



---

**LEIÐBEININGA- OG  
KVÖRTUNARÞJÓNUSTA  
NEYTENDASAMTAKANNA**

---

---

**ÁRSSKÝRSLA 2012**

---

# EFNISYFIRLIT

<b>ÁRSSKÝRSLA 2012</b> .....	<b>3</b>
STARFSEMIN .....	3
STARFSMENN .....	4
<b>SKRÁNING ERINDA ÁRIÐ 2012</b> .....	<b>4</b>
HVERNIG BÁRUST ERINDIN ? .....	5
HVERJIR HÖFÐU SAMBAND ? .....	5
HVER VAR KYNJASKIPTINGIN ? .....	6
<b>FYRIRSPURNIR ÁRIÐ 2012</b> .....	<b>7</b>
ALMENNT UM FYRIRSPURNIR .....	7
NÁNAR UM FYRIRSPURNIR .....	7
ALMENN ERINDI .....	8
YFIR HVERJU VAR KVARTAÐ? .....	9
<b>KVÖRTUNARMÁL ÁRIÐ 2012</b> .....	<b>10</b>
ALMENNT UM KVÖRTUNARMÁL .....	10
FLOKKAR KVÖRTUNARMÁLA .....	10
DÆMI UM KVÖRTUNARMÁL .....	11
<i>Kuldaskór með hálkuvörn</i> .....	11
<i>Dælduð dýna</i> .....	12
<i>Debetkortí rænt</i> .....	12
<i>Úlpa í þurrkara</i> .....	13
<i>Frelsisinneign þurrkuð út</i> .....	13
<b>STARFSEMI KVÖRTUNAR- OG ÚRSKURÐARNEFNDA ÁRIÐ 2012</b> .....	<b>14</b>
ALMENNT UM ÚRSKURÐARNEFNDIR .....	14
KVÖRTUNAR- OG ÚRSKURÐARNEFNDIR SEM NEYTENDASAMTÖKIN EIGA AÐILD AÐ .....	14
MÁLAFJÖLDI HJÁ ÚRSKURÐARNEFNÐUM ÁRIÐ 2012 .....	15

# Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustan

## ÁRSSKÝRSLA 2012

### 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 um 9.200 í árslok 2012. Félagsmönnum hefur fækkað nokkuð undanfarin ár, og má rekja þá þróun til verra efnahagsástands. Innanríkisráðuneytið gerði þjónustusamning við Neytendasamtökin um rekstur Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu árið 2012 og er hluti kostnaðarins við rekstur þjónustunnar 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. Af þessum sökum hefur opnunartími skrifstofu Neytendasamtakanna einnig verið skertur, en símatími er nú alla virka daga frá kl. 10.00 – 14.00. 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. 10-12 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. 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 kærufélag. Auk þess hafa verið haldin námskeið um heimilisbókhald og neytendarétt, félagsmönnum að kostnaðarlausu. Þá geta félagsmenn fengið svokallaða Sparometer-mæla lánaða sér að kostnaðarlausu til að mæla rafmagnsnotkun á heimilum sínum. 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 2012 var kr. 4.950.

**Árgjald félagsaðildar árið 2013 verður 5.200 kr. og er m.a. eftirfarandi innifalið:**

Fjögur Neytendablöð á ári

Aðgangur að læstum síðum, gæðakönnunum og heimilisbókhaldi á [www.ns.is](http://www.ns.is).

Milliganga og aðstoð vegna vöru- eða þjónustukaupa

Lán á Sparometer-mæli sem mælir raforkunotkun einstakra heimilistækja

**STARFSMENN**

Starfsmenn Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar eru fimm talsins, einn á Akureyri og fjórir í Reykjavík. Starfsmenn eru Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, yfirmaður Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar, Ingibjörg Magnúsdóttir fulltrúi, Kristín Einarsdóttir fulltrúi og Brynhildur Pétursdóttir fulltrúi á Akureyri. Einnig hefur verið starfandi við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna laganemi í hlutastarfi, en því starfi gegnir nú Daði Heiðar Kristinsson. Ofangreindir starfsmenn vinna ekki allir 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 verið um 3,5 á árinu. Auk þess að reka Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna sjá samtökin um rekstur Leigjenda- aðstoðarinnar og Evrópsku Neytendaaðstoðarinnar, en um þá starfsemi má lesa í sérstökum ársskýrslum.

---

**SKRÁNING ERINDA ÁRIÐ 2012**

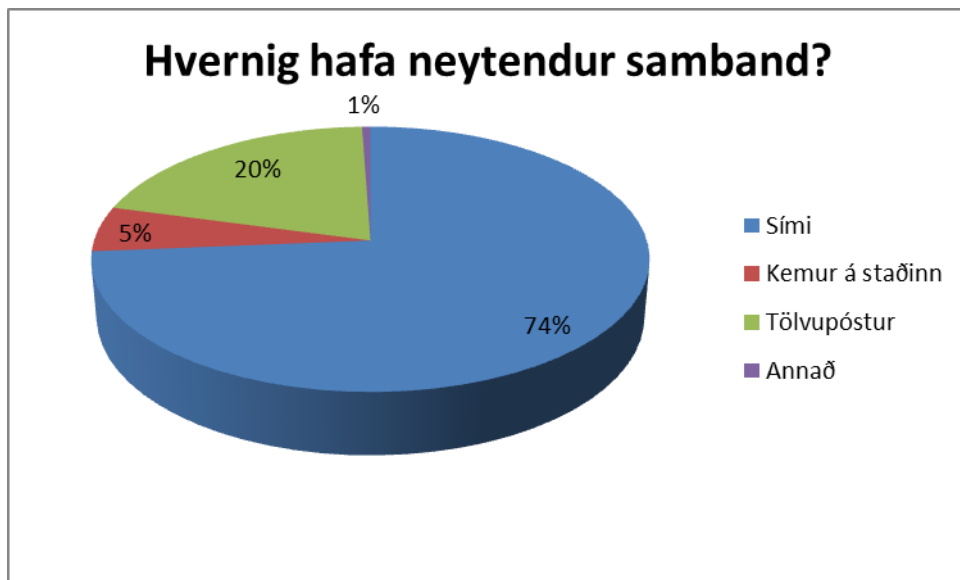
---

Neytendasamtökin notuðu til margra ára tölvuforritið Yfirsýn til að halda utan um fyrirspurnir sem bárust samtökunum. Í byrjun árs 2012 var tekið upp nýtt tölvuforrit sem býður upp á mun ítarlegri skráningar. Á sama tíma var reglum um flokkun og skráningu erinda breytt töluvert sem gerir samanburð milli ára illmögulegan, en telja má að skráning sé nú nákvæmari en nokkru sinni fyrr.

Meðal þess sem er skráð er hvernig erindin berast, frá hverjum þau stafa, hvað þau varða og yfir hverju er kvartað. Árið 2012 voru samtals skráð 6.867 erindi. Af þessum erindum voru 1.431 vegna húsaleigu og 128 vegna Evrópsku neytendaaðstoðarinnar. Afgangurinn skiptist svo milli kvartana vegna vöru eða þjónustu (4.161 erindi) og almennra erinda til Neytendasamtakanna (1.147 erindi) sem vörðuðu t.a.m. gæða- og markaðskannanir eða efni í Neytendablaðinu. Í tölfraeðiupplýsingunum sem hér koma á eftir er tekið tillit til almennra erinda sem bárust samtökunum (samtals 5.436 erindi) en ekki erinda sem bárust Leigjendaaðstoðinni á árinu.

### HVERNIG BÁRUST ERINDIN ?

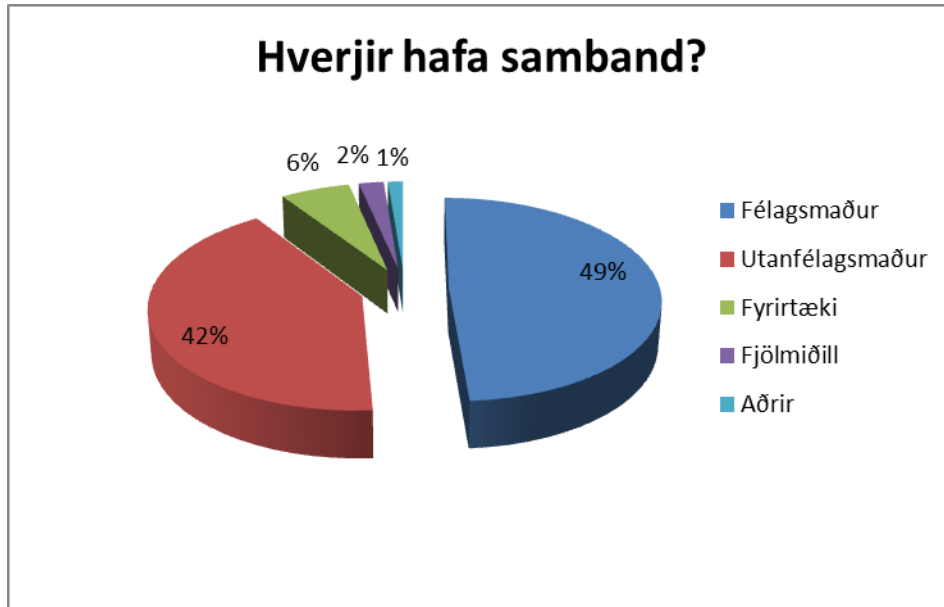
Langflestir sem hafa samband gera það símleiðis (4.006 erindi) en einnig eru allmargir sem senda fyrirspurn með tölvupósti (1.100 erindi). Þá hefur það aukist mjög á undanförunum árum að fólk komi á skrifstofuna, og bárust 300 erindi með þeim hætti á árinu, en skrifstofa Neytendasamtakanna er staðsett rétt við Hlemm og því í alfaraleið. Örfáir (30) höfðu svo samband með bréfpósti eða öðrum hætti.



Tafla 1. Hvernig bárust erindin?

### HVERJIR HÖFÐU SAMBAND ?

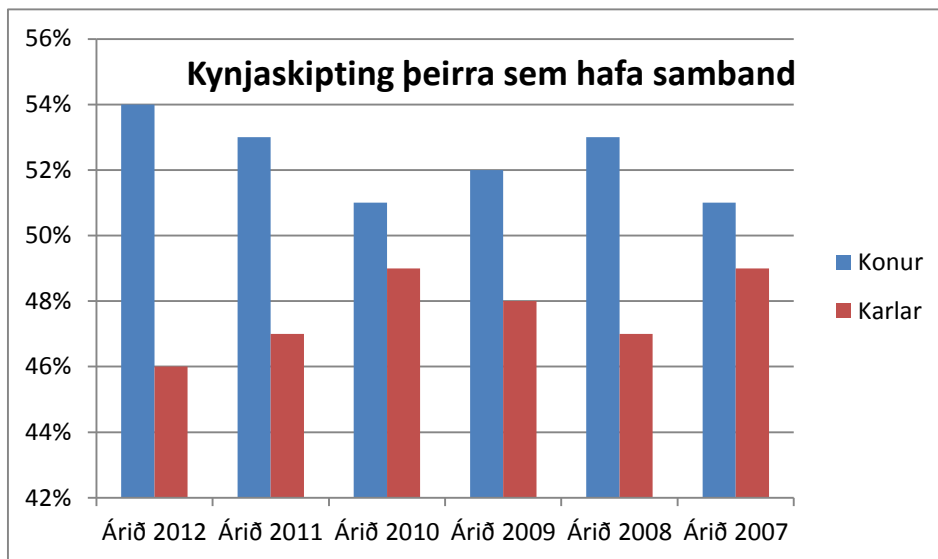
Á árinu voru flest erindi frá félagsmönnum, eða 2.661 og voru erindin frá þeim því 49% allra erinda sem bárust. Erindi frá utanfélagsmönnum voru svo 2.263 eða 42% allra erinda. Erindum frá utanfélagsmönnum hefur fjölgað undanfarin ár en árið 2007 voru þau til að mynda aðeins 34% allra erinda. Þessar tölur sýna vel hversu mikil þörf er á leiðbeiningaþjónustu fyrir almenning og er það miður að hið opinbera sé ekki reiðubúið að greiða fyrir þá þjónustu að fullu. Þá er athyglivert hve mörg fyrirtæki leita ráða hjá Neytendasamtökunum, en 326 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. Þá var töluvert um fyrirspurnir frá fjölmiðlum en Neytendasamtökin rötuðu 350 sinnum í fjölmiðla á árinu. Á myndinni hér að neðan má sjá hvernig erindi skiptust milli framangreindra aðila, en í hópnum „aðrir“ eru fyrst og fremst önnur félagsamtök og opinberir aðilar.



Tafla2. Hverjir höfðu samband?

#### HVER VAR KYNJASKIPTINGIN ?

Töluvert fleiri konur en karlar, eða 2.924 á móti 2.512, komu erindi á framfæri við leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna árið 2012. Hefur munurinn milli kynjanna verið nokkur undanfarin ár og en á myndinni hér að neðan má sjá þróun kynjaskiptingar síðustu ár. Þessi tölfræði er þó fremur sett hér fram til gamans en að fullyrða megi eitthvað af henni um mismunandi áhyggjur og áhugasvið kynjanna, enda er munurinn þrátt fyrir allt tiltölulega lítill.



Tafla 3: Kynjaskipting

---

## FYRIRSPURNIR ÁRIÐ 2012

---

### 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 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 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. Eins og áður sagði var skráningu fyrirspurna breytt nokkuð í byrjun árs 2012, og flokkast þær nú í þrjá meginflokka, þ.e. erindi sem varða vörur, þjónustu og svo almenn erindi.

### NÁNAR UM FYRIRSPURNIR

Á töflunni hér að neðan má sjá nánari flokkun fyrirspurna vegna vörukaupa, en alls bárust 2.267 erindi vegna kaupa á vörum. Fest voru erindin vegna bifreiða, en raunar eru þar taldar með ábyrgðarviðgerðir seljenda, svo mörg þessara 318 erinda snerust ekki beinlínis um kaup á bifreiðum. Þar á eftir koma erindi vegna tölva og farsíma en einnig var mikið um fyrirspurnir vegna kaupa á fatnaði.

Bifreiðar	<b>318</b>
Tölvur og farsímar	<b>279</b>
Fatnaður og skór	<b>264</b>
Matvæli	<b>250</b>
Heimilistæki	<b>199</b>
Húsgögn	<b>177</b>
Raftæki - önnur	<b>175</b>
Innréttingar/gólf/veggefni/ofnar	<b>75</b>
Fasteignir	<b>74</b>
Farartæki - önnur	<b>29</b>
Skartgripir	<b>29</b>
Bækur og tímarit	<b>17</b>
Lyf og snyrtivörur	<b>16</b>
Gæludýr	<b>15</b>
Tómstundavörur	<b>15</b>
Aðrar vörur	<b>335</b>

*Tafla 4. Erindi er varða vörukaup.*

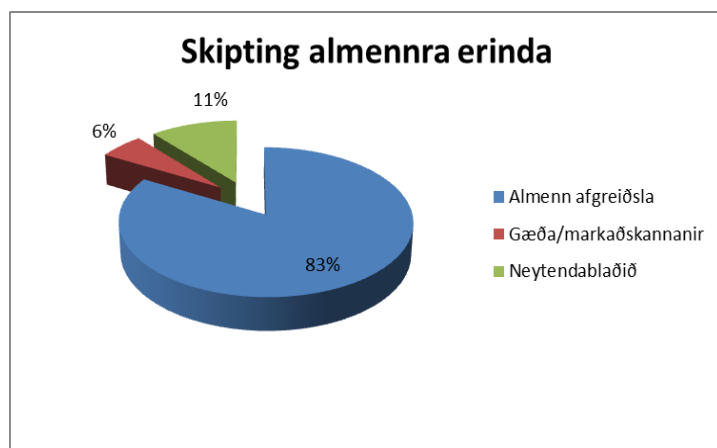
Erindi vegna kaupa á þjónustu voru heldur færri, eða 1.894. Eins og áður sagði leiðir nýja skráningarkerfið og breyttar flokkunaraðferðir til þess að samanburður milli ára er illmögulegur. Hins vegar virðast sömu þjónustuflokkar í efstu sætunum og áður, en erindi vegna fjármálafyrirtækja og flugfélaga hafa lengi verið meðal stærstu málaflokkanna.

Fjármálafyrirtæki	258
Flug	206
Iðnaðarmenn	184
Ferðaþjónusta	171
Símaþjónusta	159
Tryggingar	140
Heilsa	75
Efnalaugar	74
Bílaleiga	55
Internetþjónusta	54
Fasteignasala	39
Opinber þjónusta	38
Sjónvarpsþjónusta (tengingar og áskriftir)	36
Skólar og námskeið	30
Rafmagn	28
Snyrting	22
Flug - farangur	21
Viðhald á farartækjum	18
Flutnings- og pósthjónusta	17
Vatnsveitur	16
Önnur þjónusta	253

Tafla 5. Erindi er varða þjónustukaup.

#### ALMENN ERINDI

Almenn erindi voru 1.147. Er þar t.a.m. um að ræða erindi sem varða starfsemi og verksvið Neytendasamtakanna, fyrirspurnir um gæða- og markaðskannanir og heimilisbókhald sem er aðgengilegt fyrir félagsmenn, auk fyrirspurna um Neytendablaðið og einstakar greinar í því. Á töflunni hér til hliðar má sjá nánar hvernig þessi erindi skiptust.

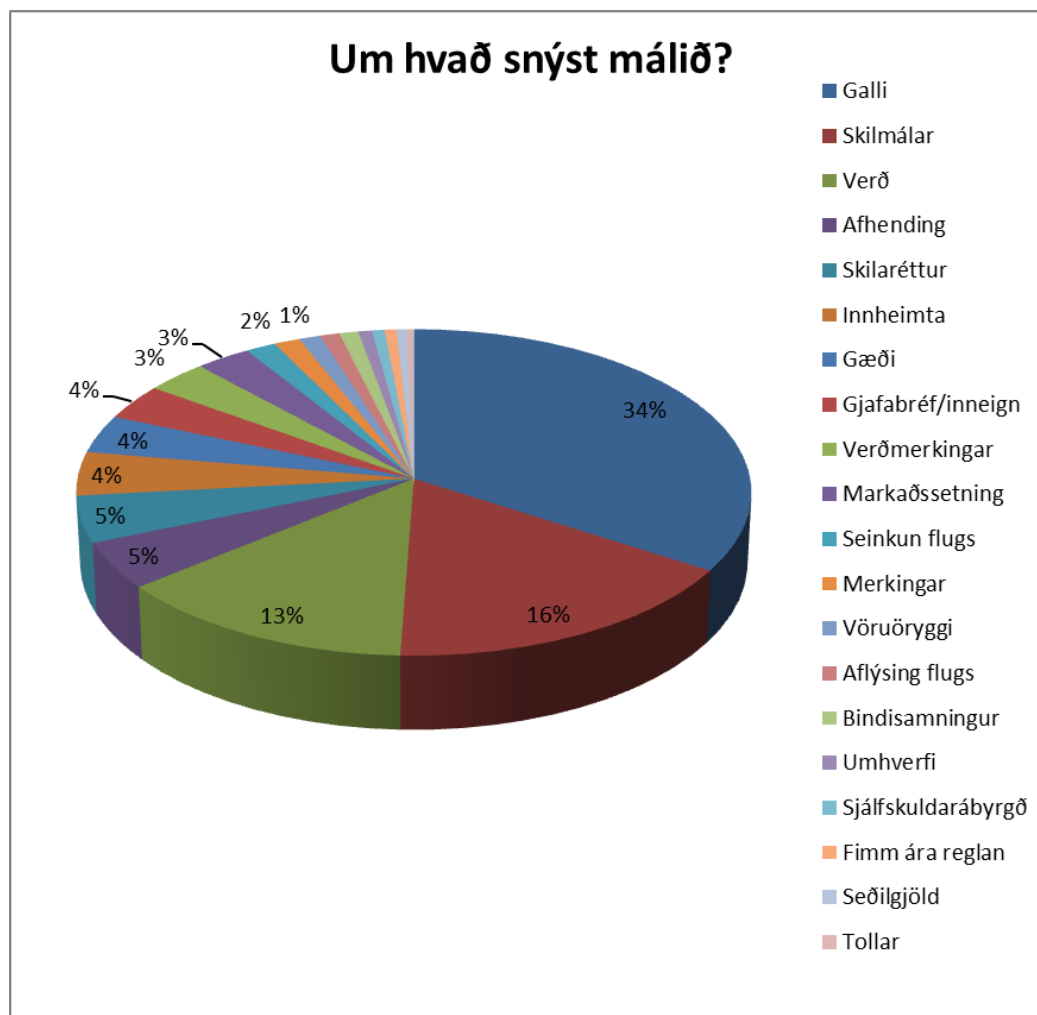


Tafla 6. Skipting almennra erinda



## YFIR HVERJU VAR KVARTAÐ?

Tekin var upp sú nýbreytni á árinu að skrá sérstaklega, þegar um var að ræða erindi vegna vöru eða þjónustu yfir hverju var kvartað. Eins og sjá má af töflunni hér að neðan vörðuðu langflest erindin galla á vöru eða þjónustu, en þar á eftir komu kvartanir vegna skilmála seljenda og kvartanir vegna vöruverðs.



Tafla 7. Um hvað snerust kvartanirnar?

Að endingu skal svo ítrekað að um erindin sem bárust Leigjendaaðstoðinni og Evrópsku neytendaaðstoðinni á árinu er fjallað í sérstökum ársskýrslum, sjá [www.leigjendur.is](http://www.leigjendur.is) og [www.ena.is](http://www.ena.is)

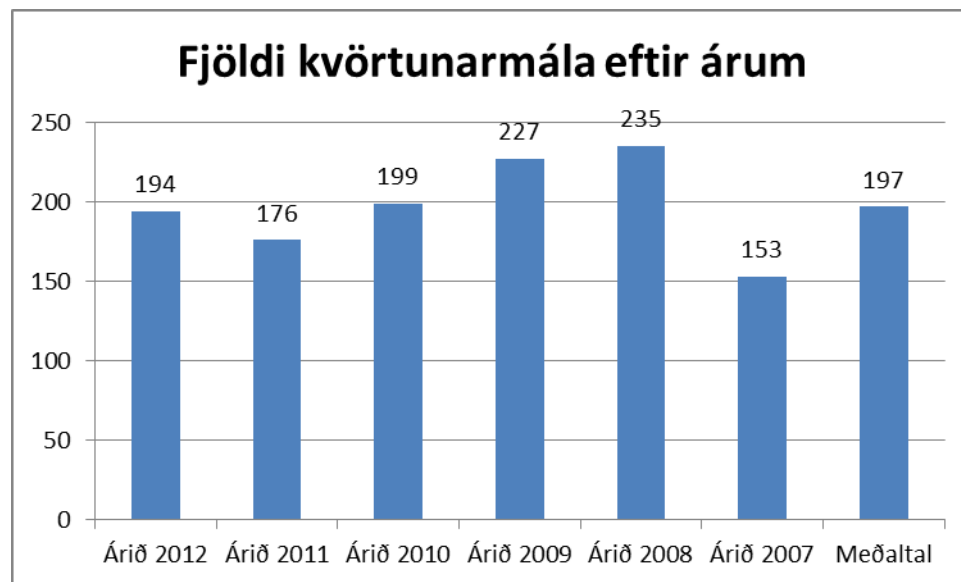
---

## KVÖRTUNARMÁL ÁRIÐ 2012

---

### ALMENNT UM KVÖRTUNARMÁL

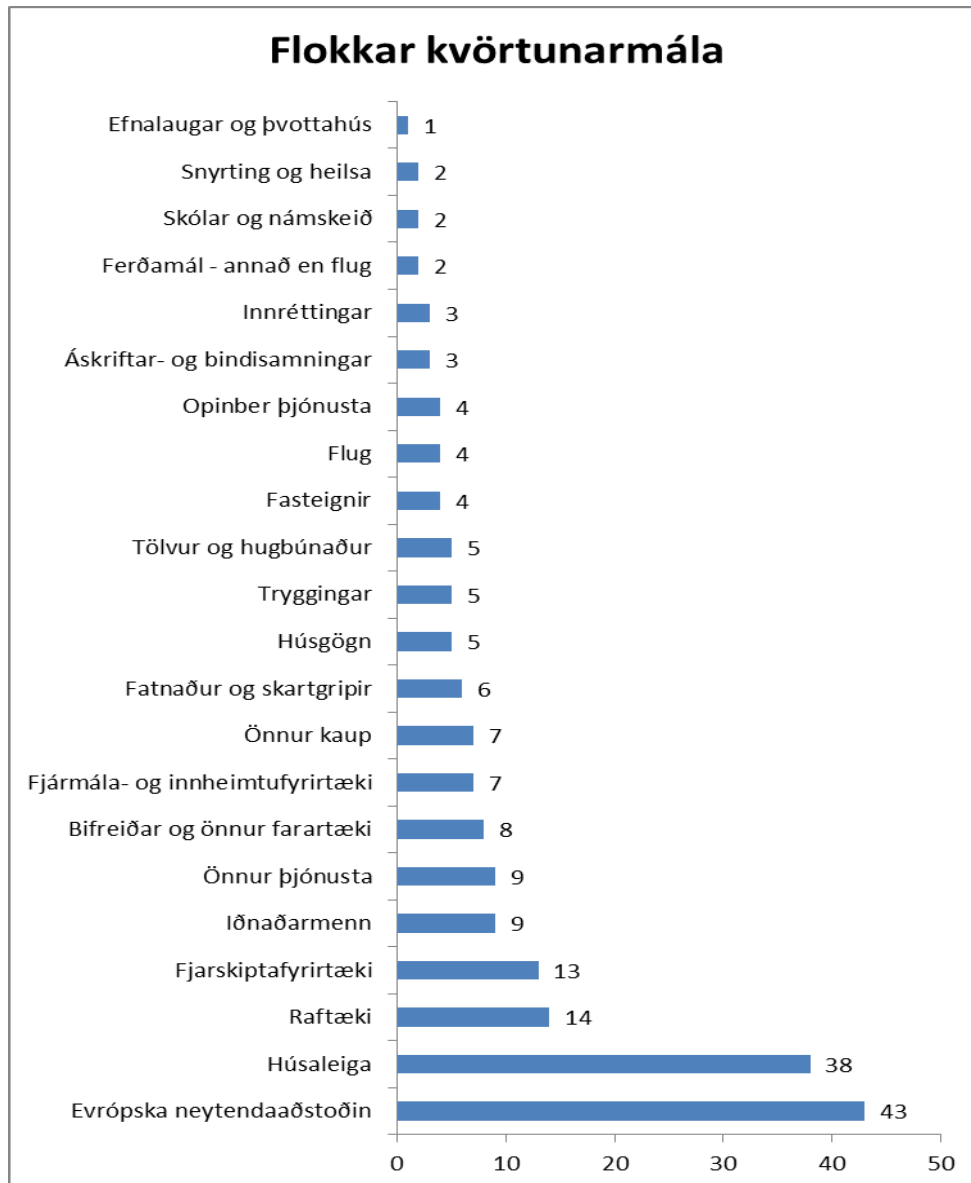
Í kvörtunarmálum hefur starfsfólk Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar milligöngu milli neytanda og seljanda í því skyni að ná fram réttri og sanngjarnri lausn. Slík milliganga fer í flestum tilvikum fram með formlegum hætti, þ.e. skriflega, en í sumum tilvikum eru málin leyst símleiðis. Málum er einnig fylgt eftir til úrskurðar- og kæruneftnda ef þau eru þess eðlis og þörf krefur og jafnvel fyrir dómstóla í einstaka tilvikum. Eins og áður sagði er þessi milliganga einungis í boði fyrir félagsmenn eða gegn greiðslu málskotsgjalds. Á árinu komu 194 kvörtunarmál til kasta Neytendasamtakanna, sem er nálægt meðaltali undanfarinna ára en á töflunni hér að neðan má sjá fjölda mála síðustu sex ár.



Tafla 8. Fjöldi kvörtunarmála á ári.

### FLOKKAR KVÖRTUNARMÁLA

Kvörtunarmálin sem Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustan sinni á árinu skiptust í 23 flokka eftir efni sínu, en fjölda mála í einstökum flokkum má sjá á töflu 9. Flest kvörtunarmálin komu í gegnum Evrópsku neytendaaðstoðina, en þar á eftir koma mál sem varða húsaleigu. Aðrir stórir málaflokkar voru raftæki, fjarskiptafyrirtæki, iðnaðarmenn og bifreiðar. Er skiptingin því í raun svipuð og verið hefur á undanförunum árum.



Tafla 9. Fjöldi kvörtunarmála eftir málaflokkum

### DÆMI UM KVÖRTUNARMÁL

#### KULDASKÓR MEÐ HÁLKUVÖRN

Kona keypti kuldaskó með áfastri hálkuvörn (pínum sem ganga niður úr skónum) undir sólum skónna sem hægt er að setja niður í háлку. Þegar konan notaði skóna á svelli, datt hún hins vegar illilega og varð þá vör við það að pínnarnir sem áttu að veita hálkuvörn voru flughálar við þær aðstæður. Í kjölfarið fór konan með skóna í verslunina og kvartaði undan því að skórnir virkuðu alls ekki á svelli, heldur væru hreinlega

hættulegir við þær aðstæður og veittu því falskt öryggi, en hún hefði keypt skóna sem hálkuskó. Þar sem kvörtun konunnar við verslunina reyndist árangurslaus leitaði hún til Neytendasamtakanna og óskaði eftir aðstoð þeirra vegna málsins. Starfsmaður samtakanna byrjaði á að hafa samband við eiganda verslunarinnar til að leita eftir sjónarmiði hans í málinu sem var á þá leið að skórnir ættu að virka við allar aðstæður. Þegar ágreiningur um galla kemur upp á milli neytanda og seljanda líkt og í þessu tilviki er oft nauðsynlegt að fá álit fagaðila og var því óskað eftir faglegu mati á skónum. Mat fagmannsins var á þá leið að umræddir pinnar á skónum væru mjög varasamir á klaka sem ekki væri snjór yfir. Pinnarnir á skónum sem ættu að veita hálkuvörn væru sívalir með flatan botn en til samanburðar væru mannbroddar yfirleitt með oddhvössum enda sem stingast í klaka eða ís. Skórnir virkuðu þó vel í snjó og nokkuð vel þar sem snjólág væri yfir hálu undirlagi. Þar sem mat fagaðila var á þá leið að skórnir væru varasamir á klaka líkt og konan hafði kvartað yfir óskuðu Neytendasamtökin eftir að konan gæti skilað skónum gegn fullri endurgreiðslu og gekk það að endingu eftir.

#### DÆLDUÐ DÝNA



Kona keypti sér dýnu árið 2007. Þremur árum síðar var sú dýna metin gölluð og fékk konan nýja og dýrari dýnu gegn því að greiða verðmismuninn. Um einu og hálfu ári síðar fannst konunni komin dæld í miðju nýju dýnunnar og kvartaði. Dýnan var skoðuð og í kjölfarið fékk neytandinn yfirdýnu ofan á dælduðu dýnuna sér að kostnaðarlausu. Henni fannst þó yfirdýnan ekki virka sem skyldi og fann enn fyrir dældinni. Loks samþykkti seljandinn því að bæta konunni dýnuna með 80.000 króna endurgreiðslu. Neytandinn sætti sig þó ekki við það og leitaði því til Neytendasamtakanna, en dýnan hafði kostað um 120.000 krónur. Eftir milligöngu samtakanna fékk neytandinn loks gölluðu dýnuna að fullu endurgreidda.

#### DEBETKORTI RÆNT

Debetkorti var stolið af neytanda á Kastrupflugvelli. Þjófarnir bæði notuðu kortið í verslunum og tóku út af því í hraðbanka með pin-númeri. Neytandinn tilkynnti fljótlega um þjófnaðinn og kortafyrirtækið endurgreiddi honum þær færslur sem áttu sér stað eftir það tímamark, fyrir utan þær færslur sem staðfestar höfðu verið með pin-númeri. Fyrir lá í málinu að neytandinn hafði sýnt aðgæslu og hvorki gefið upp pin-númer sitt né geymt það nálægt kortinu sjálfu. Samkvæmt skýrslu dönsku lögreglunnar þótti líklegast að þjófarnir hefðu komist yfir pin-númer neytandans með háskerpumyndavélum, sem náð hefðu myndum af því þegar hann notaði kortið í miðavél. Neytandinn leitaði aðstoðar Neytendasamtakanna sem töldu hann eiga rétt á fullri endurgreiðslu þar sem hann hefði gætt allra þeirra varúðarráðstafana ætlast mætti til af honum. Að lokum gerði kortafyrirtækið sátt við neytandann og endurgreiddi fjárhæðina að fullu.

## ÚLPA Í ÞURRKARA

Kona keypti sér úlpu á um 50.000 kr. Á þvottamerkingu kom fram að úlpuna mætti þvo á 30 gráðum en ekki mætti setja hana í þurrkara. Í versluninni fengust þó þær upplýsingar að úlpuna mætti setja í þurrkara þrátt fyrir þessa merkingar. Konan þvoði því úlpuna á 30° eins og gefið var upp á úlpunni, notaði við það milt þvottaefni og setti síðan úlpuna í þurrkara. Þegar konan tók úlpuna út úr þvottavélinni tók hún eftir að úlpan var öll út í svörtum flekkjum, líkt og fóðrið hefði smitað í hvíta litinn, en fóðrið var svart. Þrátt fyrir tilraunir tókst ekki að hreinsa blettina með blettahreinsi. Konan fór því næst með úlpuna í verslunina þar sem henni var tjáð að hún hlyti að hafa gert eitthvað rangt. Henni var þó boðið að kaupa aðra eins úlpu með góðum afslætti eða á kr. 20.000 sem hún þáði. Spurði hún svo hvernig hún skyldi þvo nýju úlpuna og fékk sömu leiðbeiningar og í fyrra skiptið og var jafnframt sagt að ekki ætti að fara með úlpuna í hreinsun. Þegar kom að því að þvo úlpuna aftur, fór konan sérlega gætilega og gerði nákvæmlega eins og henni hafði verið gefið upp í versluninni. Þegar úlpan var tekin út var hún eins og hin fyrri, öll í svörtum flekkjum. Konan hafði þá strax samband við verslunina sem gaf henni sama svarið og áður að hún hlyti að hafa gert eitthvað rangt. Konan hafði farið algerlega eftir leiðbeiningum frá versluninni um þvott á úlpunni í bæði skiptin og sætti sig því ekki við að þetta væri henni að kenna í bæði skiptin, enda um mjög dýra flík að ræða. Hún leitaði því til Neytendasamtakanna og var ráðlagt að fá mat hjá fagmanni í þvotti sem hefði mikla reynslu á því sviði. Mat fagaðilans var á þá leið að virtist sem liturinn kæmi innan úr flíkinni, gæti verið í millifóðri. Neytendasamtökin gerðu því þá kröfu að verslunin endurgreiddi konunni báðar úlpurnar, eða 69.990 kr. sem verslunin féllst loks á.



## FRELSISINNEIGN ÞURRKUÐ ÚT

Maður sem var með svokallað „frelsi“ hjá einu fjarskiptafyrirtækjanna fór erlendis með símann sinn. Þegar hann ætlaði að nota símann erlendis kom svo í ljós að það var ekki hægt þrátt fyrir að hann ætti næga inneign og nóg gagnamagn. Kom í ljós að til þess að nota símann þyrfti hann að breyta viðskiptum sínum í reikningsviðskipti á meðan dvölinni stóð. Þegar hann kom svo heim aftur ætlaði hann að skipta aftur yfir í frelsi en þá var inneignin hans á núlli. Fékk hann þær upplýsingar hjá viðkomandi fjarskiptafyrirtæki að þegar breytt væri í reikning úr frelsi félli öll inneign niður hjá viðkomandi. Hann hafði ekki verið upplýstur um þetta þegar breytingin var gerð og kom þetta heldur ekki fram á heimasíðu fjarskiptafyrirtækisins. Var maðurinn því afar ósáttur og leitaði til Neytendasamtakanna. Eftir milligöngu samtakanna leiðrétti fjarskiptafyrirtækið þetta og fékk maðurinn bæði frelsisinnegninna og gagnamagnið sem hann átti inni til baka. Fjarskiptafyrirtækið ætlaði að setja þessar upplýsingar á heimasíðu sína, enda sjálfsgagt mál að skilmálar af þessu tagi komi skýrt fram. Jafnframt hugðist fyrirtækið ítreka við sína starfsmenn að upplýsa þyrfti neytendur um þessa tilhögun þegar skipt væri úr frelsi yfir í reikningsviðskipti. Neytendasamtökin hyggjast fylgjast áfram með þessu máli, enda er það óeðlilegt að mati samtakanna að fyrirtæki felli inneign neytenda niður með þessum hætti, enda ætti að vera auðvelt að láta ónýtta frelsisinnegnin ganga upp í næsta símréikning.

### ALMENNT UM ÚRSKURÐARNEFNDIR

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. 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 yfirleitt að greiða málskotsgjald. Málskotsgjald er misjafnlega hátt eftir því um hvaða nefnd er að ræða, en reynt er að hafa gjaldið hóflegt og 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. 2.000. Nefndin er vísuð hjá Neytendasamtökunum.

❖ Úrskurðarnefnd Samtaka ferðapjónustunnar og Neytendasamtakanna. Nefndina skipa þrjú fulltrúar, einn tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Samtökum ferðapjónustunnar og einn af samgönguráðherra, sem skal vera löglærður og er jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er kr. 3.500. Nefndin er vísuð hjá Neytendasamtökunum.

❖ Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna. Í nefndinni 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. Í hverju máli sitja tveir fulltrúar seljenda, tveir fulltrúar neytenda og formaður. Nefndin er vísuð hjá Neytendasamtökunum og er málsskotsgjaldið 5.000 kr.

❖ 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. Nefndin er vistuð hjá Fjármálaeftirlitinu.

❖ 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. Nefndin er vistuð hjá Fjármálaeftirlitinu.

❖ 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. Nefndin er vistuð hjá Neytendasamtökunum og málskotsgjald er kr. 5.000.

❖ Úrskurðarnefnd MSI, Húseigendafélagsins og NS

Þessi nefnd úrskurðar um deilumál sem upp koma vegna viðskipta neytenda við félagsmenn Meistaradeildar Samtaka iðnaðarins. Málskotsgjald er kr. 15.000, og jafnframt geta aðilar þurft að greiða málskostnað, að hámarki 100.000 kr., tapi þeir máli fyrir nefndinni. Hins vegar er ábyrgðasjóður MSI að baki nefndinni. Þessi nefnd var sett á stofn árið 2010 og ekki komin mikil reynsla af henni.

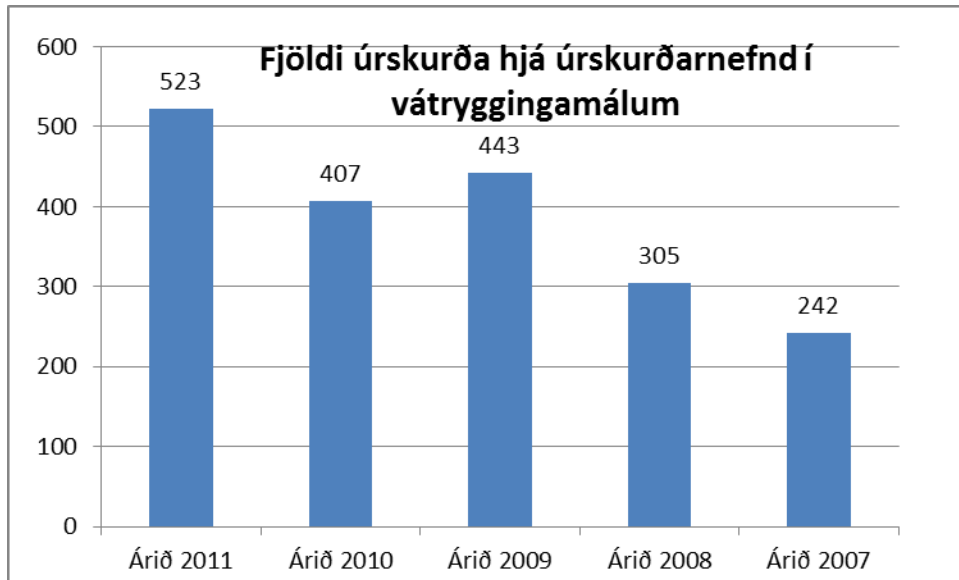
Hjá Neytendastofu er svo vistuð Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Í henni sitja 3 fulltrúar og skipar viðskiptaráðherra einn fulltrúann eftir tilnefningu frá Neytendasamtökunum. Til kærunefndarinnar geta kaupendur og seljendur í lausafjár- eða þjónustukaupum leitað, þeim að kostnaðarlausu, ef þá greinir á um réttindi sín eða skyldur og óskað eftir álitssgerð um ágreiningsefnið. Árið 2011 bárust 109 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](http://www.ns.is), undir aðstoð.

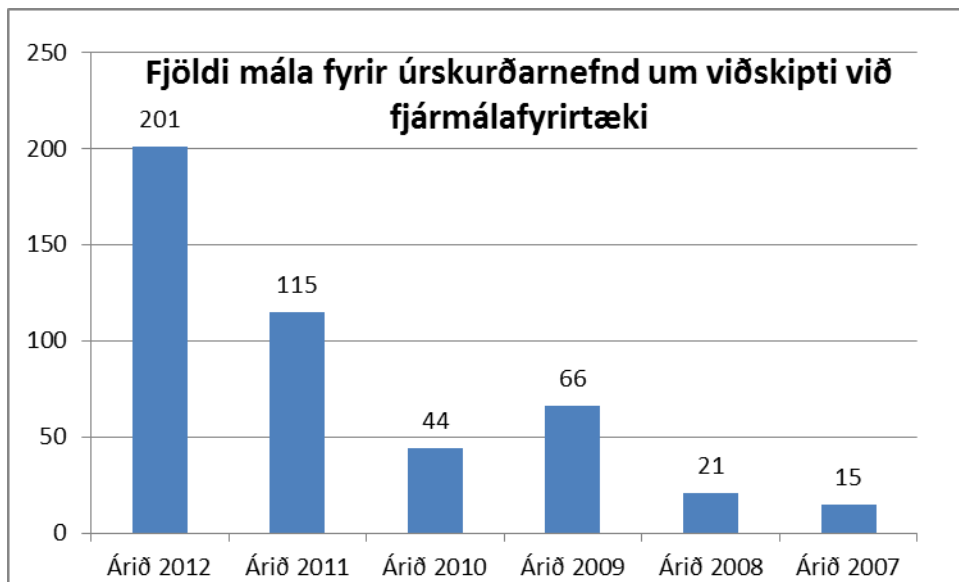
#### MÁLAFJÖLDI HJÁ ÚRSKURÐARNEFNDUM ÁRIÐ 2012

Kvörtunar- og úrskurðarnefndir	Fjöldi mála sem bárust á árinu 2012
★ Kvörtunarnefnd NS og Félags efnalaugaeigenda	2
★ Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og NS	2
★ Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna	0
★ Úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum	563
★ Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki	201
★ Úrskurðarnefnd MSI, NS og Húseigendafélagsins	1
★ Úrskurðarnefnd NS og Tannlæknafélags Íslands	0

Langflest mál koma fyrir úrskurðarnefnd í váttryggingamálum og úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Um „metár“ er að ræða hjá báðum þessum nefndum en á töflunum hér að neðan má sjá hvernig þróun fjölda mála sem berast hefur verið undanfarin ár.



Tafla 10. Fjöldi úrskurða hjá váttrygginganefnd frá árinu 2007.



Tafla 11. Fjöldi mála hjá fjármálanefndinni frá árinu 2007.

Fjöldi mála í öðrum nefndum er fremur lítill en þó skiptir miklu máli að þessar nefndir séu starfræktar og raunar mætti setja á fót nefndir á fleiri sviðum viðskipta,



eins og t.a.m. vegna fjarskiptaþjónustu og fasteignakaupa. Kvörtunarþjónustan nær þó að sætta fjölda mála áður en til þess kemur að þau þurfi að fara fyrir úrskurðarnefndir og er það m.a. skýring á litlum málafjölda hjá sumum nefndanna.

Reykjavík, 25. febrúar 2013,  
Hildigunnur Hafsteinsdóttir