



Neytendasamtökin

LEIÐBEININGA- OG
KVÖRTUNARÞJÓNUSTA
NEYTENDASAMTAKANNA

ÁRSSKÝRSLA 2013

EFNISYFIRLIT

ÁRSSKÝRSLA 2013	3
STARFSEMIN.....	3
STARFSMENN	4
SKRÁNING ERINDA ÁRIÐ 2013	5
HVERNIG BÁRUST ERINDIN?	7
HVERJIR HÖFÐU SAMBAND?	7
HVER VAR KYNJASKIPTINGIN?	8
FYRIRSPURNIR ÁRIÐ 2013	9
ALMENNT UM FYRIRSPURNIR	9
NÁNAR UM FYRIRSPURNIR	9
ER UM KVÖRTUN EDA FYRIRSPURN AÐ RÆÐA?	10
YFIR HVERJU VAR KVARTAÐ?	11
KVÖRTUNARMÁL ÁRIÐ 2013	12
ALMENNT UM KVÖRTUNARMÁL	12
FLOKKAR KVÖRTUNARMÁLA	12
KÆRU- OG ÚRSKURÐARNEFNDIR	13
ALMENNT UM ÚRSKURÐARNEFNDIR.....	13
MÁLAFJÖLDI HJÁ ÚRSKURÐARNEFNÐUM ÁRIÐ 2013.....	13
FYLGNÍ VIÐ ÁLIT KÆRU- OG ÚRSKURÐARNEFNDA.....	14

Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustan

ÁRSSKÝRSLA 2013

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 þeim tekst ekki sjálfum að leysa úr deilumálum.

Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök og félagsmenn voru um 8.500 í árslok 2013. 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 2013 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. 10–14. 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 kærunefnd. 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. Árgjald vegna ársins 2013 var kr. 5.200.

Stjórn samtakanna ákvað nú nýverið að samtökin mundu leggja sitt að mörkum til að stemma stigu við verðbólgu og árgjald félagsaðildar árið 2014 verður því óbreytt, 5.200 kr.

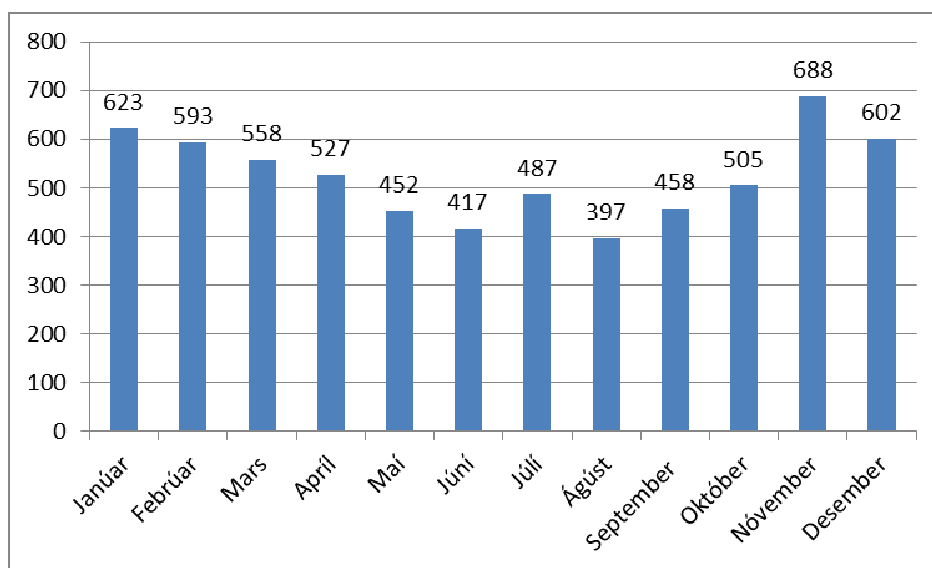
STARFSMENN

Starfsmenn Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar voru fimm talsins á árinu. Meginhluta ársins var þannig einn starfsmaður á Akureyri og fjórir í Reykjavík. Þegar Brynhildur Pétursdóttir lét af störfum á árinu var hins vegar tekin sú ákvörðun að loka skrifstofu samtakanna á Akureyri. Starfsmenn eru nú Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, yfirmaður Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar, Ingibjörg Magnúsdóttir fulltrúi, Kristín Einarsdóttir fulltrúi og Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi í móttöku. Einnig hefur verið starfandi við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna laganemi í hlutastarfi, en því starfi gegnir nú Helena Davidsen. 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 að jafnaði á árinu. Undir lok árs var svo ráðinn fulltrúi í móttöku, en undangengin tvö ár höfðu aðrir starfsmenn skipt verkefnum í móttöku milli sín. Á árinu 2014 er því fyrirséð að við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna starfi fimm starfsmenn í 3,5 stöðugildum. Ráðning starfsmanns í móttöku ætti einnig að bæta aðgengi neytenda að öðrum starfsmönnum og fyrirséð er að töluverð aukning verði í erindafjölda á árinu vegna þessa, en undanfarin ár hefur erindum fækkað nokkuð.

Auk þess að reka Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna sjá samtökin um rekstur Leigjendaaðstoðarinnar og Evrópsku Neytendaaðstoðarinnar, en um þá starfsemi má lesa í sérstökum ársskýrslum sem finna má á heimasíðu samtakanna, www.ns.is. Þá sinna samtökin almennri hagsmunagæslu fyrir neytendur, t.a.m. með ritun umsagna við lagafrumvörp og erinda til stjórnvalda, auk þess sem þau taka þátt í ýmiss konar nefndarstarfi og eiga fulltrúa í flestum þeim kærunefndum sem taka á ágreiningi neytenda við seljendur.

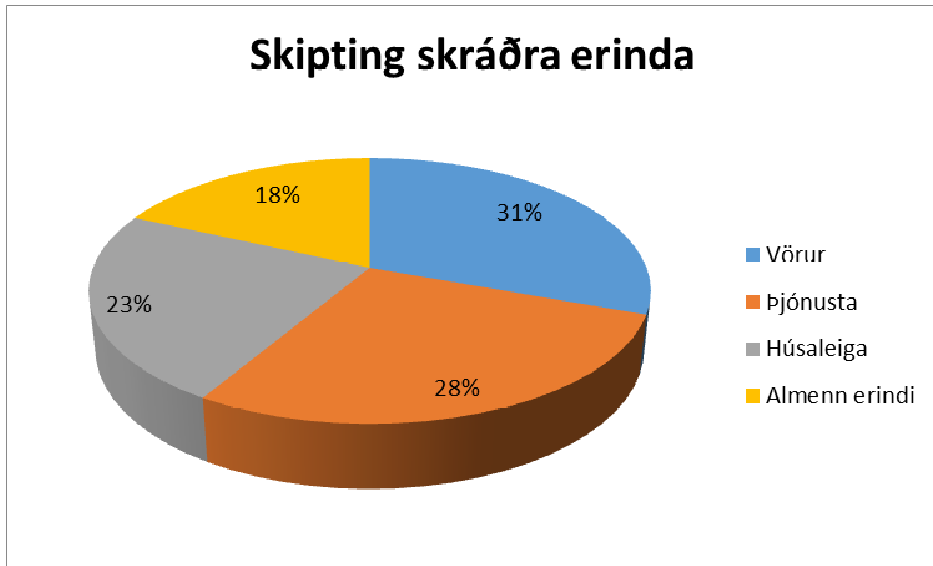
SKRÁNING ERINDA ÁRIÐ 2013

Allar fyrirspurnir sem berast Neytendasamtökunum eru skráðar sérstaklega í þartilgert tölvuforrit. Meðal þess sem er skráð er hvernig erindin berast, frá hverjum þau stafa, hvað þau varða og yfir hverju er kvartað. Það er nokkuð sveiflukennt eftir árstíðum hve mikið álag er á skrifstofunni en það vekur vissulega nokkra undrun hversu júlímánuður var fjögurur, þrátt fyrir sumarleyfi en mögulega má þar kenna um leiðinlegu veðri í sumar! Þá var einnig meira að gera í desember en oft áður en mest var annríkið í nóvember þegar erindin voru að meðaltali 33 á dag. Í janúarmánuði 2014 voru erindin svo ríflega 700 svo það virðist sem nokkur aukning verði í erindum á þessu ári.



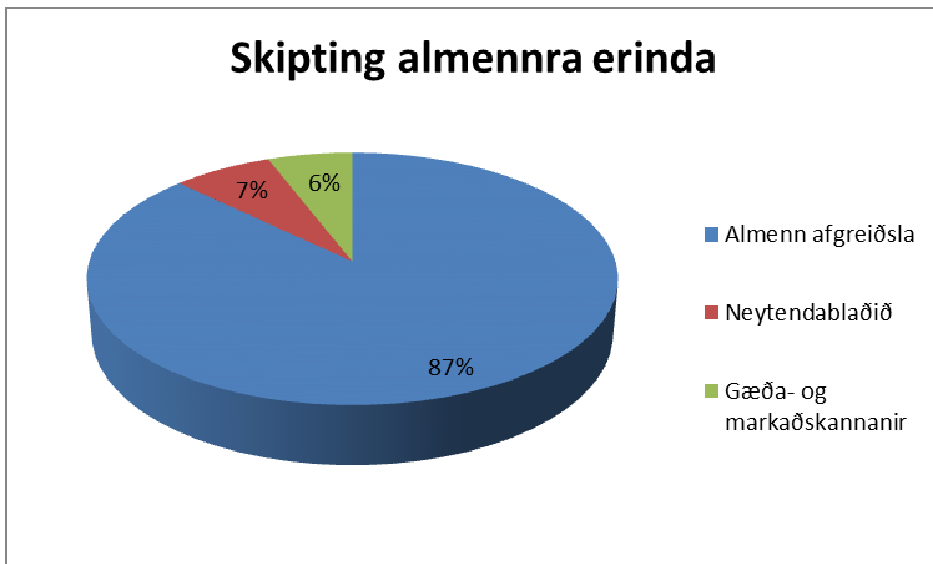
Tafla 1. Skipting erinda eftir mánuðum

Erindum er svo skipt í fjóra meginflokka, þ.e. erindi sem varða vörur, þjónustu, húsaleigu og almenn erindi til Neytendasamtakanna. Árið 2013 voru samtals skráð 6.307 erindi. Af þessum erindum voru 1.467 vegna húsaleigu og 108 vegna Evrópsku neytendaaðstoðarinnar. Afgangurinn skiptist svo milli kvartana vegna vöru eða þjónustu (3.694 erindi) og almennra erinda til Neytendasamtakanna (1.038 erindi) sem vörðuðu t.a.m. gæða- og markaðskannanir eða efni í Neytendablaðinu. Í þeirri tölfræði sem hér fer á eftir er tekið tillit til almennra erinda (og er fjöldinn þá alls 4.840) en ekki erinda sem varða húsaleigu, enda er tölfræði vegna húsaleigumála gerð ítarleg skil í sérstakri ársskýrslu.



Tafla 2. Skipting erinda í fjóra meginflokkka

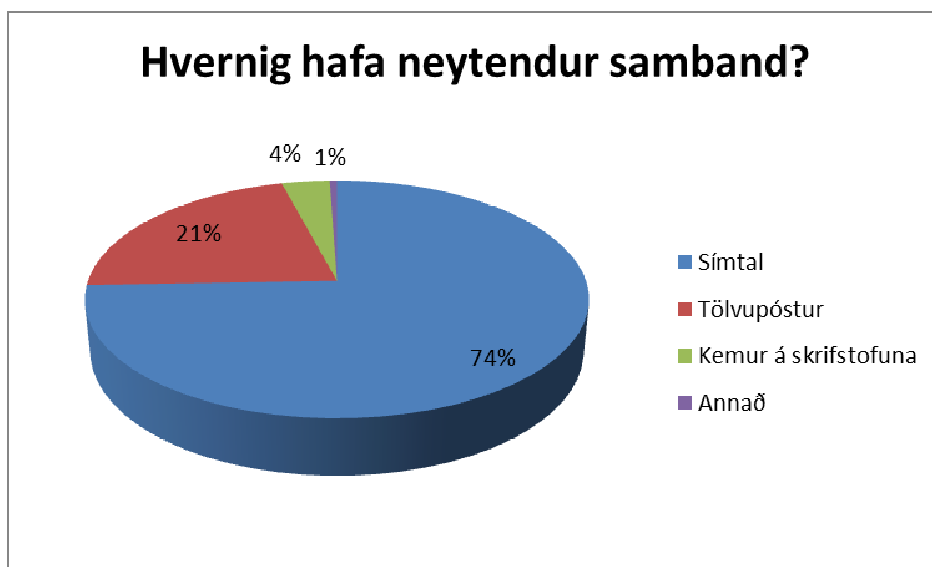
Nánari greining almennra erinda leiðir svo í ljós að í langflestum tilvikum er um að ræða almennar fyrirspurnir (905 erindi) sem ekki varða beinlínis kaup á einstakri vöru eða þjónustu. Það geta þá verið fyrirspurnir sem varða starfsemi samtakanna, verksvið einstakra stjórnvalda eða stofnana, nýskráningar og úrskráningar úr samtökunum, fyrirspurnir varðandi heimilisbókhald og læstar síður félagsmanna o.s.frv.



Tafla 3. Nánari greining almennra erinda

HVERNIG BÁRUST ERINDIN?

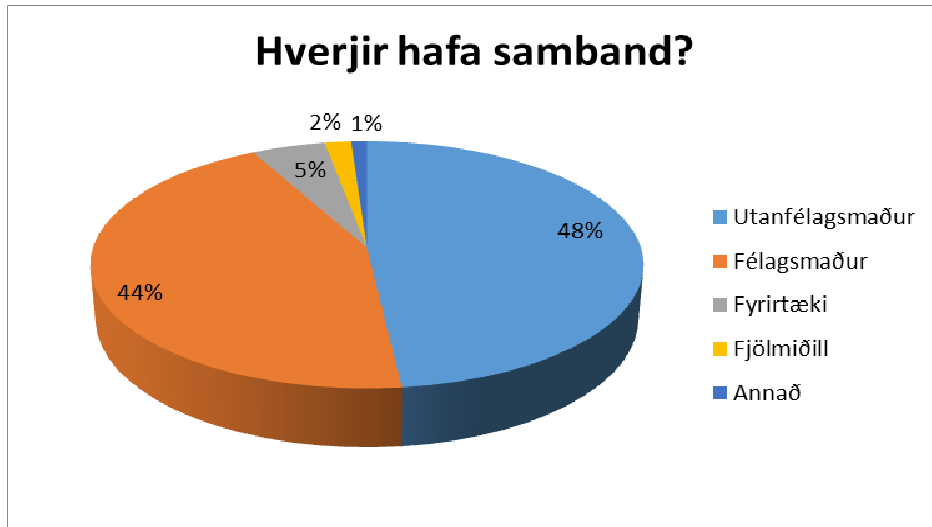
Langflestir sem hafa samband gera það símleiðis (3.601 erindi) og er hlutfallið svipað og árið á undan en einnig eru allmargir sem senda fyrirspurn með tölvupósti (1.040 erindi). Þá hefur það aukist á undanförunum árum að fólk komi á skrifstofuna en skrifstofa Neytendasamtakanna er staðsett rétt við Hlemm og því í alfaraleið. Nokkrir (26) höfðu svo samband með bréfpósti eða gegnum fésbókarsíðu samtakanna.



Tafla 4. Hvernig bárust erindin?

HVERJIR HÖFÐU SAMBAND?

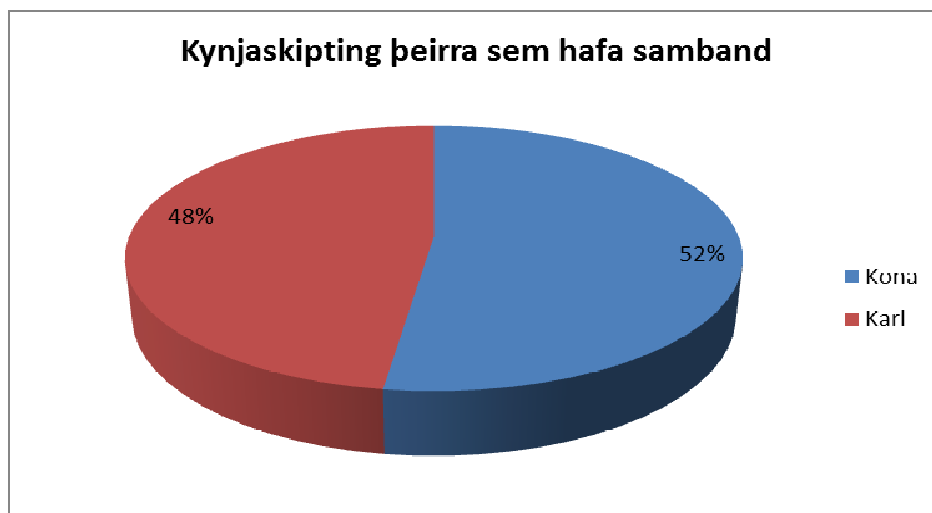
Á árinu bar svo við að flest erindin voru frá utanfélagsmönnum, eða 2.335 og því 48% allra erinda sem bárust. Erindum frá utanfélagsmönnum hefur fjölgað gríðarlega undanfarin ár en árið 2007 voru þau til að mynda aðeins 34% allra erinda. Þessar tölur sýna vel hversu mikil þörf er á leiðbeiningaþjónustu fyrir almenning og er það miður að hið opinbera sé ekki reiðubúið að greiða fyrir þá þjónustu að fullu. Erindi frá félagsmönnum voru svo 2.131 eða 44% allra erinda. Þá leituðu 238 fyrirtæki til samtakanna á árinu. 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 um 300 sinnum í fjölmiðla á árinu. Á myndinni hér að neðan má sjá hvernig erindi skiptust milli framangreindra aðila, en í hópnum „annað“ eru fyrst og fremst önnur félagasamtök og opinberir aðilar.



Tafla 5. Hverjir höfðu samband?

HVER VAR KYNJASKIPTINGIN?

Töluvert fleiri konur en karlar, eða 2.528 á móti 2.312, komu erindi á framfæri við leiðbeininga- og kvörtunarbjónustuna árið 2013. Hefur munurinn milli kynjanna verið nokkur undanfarin ár og var mestur árið 2012 þegar konur voru 54% þeirra sem höfðu samband. Heldur virðist því vera að draga saman með kynjunum þegar kemur að erindum vegna vöru eða þjónustu og almennra erinda. Hins vegar er annað uppi á teningnum þegar kemur að leigumálum en þá eru konur 59% þeirra sem hafa samband. Þessi tölfræði er svo 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 6: Kynjaskipting þegar kemur að almennum erindum og erindum sem varða vöru og þjónustu

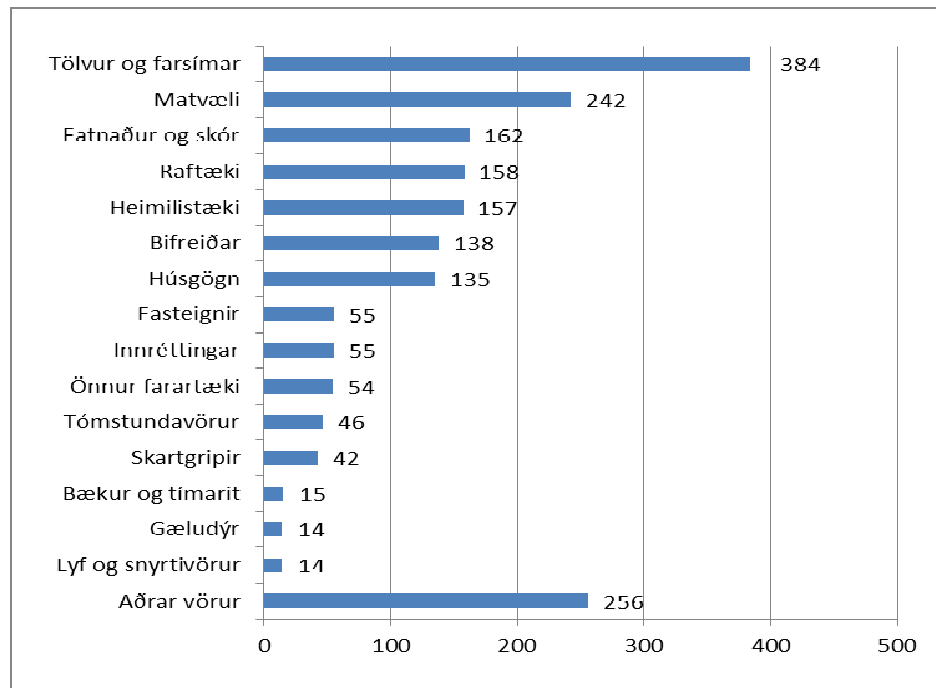
FYRIRSPURNIR ÁRIÐ 2013

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. Fyrirspurnum er svo skipt upp í tvo flokka; þ.e. fyrirspurnir sem varða kaup á vöru annars vegar og kaup á þjónustu hins vegar.

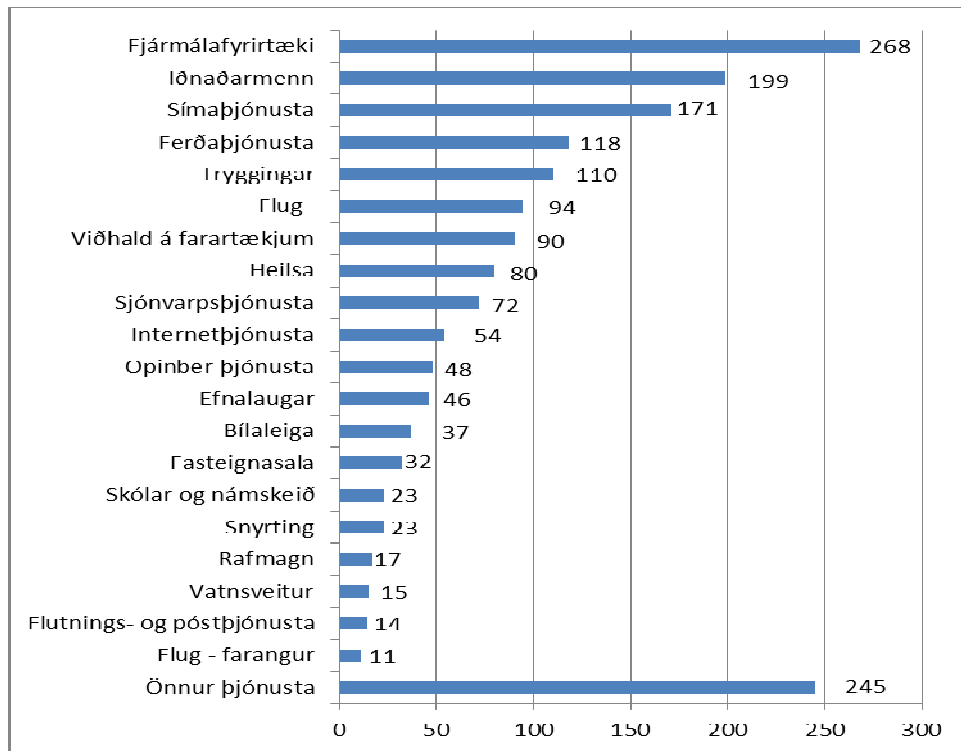
NÁNAR UM FYRIRSPURNIR

Á töflunni hér að neðan má sjá nánari flokkun fyrirspurna vegna vörukaupa, en alls bárust 1.927 erindi vegna kaupa á vörum. Fest voru erindin vegna tölva og farsíma, en þar á eftir komu erindi sem vörðuðu matvæli, fatnað og skó. Nokkuð miklar breytingar voru milli ára í einstökum flokkum. Þannig fjölgaði erindum vegna tölva og farsíma um ríflega hundrað milli ára en erindum vegna fatnaðar fækkaði að sama skapi. Erindum vegna heimilistækja fækkaði einnig nokkuð en töluverð aukning var í erindum vegna skartgripa og „annarra farartækja“ (reiðhjól, fjórhjól, snjósleðar, hjólhýsi). Þá bárust þrisvar sinnum fleiri erindi vegna ýmissa tómstundavara (veiðigræjur, íþróttatúbúnaður o.s.frv.) en árið 2012.



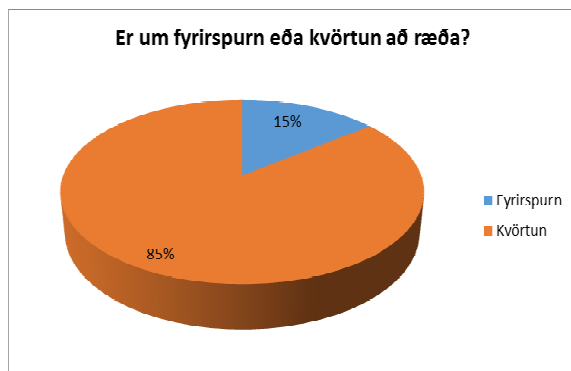
Tafla 7. Flokkun fyrirspurna er varða vörukaup

Erindi vegna kaupa á þjónustu voru heldur færri, eða 1.767, og fækkaði þeim um rúmlega hundrað milli ára. Mesta athygli vekur hve fyrirspurnum hefur fækkað þegar kemur að flugi og ferðamálum. Erindi í þessum tveimur málaflokkum voru samtals 377 árið 2012 en voru aðeins 212 á nýliðnu ári. Má sjálfsagt þakka það því að engin eldgos hömluðu flugumferð á árinu og því má gera ráð fyrir að mun fleiri hafi komist klakklaut leiðar sinnar. Nokkur fjölgun var hins vegar í erindum er vörðuðu fjármálafyrirtæki, iðnaðarmenn og símaþjónustu og erindum sem vörðuðu sjónvarpsþjónustu (þ.e. tengingar og áskriftir) fjölgaði um 100% milli ára.



Tafla 8. Flokkun fyrirspurna er varða kaup á þjónustu

ER UM KVÖRTUN EÐA FYRIRSPURN AÐ RÆÐA?

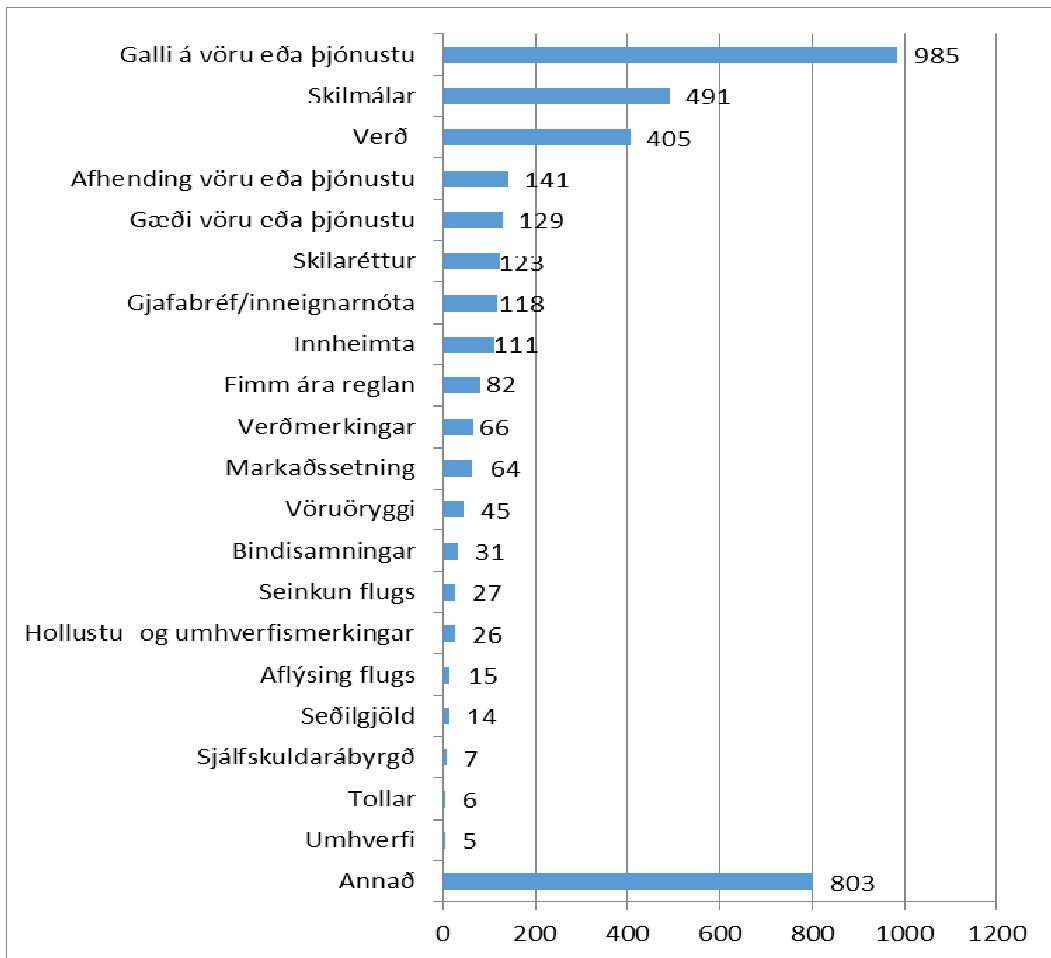


Þegar neytendur leita til samtakanna er sérstaklega greint milli þess hvort um fyrirspurn eða kvörtun er að ræða. Þannig er það fyrirspurn þegar neytandi vill t.a.m. fá upplýsingar um hollustu- eða umhverfismerkingar, eða er t.d. með fyrirspurn varðandi skilarétt eða skilmála án þess að beinlínis sé um ágreining eða deilur við seljanda að ræða. Oft er það svo að þegar um fyrirspurn er að ræða hafa viðskipti

ekki farið fram og neytandinn er aðeins að leita upplýsinga um rétt sinn vegna viðskipta sem hann er að íhuga. Fyrirspurnir sem bárust á árinu voru 536 en kvartanir 3.158.

YFIR HVERJU VAR KVARTAÐ?

Þegar um er að ræða erindi vegna vöru eða þjónustu er einnig skráð sérstaklega yfir hverju er verið að kvarta eða spyrja um. Eins og sjá má af töflunni hér að neðan vörðuðu langflest erindin galla á vöru eða þjónustu, en einnig var mikið spurt eða kvartað vegna skilmála seljenda og vöruverðs.



Tafla 9. 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 og www.ena.is

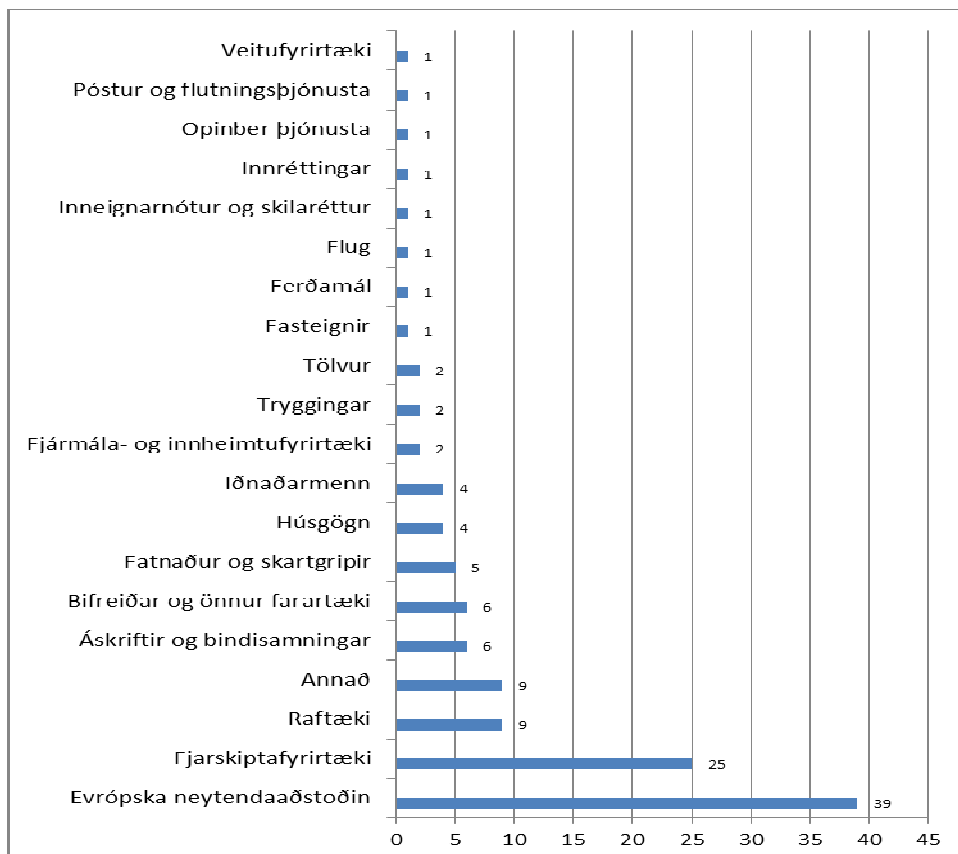
KVÖRTUNARMÁL ÁRIÐ 2013

ALMENNT UM KVÖRTUNARMÁL

Í kvörtunarmálum hefur starfsfólk Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar milligöngu milli neytanda og seljanda í því skyni að ná fram rétri 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 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 annaðist starfsfólk milligöngu í 128 kvörtunarmálum. Það er töluverð fækkan frá fyrra ári en munar þar miklu að ekki er gert ráð fyrir milligöngu í málum sem varða húsaleigu og fækkaði þeim málum því úr 38 í 7.

FLOKKAR KVÖRTUNARMÁLA

Kvörtunarmálin sem Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustan sinnti á árinu skiptust í 24 flokka eftir efni sínu. Flest kvörtunarmálin vörðudu raunar Evrópsku neytendaaðstoðina (39 mál), en þar á eftir koma mál sem varða fjarskiptafyrirtæki og raftæki.



Tafla 10. Flokkar kvörtunarmála eftir efni þeirra

Sögur af einstökum kvörtunarmálum eru birtar reglulega í Neytendablaðinu, sem félagsmenn fá sent heim fjórum sinnum á ári og þær má einnig finna á heimasíðu samtakanna, ns.is.

KÆRU- OG ÚRSKURÐARNEFNDIR

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 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. Takist starfsmönnum samtakanna ekki að ná sáttum í einstökum deilumálum er þannig nokkuð algengt að neytendum sé bent á að leggja ágreininginn fyrir kærú- eða úrskurðarnefnd.

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 (nú á bilinu 2-6.000 kr. hjá allflestum nefndanna) og sé komið til móts við kröfur neytandans að hluta eða öllu leyti fær hann málskotsgjaldið endurgreitt. Neytandinn getur alltaf lagt mál fyrir dómstóla ef hann er ósáttur við úrskurð nefndarinnar.

MÁLAFJÖLDI HJÁ ÚRSKURÐARNEFNDEM ÁRIÐ 2013

Kvörtunar- og úrskurðarnefndir	Fjöldi mála sem bárust á árinu 2013
★ Kvörtunarnefnd NS og Félags efnalugaeigenda	5
★ Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og NS	3
★ Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna	0
★ Úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum	441
★ Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki	107
★ Úrskurðarnefnd MSI, NS og Húseigendafélagsins	0
★ Úrskurðarnefnd NS og Tannlæknafélags Íslands	0

Neytendasamtökin eiga fulltrúa í öllum ofangreindum nefndum og eru fjórar þeirra vistaðar á skrifstofu samtakanna. Hjá Neytendastofu er svo vistuð Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Í henni sitja þrjú fulltrúar og er einn skipaður samkvæmt tilnefningu Neytendasamtakanna. 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

2013 bárust 119 álitssbeiðnir til nefndarinnar, sem er nokkur fjölgun frá fyrra ári og er því ljóst að rík þörf er fyrir kærunefndina.

Langflest mál koma fyrir úrskurðarnefnd í váttryggingamálum og úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki auk áður nefndrar kærunefndar. Fjöldi mála í öðrum nefndum er fremur lítil en þó skiptir miklu máli að þessar nefndir séu starfræktar og raunar er rík þörf því að settar verði á fót nefndir á fleiri sviðum viðskipta, eins og t.a.m. vegna fjarskiptaþjónustu og fasteignakaupa. Raunar standa vonir til þess að úr því rætist fljótlega með innleiðingu nýrrar Evróputilskipunar.

FYLGNI VIÐ ÁLIT KÆRU- OG ÚRSKURÐARNEFNDA

Það er hins vegar ekki nóg að nefndirnar séu starfræktar heldur þarf líka að vera tryggt að farið sé eftir álitum þeirra. Þetta hafa Neytendasamtökin ítrekað bent á og m.a. sett fram kröfur um að birtur verði sérstakur listi með nöfnum þeirra fyrirtækja sem ekki fara að álitum kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa, en slík tilhögun hefur þekkt í nágrannalöndunum. Eins og staðan er í dag er hins vegar ekki einu sinni vitað í hve mörgum tilvikum er farið að álitum nefndarinnar yfirhöfuð og álit hennar eru birt án þess að nöfn aðila komi fram. Vissulega kostar eftirlit og eftirfylgni af þessu tagi peninga, en ekki má heldur gleyma því að það er slæm meðferð fjármuna að halda úti nefndum sem þessari sé ekki farið að álitum þeirra. Neytendasamtökin hafa ítrekað komið þessum skoðunum á framfæri við stjórnvöld og hefur jafnan verið tekið vel, en hins vegar hefur ekki komið til neinna aðgerða í þá veru að tryggja betur fylgni við álit nefndarinnar.

Þá er einnig mikið áhyggjuefni hve dregið hefur úr fylgni við álit úrskurðarnefndar við viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Neytendasamtökin hafa, í þeirri viðleitni til að fá fyrirtæki til að fara í auknum mæli að nefndarálitum, tekið uppá þeirri nýbreytni að fjalla opinberlega um fyrirtæki sem kjósa að hunsa slík álit. Ferlið er þá þannig að félagsmenn sem „unnið“ hafa mál fyrir kærú- eða úrskurðarnefndum geta leitað til samtakanna neiti fyrirtæki að fara að álitunum. Í slíkum tilvikum senda samtökin viðkomandi fyrirtæki bréf þar sem tekið er fram að samtökin áskilji sér fullan rétt til að fjalla opinberlega um fyrirtæki sem kjósa að hunsa álitin á þennan hátt. Stutt er síðan þessi framkvæmd var tekin upp en vonir standa til að hún muni skila árangri í þá átt að fyrirtæki fylgi niðurstöðum úrskurðar- og kærunefnda í auknum mæli.



Reykjavík, 12. febrúar 2014,
Hildigunnur Hafsteinsdóttir