



LEIÐBEININGA- OG
KVÖRTUNARÞJÓNUSTA
NEYTENDASAMTAKANNA

ÁRSSKÝRSLA 2009

ÁRSSKÝRSLA 2009	3
STARFSEMIN.....	3
STARFSMENN	3
SKRÁNING ERINDA ÁRIÐ 2009	4
HVERNIG BÁRUST ERINDIN ?.....	4
HVERJIR HÖFÐU SAMBAND ?.....	5
HVER VAR KYNJASKIPTINGIN ?.....	7
FYRIRSPURNIR ÁRIÐ 2009	7
ALMENNT UM FYRIRSPURNIR.....	7
NÁNAR UM FYRIRSPURNIR	8
DÆMI UM FYRIRSPURNIR	9
KVÖRTUNARMÁL ÁRIÐ 2009	11
FJÖLDI KVÖRTUNARMÁLA	11
DÆMI UM KVÖRTUNARMÁL.....	12
STARFSEMI KVÖRTUNAR- OG ÚRSKURÐARNEFNDA ÁRIÐ 2009	14
ALMENNT UM ÚRSKURÐARNEFNDIR	14
KVÖRTUNAR- OG ÚRSKURÐARNEFNDIR SEM NEYTENDASAMTÖKIN EIGA AÐILD AÐ	14
MÁLAFJÖLDI HJÁ ÚRSKURÐARNEFNÐUM ÁRIÐ 2009	15

Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustan

ÁRSSKÝRSLA 2009

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 tæplega 11.400 í árslok 2009. Félagsmönnum hefur fækkað nokkuð milli ára, og má rekja þá þróun til verra efnahagsástands, en að sama skapi eykst þörfin fyrir leiðbeiningar á slíkum tímum. Efnahags- og viðskiptaráðuneytið var með þjónustusamning við Neytendasamtökin um að reka Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu árið 2009 og er hluti kostnaðarinnar 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 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 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 deilumálum við seljendur. Auk þess hafa verið haldin námskeið um heimilisbókhald og neytendarétt, félagsmönnum að kostnaðarlausu. Ennfremur leggja félagsmenn sitt að mörkum til að efla neytendastarf og gera Neytendasamtökunum kleift að halda uppi upplýsingastarfi og nauðsynlegu aðhaldi á markaði. Árgjaldið vegna ársins 2009 var það sama og árið 2008 eða kr. 4.300.

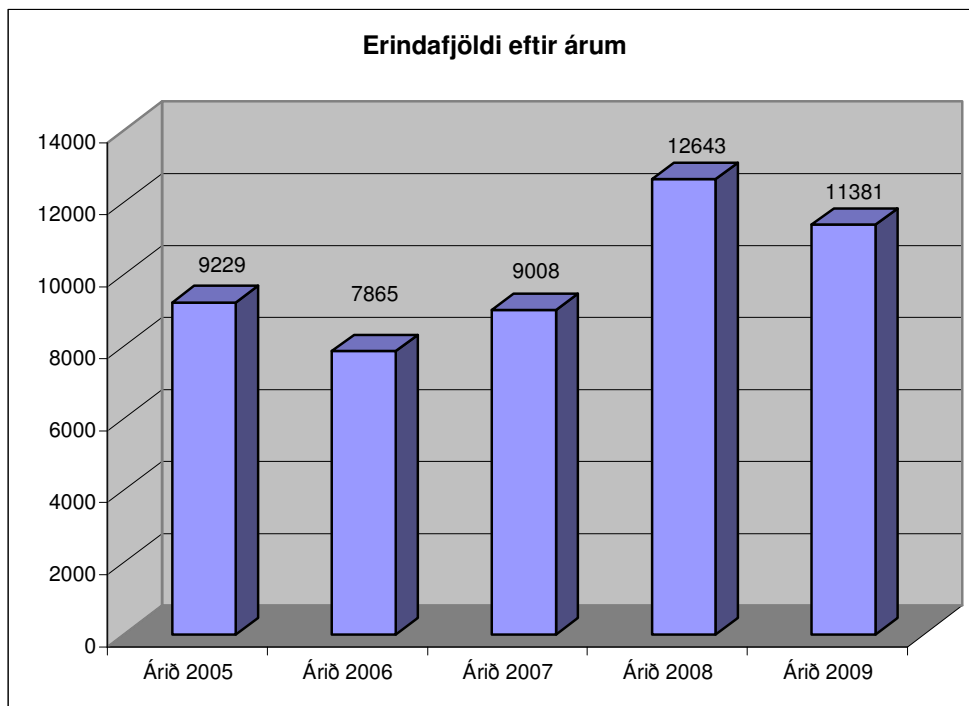
STARFSMENN

Starfsmenn Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar eru sex talsins, einn á Akureyri og fimm í Reykjavík. Starfsmenn eru Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, yfirmaður Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar, Ingibjörg Magnúsdóttir fulltrúi, Kristín Einarsdóttir fulltrúi, Brynhildur Pétursdóttir fulltrúi á Akureyri og Ásta Vigdís Bjarnadóttir sem sér um sínavörslu og móttöku. Einnig hefur verið starfandi við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna laganemi í

hlutastarfi, en því starfi gegnir Guðmundur Bjarni Ragnarsson. 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. Reikna má með að stöðugildi við leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna hafi á árinu 2009 verið um 4,5 á árinu.

SKRÁNING ERINDA ÁRIÐ 2009

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 2009 voru samtals skráð 11.381 erindi sem er um 10% fækkun frá fyrra ári en um 26% aukning frá árinu 2007. Af þessu 11.381 erindi bárust 8.319 til Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar en annars konar erindi voru 3.062. Á árinu 2009 var Yfirsýn breytt nokkuð, meðal annars hvað varðar skiptingu erinda í flokka.

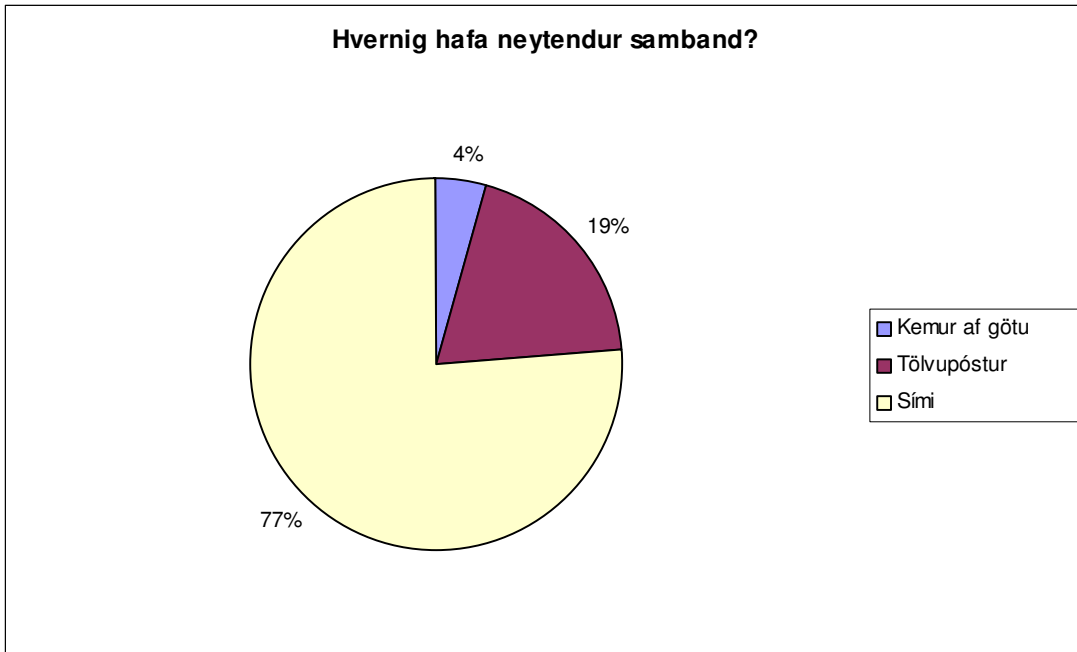


Tafla 1. Fjöldi erinda eftir árum.

HVERNIG BÁRUST ERINDIN ?

Langflestir sem hafa samband við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna gera það símleidis en einnig eru allmargir sem senda fyrirspurn með tölvupósti. Þá hefur það aukist mjög að fólk

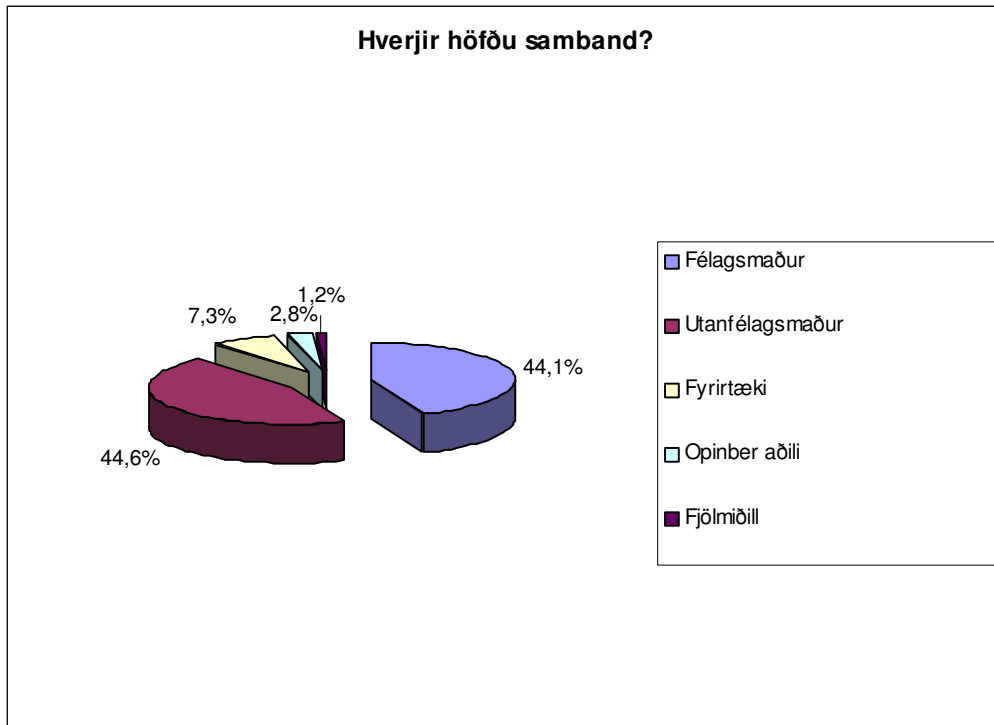
komi á skrifstofuna (216 erindi sem bárust þannig árið 2007, 497 árið 2008 og 503 árið 2009) en skrifstofa Neytendasamtakanna flutti síðla árs 2007 og er nú staðsett rétt við Hlemm og því frekar í alfaraleið en áður. Örfáir (um 25) höfðu svo samband með símbréfi eða bréfpósti.



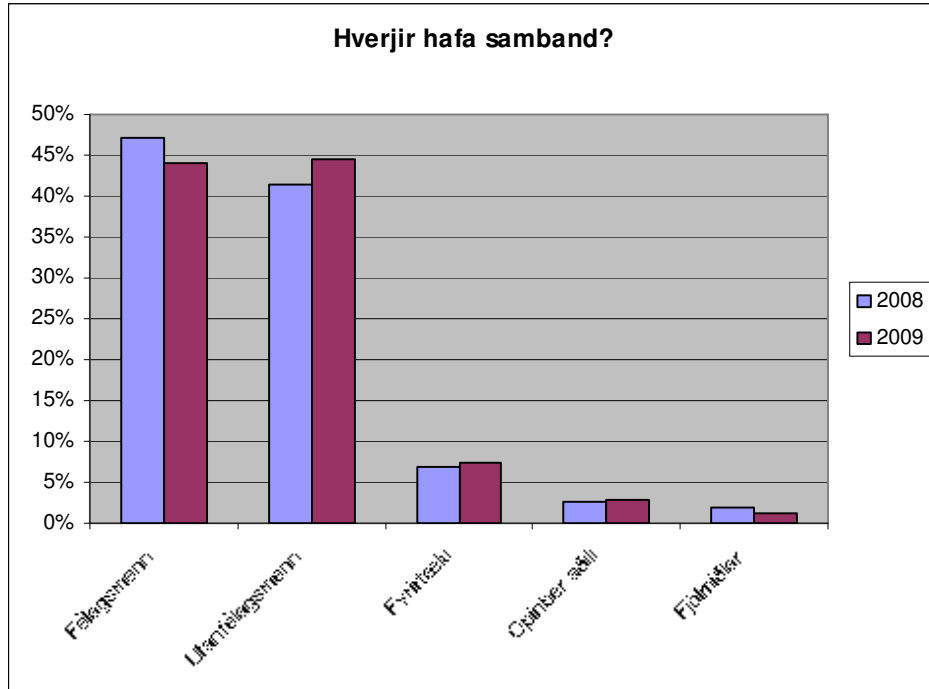
Tafla 2. Hvernig berast erindin?

HVERJIR HÖFÐU SAMBAND ?

Á árinu bar svo við að flest erindi voru frá utanfélagsmönnum, eða 5.078. Erindum frá utanfélagsmönnum hefur fjölgað jafnt og þétt eða úr 34% allra erinda árið 2007, 41% árið 2008 og í 44,6% árið 2009. Þessar tölur sýna vel hversu mikil þörf er á leiðbeiningaþjónustu fyrir almenning og er það miður að hið opinbera sé ekki reiðubúið að greiða fyrir þá þjónustu að fullu. Félagsmenn fylgja svo fast á eftir en skráð erindi frá þeim voru 5.019, en eins og áður sagði hafa félagsmenn, sem standa undir rekstri samtakanna að verulegu leyti með félagsgjöldum, greiðari aðgang að starfsmönnum leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar. Þá er athyglivert hve mörg fyrirtæki leita ráða hjá Neytendasamtökunum, en 829 fyrirtæki leituðu til samtakanna á árinu, og lýsir það vel því trausti sem samtökin njóta hjá atvinnulífinu. Hlýtur það að skila 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 best sé að leysa úr málum. Nokkuð færri erindi bárust Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunni frá fjölmiðlum á árinu heldur en árið 2008, sem stafar væntanlega af því að færri stórir fjölmiðlar eru starfandi nú en þá.



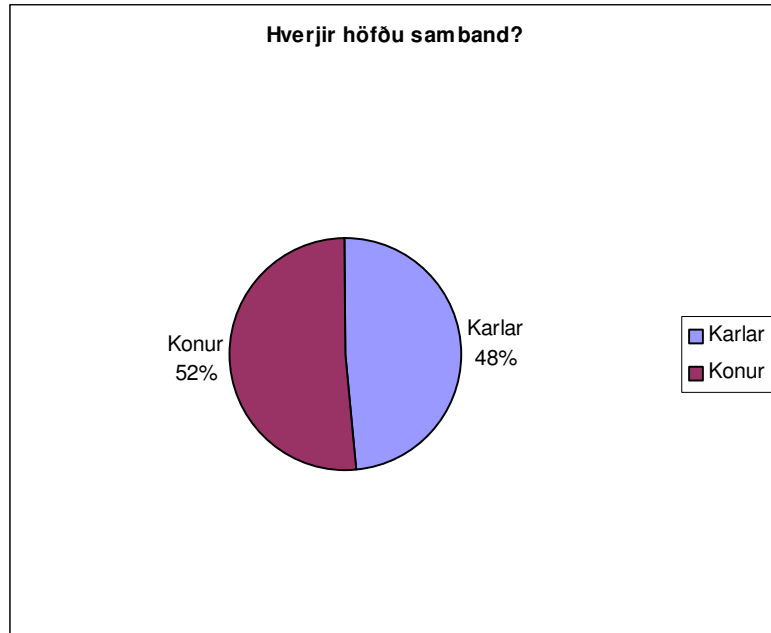
Tafla 3. Hverjir höfðu samband?



Tafla 4. Hverjir höfðu samband? Samanburður milli ára.

HVER VAR KYNJASKIPTINGIN ?

Nokkuð fleiri konur en karlar komu erindi á framfæri við leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna árið 2009. Þetta er í samræmi við kynjaskiptingu félagsmanna en heldur fleiri konur en karlar eru skráðar í Neytendasamtökin.



Tafla 5: Kynjaskipting

FYRIRSPURNIR ÁRIÐ 2009

ALMENNT 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. Í töflu 6. má sjá skiptingu fyrirspurna í einstaka flokka:

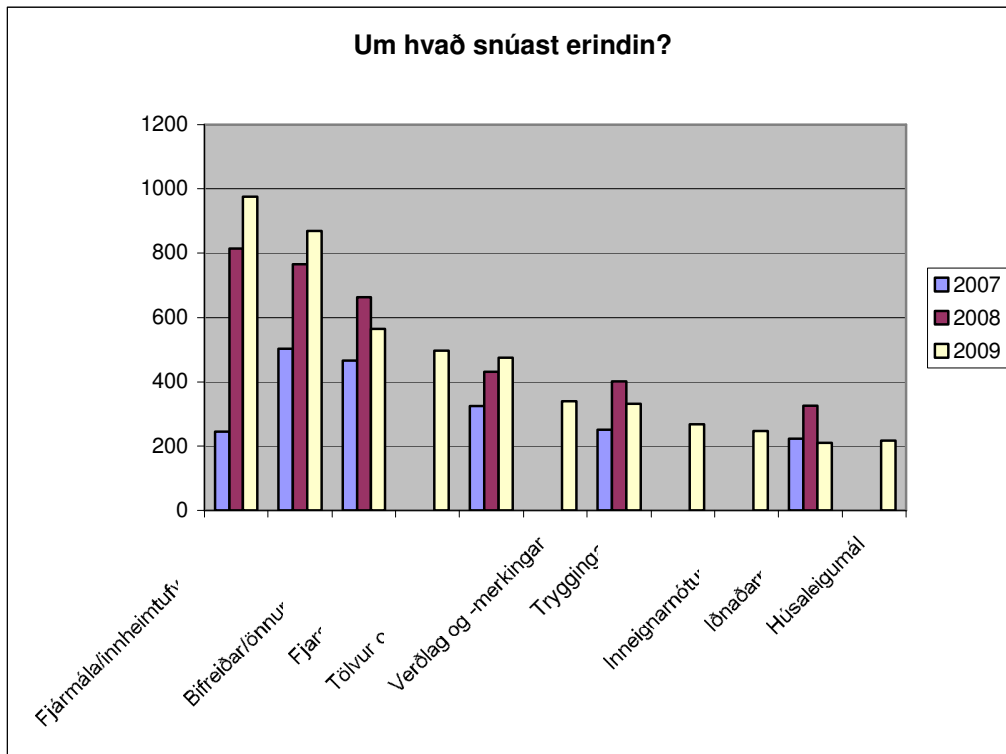
Fjármála- og innheimtufyrirtæki	976
Raftæki	869
Bífreiðar og önnur farartæki	564
Fjarskiptafyrirtæki	496

Tölvur og hugbúnaður	475
Verðlag og verðmerkingar	340
Tryggingar	332
Flugmál	267
Inneignarnótur, gjafabréf, skilaréttur	247
Iðnaðarmenn	219
Húsaleigumál	218
Önnur þjónusta	197
Lögfræðileg ráðgjöf, t.d. greiðsluseðlar	196
Ferðamál – önnur en flug	195
Fatnaður og skartgripir	193
Húsgögn	192
Önnur kaup, s.s. gæludýr, húsbúnaður	190
Áskrifir og bindisamningar	168
Innréttingar, hreinlætistæki, gólf- og veggefni	155
Fasteignir	123
Evrópska neytendaaðstoðin	104
Matvæli	99
Efnalaugar og þvottahús	80
Markaðssetning og auglýsingar	80
Opinber þjónusta - stjórnsýsla	75
Þjónusta sérfræðings	73
Snyrting og heilsa	39
Veitufyrirtæki	34
Skólar og námskeið	33
Póstþjónusta og flutningsfyrirtæki	30
Nethappdrætti	8
Annað s.s. fjölbýli, erfðir	2

Tafla 6. Flokkun fyrirspurna

NÁNAR UM FYRIRSPURNIR

Á árinu bárust flestar fyrirspurnir vegna fjármála- og innheimtufyrirtækja en fyrirspurnir vegna raftækja fylgja þar fast á eftir. Nokkuð erfitt er að bera saman fjölda fyrirspurna í einstökum flokkum milli ára þar eð flokkun var breytt töluvert í byrjun ársins, t.a.m. var ferðamálum skipt upp í tvo flokka. Í töflu nr. 7 má sjá erindafjölda í algengustu málaflokkunum síðustu þrjú ár, að því marki sem hægt er vegna breytinga á flokkunarkerfi. Áberandi er að fjölgun er langmest í þeim erindum er snúa að fjármála- og innheimtufyrirtækjum, en fyrirspurnir vegna þeirra hafa aukist um 300% frá árinu 2007. Nokkur fjölgun var einnig í fyrirspurnum er varða raftæki, tölvur og hugbúnað en fækkun í öðrum algengustu flokkunum.



Tafla 7. Skipting algengustu fyrirspurna eftir árum.

DÆMI UM FYRIRSPURNIR

Fyrirspurnir sem Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunni berast eru næstum jafnmargvíslegar og þær eru margar en árið 2009 voru algengar fyrirspurnir og svör við þeim birtar sem „molar“ á heimasíðunni, www.ns.is. Hér að neðan má sjá dæmi um fyrirspurnir sem berast og hafa verið birtar á heimasíðunni:

Erindi: Oft er því haldið fram að frestur til að kvarta vegna galla á tækjum eins og rafhlöðum og hleðslutækjum í fartölvum og sínum sé sex mánuður. Hvað er til í því?

Svar: Samkvæmt lögum um neytendakaup (þegar neytandi kaupir af fyrirtæki) er kvörtunarfrestur ýmist tvö eða fimm (vegna hluta sem ætlaður er verulega lengri endingartími) ár. Ekki má semja um styttri tíma en það eða nefna styttri frest í skilmálum eða á kvittun. Þetta þýðir að ef neytandi kaupir gallaðan hlut getur hann kvartað ef gallinn kemur fram innan tveggja ára frá kaupunum. Þessi tveggja ára regla gildir því jafnt um rafhlöður og hleðslutæki eins og annað.

Hins vegar (ef liðnir eru meira en sex mánuðir frá kaupunum) er það neytandinn sem þarf að sanna að um galla sé að ræða, en ekki t.d. eðlilegt slit eða skemmdir vegna rangrar notkunar.

Ef um galla er að ræða ber því seljanda að bæta úr því ef hleðslutæki eða rafhlaða í fartölvu eða síma reynist gölluð. Sú skylda fellur hins vegar niður ef ekki er um galla að ræða, ef t.a.m. þessi tæki eru notuð vitlaust eða skemmd eða ef um eðlilegt slit er að ræða.

Erindi: Má auglýsa afslátt af nýrri vöru?

Svar: Samkvæmt reglum um útsölur segir að þegar auglýst sé lækkað verð skuli fyrra verð koma fram og verður seljandi að geta sannað að varan hafi verið seld á því verði sem tilgreint er sem eldra verð.

Hins vegar segir í sömu reglum að heimilt sé að auglýsa kynningar- eða opnunartilboð en þá skuli afslátturinn vera raunverulegur og að gefa skuli upp venjulegt verð (þ.e. verðið sem varan verður seld á eftir að tilboðsdögum er lokið) ásamt kynningar- eða opunarverði.

Erindi: Hvernig get ég losnað út úr leigusamningi? Nú hefur leiguverð lækkað og mér býðst ódýrari íbúð til leigu.

Svar: Mismunandi reglur gilda um uppsögn húsaleigusamnings eftir því hvort um er að ræða tímabundinn eða ótímabundinn leigusamning.

Þegar leigusamningur er tímabundinn, t.d. látinn gilda í eitt ár, er almennt ekki hægt að segja honum upp yfir leigutímann. Leigusamningnum lýkur þá á umsömdum degi án sérstakrar uppsagnar eða tilkynningar. Almennt er því ekki hægt að losna úr leigusamningi með þeim rökum að leiguverð á markaði hafi lækkað og hægt sé að fá hagstæðari leigu annars staðar.

Ef leigusamningur er ótímabundinn og leigjandi hefur búið í íbúðinni skemur en fimm ár, geta aðilar sagt samningnum upp með sex mánaða fyrirvara. Hafi leigjandi hins vegar búið í íbúðinni lengur en fimm ár nýtur hann ríkari verndar þar sem uppsagnarfresturinn er eitt ár af hálfu leigusala. Uppsögn þarf að vera skrifleg og send með sannanlegum hætti.

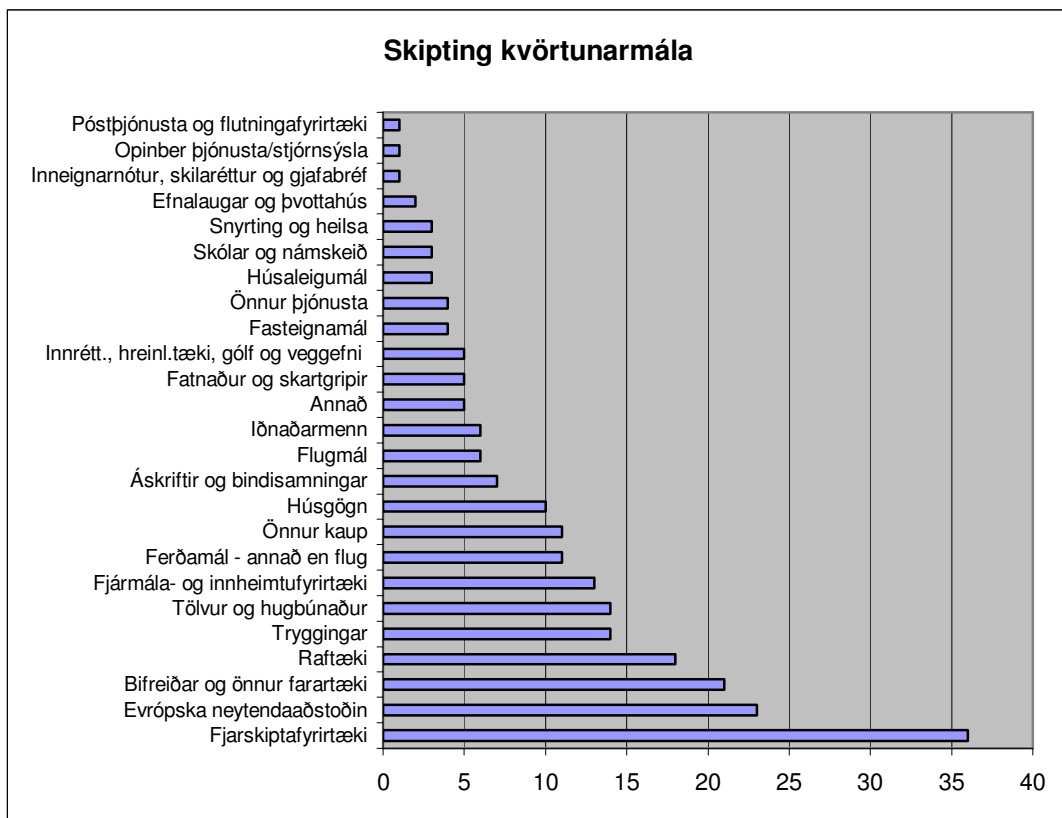
KVÖRTUNARMÁL ÁRIÐ 2009

ALMENNT UM KVÖRTUNARMÁL

Í kvörtunarmálum hefur starfsfólk Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar 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 jafnvel fyrir dómstóla í einstaka tilvikum. Eins og áður sagði er þessi milliganga einungis í boði fyrir félagsmenn eða gegn greiðslu málskotsgjalds.

FJÖLDI KVÖRTUNARMÁLA

Árið 2009 annaðist kvörtunarþjónustan 227 kvörtunarmál, sem er átta málum færri en árið á undan.



■ Tafla 8. Kvörtunarmál

Flest kvörtunarmálin á árinu vörðudu fjarskiptafyrirtæki eða alls 36 mál. Einnig hafði kvörtunarþjónustan til meðferðar mörg mál er vörðudu raftæki, bífreiðar og tryggingar. Til kasta

Evrópsku neytendaadstoðarinnar komu svo 23 mál á árinu en nánar er fjallað um þá starfsemi í sérstakri ársskýrslu Evrópsku neytendaadstoðarinnar.

DÆMI UM KVÖRTUNARMÁL

FATNAÐUR

Kona fór með 40 ára gamlan skírnarkjól í hreinsun. Eftir hreinsun komu í ljós lítil göt á blúndu sem var yfir kjólnum. Efnalaugin reyndi í kjölfarið að gera við kjólinn en neytandinn var ekki ánægður með þá viðgerð og fór því fram á skaðabætur eða nýjan kjól. Þar sem kjóllinn var mjög gamall og hafði tilfinningalegt gildi og þar sem erfitt var að fá sambærilegan kjól taldi starfsmaður kvörtunarþjónustunnar best að neytandinn skyldi afla faglegs mats saumastofu á því hvort hægt væri að gera betur við kjólinn og þá hver kostnaðurinn yrði. Kom í ljós að hægt var að gera við kjólinn gegn sanngjarnri greiðslu án þess að skipt væri um blúndu, hann myndi þó styttest aðeins. Efnalaugin sættist á að greiða viðgerðina. Bæði neytandinn og efnalaugin voru sátt við þessa lausn og leystist því málið farsællega með milligöngu kvörtunarþjónustunnar.

FJÁRMÁLAFYRIRTÆKI

Neytandi fékk símtal frá kreditkortafyrirtæki þar sem honum var boðið tiltekið kreditkort. Neytandinn vildi kanna málið nánar þannig að honum var boðið að fá send frekari gögn um kortið, ásamt kortinu sjálfu og bent á að hann gæti skilað því ef hann vildi það ekki, sem hann féllst á. Þegar neytandinn hafði fengið kortið og kynnt sér nánar skilmála fyrirtækisins, ákvað hann að skila því, óundirrituðu og án þess að hafa notað það. Nokkrum dögum síðar var aftur haft samband við neytandann og gæði kortsins ítrekuð og reynt að fá hann í viðskipti. Þegar hann neitaði viðskiptunum var honum tjáð að hann yrði að greiða árgjald kortsins og það þótt hann hefði hvorki undirritað það né notað og þar með ekki samþykkt samninginn. Í kjölfarið leitaði neytandinn til starfsmanns kvörtunarþjónustunnar sem sendi fyrirtækinu bréf með kröfu þess efnis að neytandanum yrði endurgreitt árgjaldið, sem hann hafði greitt með fyrirvara til að sporna við frekari innheimtukostnaði, enda álit samtakanna að ekki væri um löglega viðskiptahætti að ræða. Málinu lauk með því að kreditkortafyrirtækið endurgreiddi neytandanum árgjaldið. Með milligöngu kvörtunarþjónustunnar leystist málið því farsællega að lokum.

TRYGGINGAR

Neytandi nokkur lenti í umferðaróhappi árið 2007 og var talinn bera ábyrgð á tjóninu. Í framhaldinu fór hann með tjónaskýrsluna til tryggingafélagsins til að fá tjónið bætt úr kaskótryggingu bifreiðarinnar. Þar sem skemmdirnar voru hins vegar ekki stórvægilegar ákvað neytandinn að fresta viðgerð að sinni. Rúmu ári seinna ætlaði neytandinn að láta gera við skemmdirnar og leitaði því til tryggingafélagsins með bótakröfu. Þegar þangað var komið var honum tilkynnt að tjónið væri ekki bótaskyld úr kaskótryggingu bifreiðarinnar þar sem ekki hefði verið tilkynnt um kröfuna innan eins árs frá því vitað var um tjónið. Neytandinn leitaði í framhaldinu eftir aðstoð kvörtunarþjónustunnar sem hafði samband við tryggingafélagið fyrir

hans hönd. Það var mat samtakanna að neytandinn ætti rétt á bótum úr tryggingunni á þeim grundvelli að engar sérstakar reglur giltu um form tilkynningar, eins og tryggingafélagið hafði borið fyrir sig, enda hafði neytandinn tilkynnt um tjónið. Málinu lauk með þeim hætti að tryggingafélagið féllst á þau sjónarmið og bætti tjón neytandans úr kaskótryggingu bifreiðarinnar.

FJARSKIPTI

Í júlí 2009 hafði kona samband við fjarskiptafyrirtæki og vildi byrja viðskipti hjá þeim með Internetið, heimasímann og sjónvarpið. Henni var tjáð að starfsmaður frá fyrirtækinu kæmi heim og myndi tengja sjónvarpið henni að kostnaðarlausu. Starfsmaður kom og tengdi sjónvarpið en sagði viðkomandi að hún hefði tengt „ráterinn“ vitlaust og lagaði það. Áður hafði hún reynt að fá leiðsögn um tengingar í gegnum síma. Vegna vinnu þjónustuaðilans sem kom og tengdi sjónvarpið fékk konan reikning upp á tæpar 10.000 kr. en henni var sagt í upphafi að það væri henni að kostnaðarlausu. Viðkomandi leitaði þá til kvörtunarþjónustunnar þar sem hún var ekki tilbúin að greiða fyrir þessa þjónustu og vildi fá reikninginn felldan niður. Eftir milligöngu kvörtunarþjónustunnar viðurkenndi fyrirtækið að konan hefði átt að fá betri leiðsögn með tengingar í gegnum símann eins og hún óskaði sjálf eftir, enda stóð hún í þeirri trú, miðað við þær upplýsingar sem hún hafði fengið að þessi þjónusta væri henni að kostnaðarlausu. Fyrirtækið ákvað því að fella niður þennan reikning og bað neytandann innilegrar afsökunar á þessu.

Kona keypti sjónvarpsáskrift af fjarskiptafyrirtæki og var henni sagt að ná í afruglara í tiltekna verslun. Þar var hins vegar enga afruglara að fá og eftir nokkurn tíma ákvað konan að rifta samningnum þar sem hún taldi forsendur brostnar. Henni var gert að greiða riftunargjald og það sætti konan sig ekki við. Hún leitaði því til kvörtunarþjónustunnar sem tók undir með konunni og taldi hana ekki þurfa að greiða riftunargjald þar sem fyrirtækinu hafði ekki tekist að útvega henni afruglara sem var forsenda þess að hún gæti nýtt sér þjónustuna. Eftir afskipti kvörtunarþjónustunnar af málinu felldi fyrirtækið riftunargjaldið niður.

ALMENNT 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.

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 iðnadamanna*

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 iðnadarins og einn af viðskiptaráðherra, sem skal vera löglærður og er jafnframt formaður nefndarinnar. Í hverju máli sitja tveir fulltrúar seljenda, tveir fulltrúar neytenda og formaður. Málskotsgjald er kr. 5.000.

❖ *Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum.*

Nefndina skipa þrjú fulltrúar sem allir skulu vera löglærðir. Einn er tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af váttryggingafélögunum 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 þrír 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 svo vistað Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Í henni sitja 3 fulltrúar og skipar viðskiptaráðherra einn fulltrúann eftir tilnefningu frá Neytendasamtökunum. Til kærunefndarinnar geta kaupendur og seljendur í lausafjár- eða þjónustukaupum leitað, þeim að kostnaðarlausu, ef þá greinir á um réttindi sín eða skyldur og óskað eftir álitserð um ágreiningsefnið. Árið 2009 bárust 103 álitserðir 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.

MÁLAFJÖLDI HJÁ ÚRSKURÐARNEFNDUM ÁRIÐ 2009

<u>Kvörtunar- og úrskurðarnefndir</u>	<u>Fjöldi mála á árinu 2009</u>
★ Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda	8
★ Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og Neytendasamtakanna	6
★ Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna	0
★ Úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum	456
★ Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki	66
★ Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands	0

Langflest mál koma fyrir úrskurðarnefnd í váttryggingamálum og hefur málafjöldi þar aukist um 42% milli ára. Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki kemur þar á eftir með töluvert færri mál en málafjöldi hjá þeirri nefnd hefur þó meira en þrefaldast milli ára. Fjöldi mála í öðrum nefndum er fremur lítil en þó skiptir miklu máli 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.

Reykjavík, 8. janúar 2010,
Hildigunnur Hafsteinsdóttir