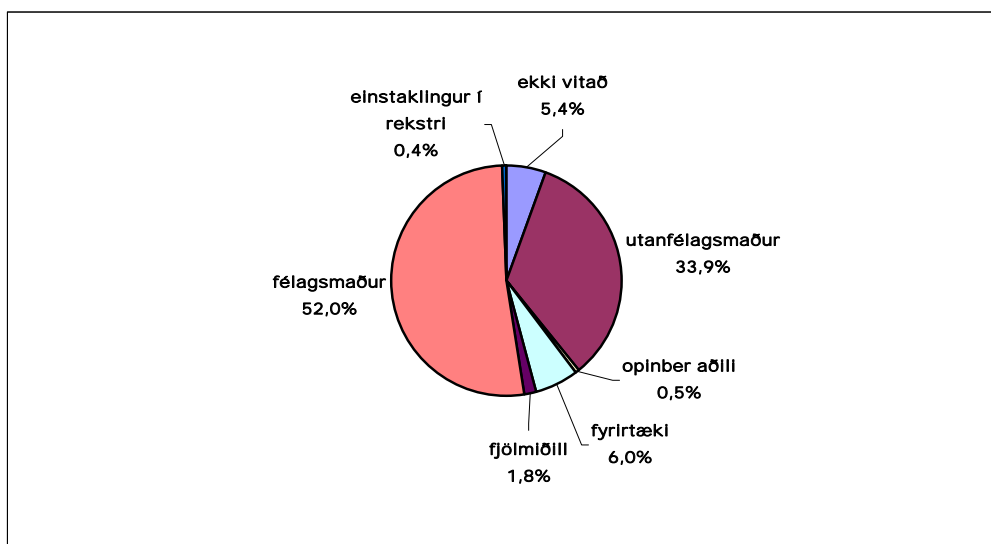
Langflestir sem hafa samband við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna gera það símleidis en einnig eru allmargir sem senda fyrirspurn með tölvupósti.

Í gegnum síma	7.174	79,64%
Með tölvupósti	1.590	17,65%
Aðili kemur af götu	216	2,40%
Aðili kemur á fund	15	0,17%
Með bréfpósti	11	0,12%
Með símbréfi	2	0,02%
Samtals:	9.008	100%

■ Tafla 1: Hvernig berast erindi?

3.2 Hverjir höfðu samband ?

Flestir þeir sem snúa sér til Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar eru félagsmenn í Neytendasamtökunum, en skráð erindi frá félagsmönnum voru 4.680 á árinu. Það eru einnig fjölmargir utanfélagsmenn sem leita ráðlegginga hjá Leiðbeiningaþjónustunni eða 3.051. Þó er athyglivert hvað mörg fyrirtæki leita ráða hjá Neytendasamtökunum, en 540 fyrirtæki leituðu til samtakanna á árinu, og lýsir það vel því trausti sem Neytendasamtökin njóta í atvinnulífinu. Hlýtur það að skila sér vel við úrlausn ágreinings milli seljanda og neytanda



■ Tafla 2: Hverjir hafa samband?

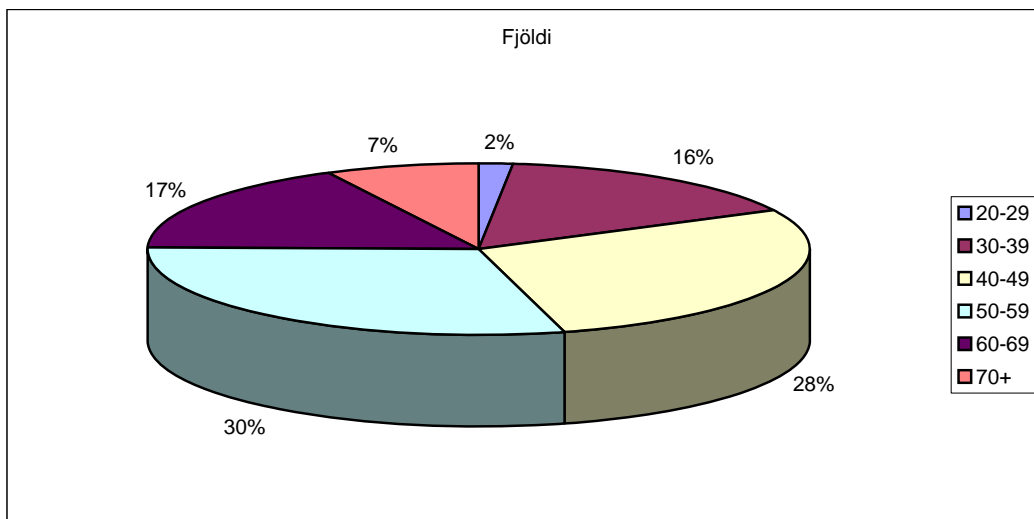
3.3 Hver var kynja- og aldurskiptingin ?

Heldur fleiri konur höfðu samband en karlar þó ekki muni þar miklu. Þetta er í nokkru samræmi við kynjaskiptingu félagsmanna en heldur fleiri konur (eða 53,5%) en karlar eru skráðar í Neytendasamtökin.

Karl	4.407	49%
Kona	4.601	51%
Samtals	9.008	100%

■ Tafla 3: Kynjaskipting

Þeir sem leita til leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar eru ekki sérstaklega skráðir eftir aldri eða búsetu, en um 76% félagsmanna eru búsettir á höfuðborgarsvæðinu. Á töflunni hér að neðan má sjá aldurskiptingu félagsmanna.



■ Tafla 4: Aldurskipting félagsmanna

4. Fyrirspurnir árið 2007

4.1. Almenn 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.

Ferðamál	503
Raftæki	503
Verðlag og auglýsingar	500
Bífreiðar og önnur farartæki	465
Póstur og fjarskipti	379
Tölvur og hugbúnaður	323
Húsgögn	284
Fasteignir	269
Tryggingar	250
Lögfræðileg ráðgjöf	248
Fjármálafyrirtæki	244
Iðnaðarmenn	223
Önnur þjónusta	200
Gæðakannanir	196
Neytendablaðið	151
Farsímar	132
Inneignarnótur	128
Fatnaður og skartgripir	128
Önnur kaup, matur, gæludýr o.s.frv.	120
Skilaréttur	115
Innréttingar og hreinlætistöki	107
Gólf- og veggefni	78
Opinber þjónusta - stjórnsýsla	76
Evrópska neytendaadstoðin	69
Þjónusta sérfræðings	61
Snyrting og heilsa	60
Ýmiss húsbúnaður	56
Efnalaugar og þvottahús	51
Útgáfufyrirtæki	47
Ferðamenn, hótél, veitingahús	38
Veitufyrirtæki	35
Skólar og námskeið	29
Annað, fjölbýli, erfðir o.s.frv.	29
Barnavörur (ekki fatnaður)	19
Happdrætti, leikir og vildarkort	18
Húsgöngu og fjarsala	7

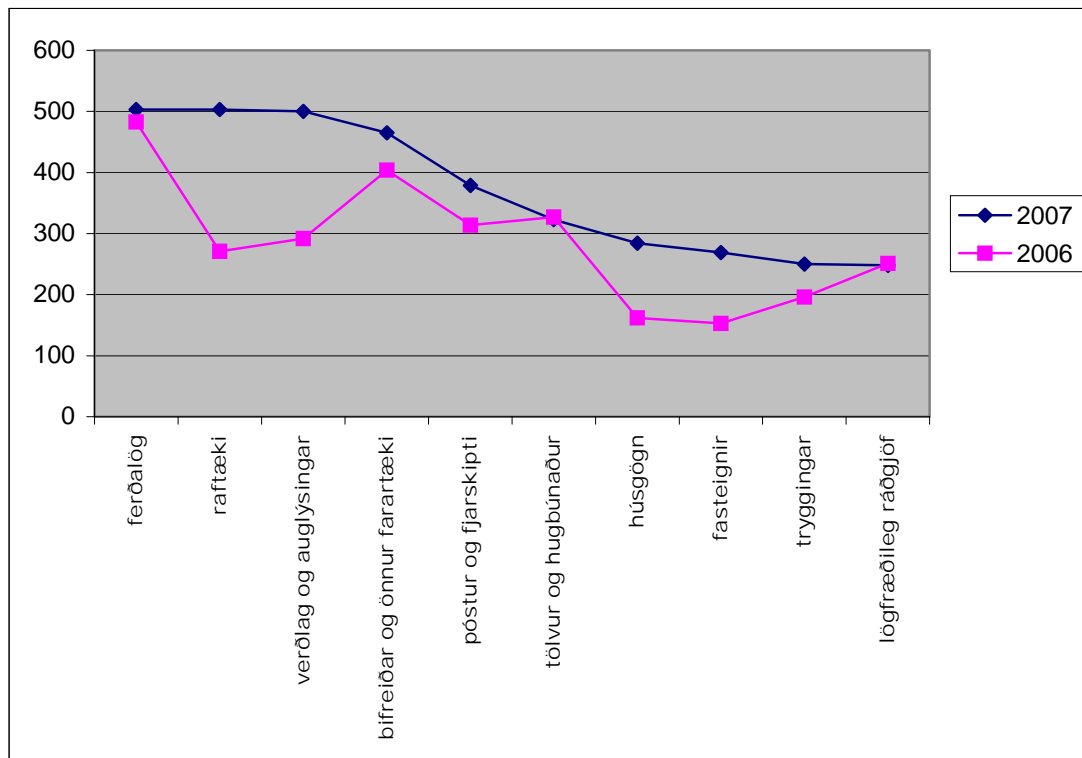
■ *Tafla 5: Flokkun fyrirspurna*

Á árinu bárust flestar fyrirspurnir vegna raftækja og ferðalaga eða 503 fyrirspurnir í hvorum flokki. Fyrirspurnir vegna verðlags og auglýsinga voru einnig fyrirferðamiklar eða 500 talsins og

er það meira en 70% aukning frá fyrra ári. Þessi aukning helgast væntanlega af þeirri miklu verðlagsvitund sem varð í kringum lækkun virðisaukaskatts á matvælum hinn 1. mars 2007.

4.2. Nánar um fyrirspurnir

Talsverð breyting var frá fyrra ári varðandi það hvaða flokkar fyrirspurna voru fyrirferðarmestir. Töluleg aukning var í flestum flokkum en mismunandi mikil eftir flokkum. Þannig jukust fyrirspurnir vegna fasteigna (nýbyggingar og þjónusta fasteignasala) um tæp 76% en fyrirspurnir vegna iðnaðarmanna einungis um tæp 10%. Á töflu nr. 5 má sjá þær breytingar sem urðu á stærstu flokkunum milli ára.



■ Tafla 6: Skipting fyrirspurna

4.3. Dæmi um fyrirspurnir

Fyrirspurn: Ég keypti tölvu fyrir nokkrum mánuðum sem bilaði mjög fljótt eftir kaupin. Verslunin er búin að reyna að gera tvisvar sinnum við þessa bilun en ekkert hefur breyst. 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 fór með bílinn minn á verkstæði til að láta skipta um tvær perur í aðalljósunum. Þar var ég rúkuð um vinnu í eina klukkustund eða 7.000 kr. Er þetta venjulegt verð eða get ég eitthvað gert í þessu?

Svar: Hafi ekki verið samið um verð fyrirfram skal neytandi greiða það sem sanngjarnt má teljast með hliðsjón af eðli og umfangi vinnunnar. Verðlag er þó frjálst og það getur verið erfitt að sýna fram á að uppsett verð fyrir vinnu sem innt hefur verið af hendi sé bersýnilega ósanngjarnt. Því er það góð regla að spyrjast fyrir um verð áður en þjónusta er keypt.

Fyrirspurn: Ég keypti mér fartölvu fyrir um hálfu ári. Hún bilaði eftir mánaðarnotkun en þar sem ég var í námi erlendis komst ég ekki með hana strax í viðgerð. Þegar ég komst með tölvuna í viðgerð tók langan tíma að finna hvað var að og svo var mér sagt að það yrði að senda hana erlendis í viðgerð en það gæti tekið um 3-5 vikur. Vegna náms míns þarf ég á tölvunni að halda en verslunin á ekki lánsvél handa mér. Á ég ekki rétt á að fá lánsvél?

Svar: Ef úrbætur vegna galla hafa það í för með sér að neytandi getur ekki notað söluhlut í meira en eina viku er hægt að krefjast þess að fá sambærilegan hlut til umráða á kostnað seljanda enda er meginreglan sú að neytandi á ekki að verða fyrir tjóni vegna gallans. Þessi regla um lánshlut á þó aðeins við ef krafan telst sanngjörn með hliðsjón af þörfum neytandans og þeim kostnaði og óhagræði sem það hefur í för með sér fyrir seljanda. Þegar um vinnutæki eins og tölvu er að ræða, og neytandinn þarf að vera án hennar í svo langan tíma, ættu hagsmunir neytandans af því að fá nýja tölvu að vega þyngra við þetta mat og því ættirðu að krefjast lánsvélar.

5. Kvörtunarmál árið 2007

5.1. Almennt um kvörtunarmál

Í kvörtunarmálum hefur starfsfólk Neytendasamtakanna 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 símleidis. Málum er einnig fylgt eftir til úrskurðar- og kærunefnda ef þau eru þess eðlis og jafnvel fyrir dómstóla í einstaka tilvikum.

5.2. Fjöldi kvörtunarmála

Árið 2007 annaðist kvörtunarþjónustan 153 kvörtunarmál. Það er talsverð fækkun frá fyrra ári en fækkunin stafar af breyttum verklagsreglum við skráningu. Kvörtunarmálin skiptast í eftirfarandi málaflokka og er fjöldi mála í hverjum málaflokki tiltekinn í aftasta dálkinum:

Póstur og fjarskipti	22
Ferðamál	17
Raftæki	17
Húsgögn	15
Bífreidar og önnur farartæki	11
Önnur kaup, s.s. neysluvörur	9
Evrópska Neytendaaðstoðin	7
Innréttingar, hreinlætistöki, gólf- og veggefni	7
Önnur þjónusta	7
Fjármálafyrirtæki	6
Fasteignamál	5
Iðnaðarmenn	5
Opinber þjónusta/stjórnsýsla	5
Tölvur og hugbúnaður	5
Barnavörur – utan fatnaðar	4
Fatnaður og skartgripir	4
Tryggingar	2
Efnalaugar og þvottahús	1
Skólar og námskeið	1
Snyrting og heilsa	1
Þjónusta sérfræðings	1
Þjónusta við ferðamenn, hótél og veitingahús	1

■ *Tafla 6: Kvörtunarmál*

Flest kvörtunarmálin á árinu vörðuðu póst og fjarskipti eða alls 22 mál. Einnig hafði kvörtunarþjónustan til meðferðar mörg mál er vörðuðu ferðamál, raftæki og húsgögn.

Dæmi um kvörtunarmál

GJAFABRÉF

Kona nokkur fékk að gjöf gjafabréf á veitingastað að verðmæti 18.000 kr. Þegar hún fór svo út að borða á veitingastaðnum gat hún ekki greitt með gjafabréfinu þar sem það var gert að skilyrði að gjafabréfið væri allt notað í einu, en málsverðurinn í það skiptið hafði aðeins kostað um 8.000 kr. Varð hún því að greiða með peningum. Konan var ósátt við þetta þar sem ekkert kom fram á gjafabréfinu sjálfu um þennan áskilnað og búið var að greiða fyrir gjafabréfið að fullu. Fulltrúi kvörtunarþjónustunnar hafði samband við fyrirtækið sem féllst á að endurgreiða konunni 8.000 krónurnar auk þess sem eftirstöðvunum var skipt upp í tvö gjafabréf með rýmri gildistíma en hið fyrra. Má því segja að í þessu tilviki hafi fyrirtækið brugðist afar vel við samningaumleitun kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna.

RAFTÆKI

Kona keypti farsíma sem reyndist gallaður. Ekki var unnt að gera við símann og fékk konan því svokallaðan „skiptisíma“, sem var í raun notaður sími sem var að auki læstur inn á annað símafyrirtæki en það sem konan skipti við. Þegar hún kvartaði vegna þessa fékk hún annan skiptisíma, en sá var með notuðu batteríi og notaðri framhlið. Fulltrúi kvörtunarþjónustunnar upplýsti konuna um rétt sinn, þ.e. að ef viðgerð væri ekki raunhæf ætti hún rétt á nýrri afhendingu. Að lokum féllst fyrirtækið á það sjónarmið og konan fékk fyrir milligöngu fulltrúa kvörtunarþjónustunnar afhentan nýjan síma í stað þess gallaða.

FJARSKIPTAÞJÓNUSTA

Ungt par gerði samning um internetþjónustu. Var þeim sagt að áskrift að ákveðnum sjónvarpsstöðvum fylgdi með í kaupbæti í einn mánuð. Jafnframt var þeim sagt að eftir þennan mánuð mundi áskriftin sjálfkrafa falla niður og þau þyrftu að skrá sig sérstaklega ef þau vildu halda áfram í áskrift. Sú varð þó ekki raunin og eftir þennan þrjú mánuð fóru þeim að berast reikningar vegna sjónvarpsáskriftarinnar. Þrátt fyrir ítrekuð samskipti við starfsmenn internetfyrirtækisins gekk illa að segja áskriftinni upp og fá leiðréttingu á reikningunum. Það var ekki fyrr en fulltrúi kvörtunarþjónustunnar skarst í leikinn sem fyrirtækið játaði mistök sín og felldi alla reikninga parsins vegna sjónvarpsáskriftar niður.

6. Starfsemi kvörtunar- og úrskurðarnefnda árið 2007

6.1. Almenn um úrskurðarnefndir

Neytendasamtökin hafa lengi beitt sér fyrir stofnun úrskurðarnefnda og eiga samtökin aðild að sex 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.

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 þrjár 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 álitssgerð um ágreiningsefnið. Árið 2007 bárust 48 álitssbeiðnir til nefndarinnar og er því ljóst að rík þörf er fyrir kærunefndina.

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

6.3. Málafjöldi hjá úrskurðarnefndum árið 2007

<u>Kvörtunar- og úrskurðarnefndir</u>	<u>Fjöldi mála á árinu 2007</u>
★ Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda	0
★ Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og Neytendasamtakanna	4
★ Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna	0
★ Úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum	242
★ Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki	15
★ Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands	0

Langflest mál koma fyrir úrskurðarnefnd í váttryggingamálum. Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki kemur þar á eftir með töluvert færri mál. Fjöldi mála í öðrum nefndum er mjög lítil 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. Evrópska neytendaaðstoðin (ENA)- European Consumer Centre (ECC)



7.1. Almenn 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 EES-svæðisins. 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 2007 var tekið í notkun nýtt skráningarkerfi (IT-tool) hjá ECC-net, eða öllum starfsstöðvum Evrópsku neytendaaðstoðarinnar. Nokkrir hnökrar voru á skráningarkerfinu í upphafi en segja má að það hafi verið komið í fulla notkun á vordögum 2007. Í kerfið ber að skrá allar fyrirspurnir og kvartanir frá neytendum, sem og deilumál sem ENA tekur til meðferðar. Frá því kerfið var tekið í notkun og fram til áramóta voru skráðar 18 fyrirspurnir, 32 einfaldar kvartanir og sjö kvörtunarmál.

6.2. Dæmi um kvörtunarmál hjá Evrópsku neytendaaðstoðinni

Íslensk kona keypti sér þrjár peysur í tískufataverslun í Kaupmannahöfn. Þau leiðu mistök áttu sér stað að í stað þess að skuldfæra 477 DKK (ca. 5.600 IKR) á kort konunnar voru skuldfærðar 4.777 DKK. Þessi mistök uppgötvuðust ekki fyrr en eftir að heim var komið en þá var konan búin að henda bæði strimlinum og verðmiðum af peysunum. Eftir að hafa árangurslaust reynt að fá verslunina til að leiðrétta mistök sín leitaði konan til ENA.

ENA sendi málið til ECC í Danmörku og var það lagt fyrir þarlenda kærunefnd í neytendakaupamálum. Áður en til þess kæmi að nefndin sendi frá sér álit barst yfirlýsing frá versluninni þar sem mistökin voru viðurkennd og fallist var á að endurgreiða konunni.

Reykjavík, 26. febrúar 2008