



Neytendasamtökin

NEYTENDAADSTOÐIN

ÁRSSKÝRSLA 2016

EFNISYFIRLIT

Formáli	2
Starfsemin	3
Hvernig gerist ég félagsmaður?	3
Mannauður	4
Aðrir þættir samtakanna	4
Erindafjöldi haldist stöðugur undanfarin ár.....	5
Hverjir hafa samband og hvernig?	7
Skipting erinda eftir málaflokkum	9
116 mál hjá Neytendaaðstoðinni árið 2016	11
Um úrskurðar- og kærunefndir.....	12
Lokaorð.....	12

Formáli

Neytendaaðstoðin, sem áður bar heitið Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustan, hefur verið hornsteinn starfsemi Neytendasamtakanna allt frá stofnun þeirra árið 1953. Á undanförunum árum og áratugum hefur starfseminni vaxið fiskur um hrygg og hún efls og orðið fjölbreyttari, t.a.m. með þeim þjónustusamningi sem hefur verið á milli samtakanna og stjórnvalda. Þá má segja að þau mál sem koma á borð Neytendaaðstoðarinnar hafi orðið flóknari í gegnum tíðina og hefur eðli og umfang mála þannig tekið ýmsum breytingum.

Í þessari ársskýrslu má finna ýmsar tölfræðilegar upplýsingar fyrir árið 2016, til dæmis um það hverjir leituðu til Neytendaaðstoðarinnar, hvernig þeir gerðu það, hvað það var sem þeir vildu fá aðstoð við og af hvaða kyni þeir voru. Á árinu fengu Neytendasamtökin alls 8.320 erindi, samanborið við 8.049 erindi árið á undan og því var um nokkra fjölgun erinda að ræða á milli ára. Af þessum erindum eru 2.159 vegna Leigjendaaðstoðarinnar, sem samtökin reka samkvæmt sérstökum þjónustusamningi við velferðarráðuneytið, og 198 erindi voru vegna Evrópsku Neytendaaðstoðarinnar. Þannig voru mál til Neytendaaðstoðarinnar alls 5.963 talsins. Þau skiptast þannig niður að 2.292 erindi voru vegna þjónustukaupa, 2.035 erindi voru vegna vörukaupa og 1.636 voru almenn erindi.

Á árinu voru jafnframt 116 mál tekin til meðferðar hjá Neytendaaðstoðinni, samanborðið við 102 mál árið 2015, en þá tók starfsfólk aðstoðarinnar milligöngu fyrir félagsmenn samtakanna.

Hér í þessari skýrslu verður fjallað nánar um framangreint og þá starfsemi sem fram fer innan Neytendasamtakanna.

Reykjavík, 31. janúar 2017
Hrannar Már Gunnarsson
Stjórnandi Neytendaaðstoðarinnar

Starfsemin

Eins og áður segir hafa Neytendasamtökin verið með sérstaka leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu frá stofnun samtakanna, árið 1953. Sú starfsemi gerir neytendum kleift að senda samtökunum erindi vegna alls þess sem gæti talist neytendamál og fá annars vegar upplýsingar um réttarstöðu sína eða næstu skref málsins og/eða hins vegar aðstoð með sérstakri milligöngu ef þeim tekst ekki sjálfum að leysa málið í samráði við seljanda. Þessi sérstaki þáttur samtakanna er þó bundinn félagsaðild og því þurfa neytendur annað hvort að vera félagsmenn eða að gerast félagsmenn svo samtökin geti tekið að sér milligöngu í einstökum málum.

Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök og eru félagsmenn nú um 8.000 talsins, en félagsgjöld eru helsta tekjulind samtakanna eins og gefur að skilja. Samtökin hafa þó gert sérstakan þjónustusamning við stjórnvöld um leiðbeiningarþjónustu við neytendur og gerir sá samningur neytendum þannig kleift að hafa samband við samtökin óháð því hvort þeir séu félagsmenn eða ekki. Þannig er hluti Neytendaaðstoðarinnar greiddur af ríkinu, en því miður duga þau fjárframlög alls ekki til þess að standa undir þeim kostnaði sem til fellur vegna þeirrar þjónustu sem samtökin veita þeim neytendum sem ekki eru félagsmenn. Þá hafa fjárframlög ríkisins til Neytendaaðstoðarinnar farið lækkandi síðustu ár sem er í hrópandi ósamræmi við þá stórauðnu þjónustu sem samtökin veita neytendum. Af þeim sökum hafa samtökin sjálf þurft að brúa bilið og niðurgreiða þessa þjónustu, enda telja samtökin hana nauðsynlega fyrir alla neytendur.

Neytendaaðstoðin er opin alla virka daga frá klukkan 10:00 til 15:00 og geta neytendur leitað til hennar með símtali, í gegnum tölvupóst eða með heimsókn á skrifstofu Neytendasamtakanna. Félagsmenn samtakanna eiga greiðari aðgang að þjónustunni, vegna aðildar sinnar að samtökunum, og geta leitað til samtakanna alla virka daga en þeir sem ekki eru félagsmenn geta leitað til samtakanna á mánudögum og fimmtudögum. Þurfi utanfélagsmenn á frekari aðstoð að halda geta þeir valið að ganga í samtökin eða greitt sérstakt málskotsgjald. Árgjald samtakanna var 5.400 krónur árið 2016 en verður 5.500 krónur árið 2017.

Hvernig gerist ég félagsmaður?

Þegar neytendur sem ekki eru þá þegar félagsmenn þurfa á frekari aðstoð að halda en hefðbundinni leiðbeiningarþjónustu er þeim boðið að ganga í samtökin. Flestir fara þá leið, enda verður að telja árgjaldið afar sanngjarnt þegar litið er til þeirrar fjölbreyttu og góðu þjónustu sem félagsmenn njóta samhliða félagsaðild. Má þar nefna fjögur Neytendablöð á ári, aðgang að heimilisbókhaldsforriti, gæðakannanir á heimasíðu samtakanna, lögfræðilega þjónustu vegna deilumála og aðstoð við málatilbúnað fyrir kær- og úrskurðarnefndum. Síðast en ekki síst þá leggja félagsmenn sitt af mörkum til þess að efla neytendastarf og gera samtökunum kleift að halda uppi upplýsingastarfi og nauðsynlegu aðhaldi á markaði, neytendum öllum til hagsbóta.

Mannauður

Sex starfsmenn störfuðu fyrir Neytendaaðstoð Neytendasamtakanna árið 2016. Á árinu áttu sér stað nokkrar skipulagsbreytingar en stjórnandi Neytendaaðstoðarinnar, Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, lét af störfum 1. september sl. og tók Hrannar Már Gunnarsson lögfræðingur, sem starfað hefur fyrir samtökin um árabíl, við hennar starfi sem stjórnandi. Aðrir starfsmenn voru Ívar Halldórsson lögfræðingur, Guðrún Ósk Óskarsdóttir laganemi, Ingibjörg Magnúsdóttir fulltrúi og Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi. Ofangreindir starfsmenn eru ekki í fullu starfi við að sinna málefnum Neytendaaðstoðarinnar þar sem þeir sinna jafnframt öðrum störfum fyrir Neytendasamtökin en gera má ráð fyrir að stöðugildi við Neytendaaðstoðina hafi verið um fjögur talsins að jafnaði á árinu.

Framangreindir starfsmenn skipta á milli sín verkefnum og málaflokkum, og eru því sérfróðir hver á sínu sviði. Þeir sem hafa lögfræðimenntun eru með verkefni sem tengjast beint lögfræðilegum álitafnum, en eins og gefur að skila eru margir flokkar neytendamála þess eðlis.

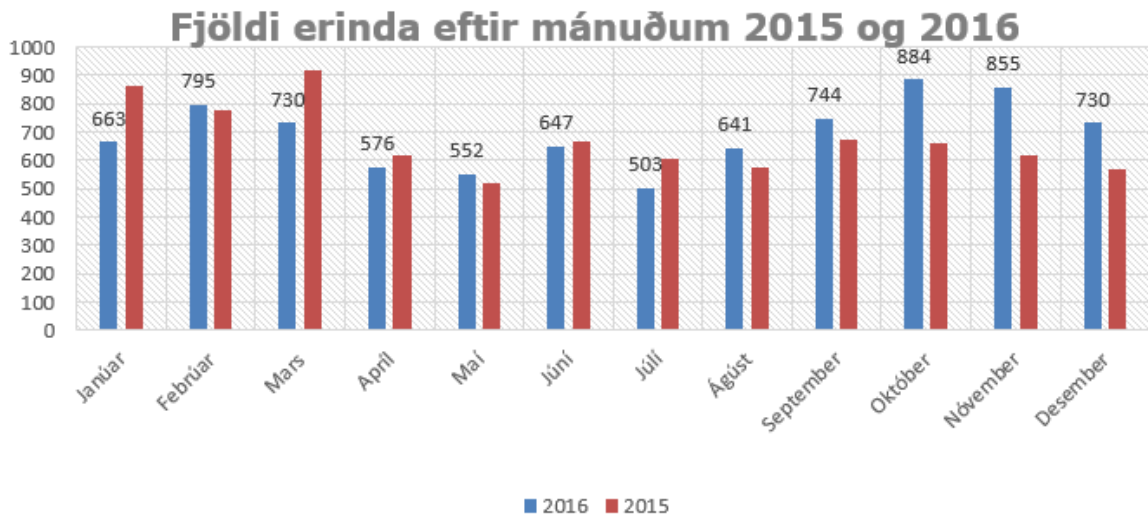
Aðrir þættir samtakanna

Samhliða rekstri Neytendaaðstoðarinnar, sem er umfjöllunarefni þessarar ársskýrslu, reka samtökin einnig Leigjendaaðstoðina og hina Evrópsku Neytendaaðstoð (ECC), en um þá starfsemi má lesa í sérstökum ársskýrslum sem finna má á heimasíðu samtakanna: www.ns.is, www.leigjendur.is og www.eccisland.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 virkan þátt í nefndastarfi og eiga fulltrúa í flestum þeim úrskurðar-nefndum sem taka á ágreiningi neytenda og seljenda.

Nú á árinu 2017 mun nýtt verkefni hefja göngu sína sem mun tengjast starfsemi samtakanna með beinum hætti og varðar lausn deilumála með rafrænni málsmeðferð á netinu. Um er að ræða evrópskar reglur sem til stendur að innleiða í íslenskan rétt á komandi mánuðum og munu gera íslenskum neytendum kleift að fá úrlausn ákveðinna deilumála með málsmeðferð sem fram fer rafrænt. Nánar verður fjallað um þessi mál þegar nær dregur, en þau lönd sem tilheyra Evrópusambandinu hafa nú þegar byrjað að nota þetta fyrirkomulag.

Erindafjöldi haldist stöðugur undanfarin ár

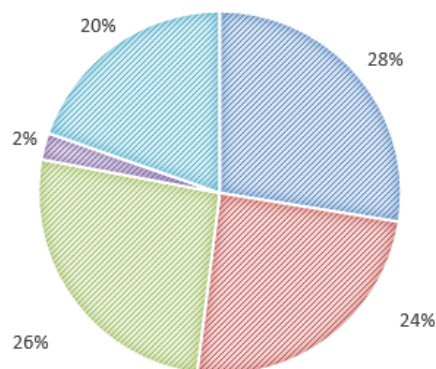
Árið 2016 bárust Neytendasamtökunum alls 8.320 erindi. Af þeim fjölda voru 5.963 erindi til Neytendaaðstoðarinnar. Um er að ræða marktæka fjölgun frá árinu á undan, þegar alls 8.049 erindi bárust samtökunum en það ár voru 5.781 þeirra til Neytendaaðstoðarinnar. Eins og sést á meðfylgjandi mynd bárust fleiri erindi á haustmánuðum ársins, miðað við aðrar árstíðir, en október var sá mánuður er flest erindi bárust. Líklega má rekja þessa aukningu erinda í októbermánuði til þess að í þeim mánuði var þing samtakanna haldið og voru þingfulltrúar þá m.a. að skrá sig á þingið eins og lög samtakanna gera ráð fyrir.



Ef þau erindi sem samtökunum bárust á síðasta ári eru flokkuð niður eftir þeirri þjónustu sem neytendur leituðu eftir hverju sinni kemur í ljós að flest erindin voru tilkomin vegna þjónustukaupa, eða 2.292 talsins en erindi vegna vörukaupa voru 2.035 talsins. Erindi til Leigjendaaðstoðarinnar var 2.159, almenn erindi voru 1.636 og erindi til Evrópsku Neytendaaðstoðarinnar voru 198. Innan almennra erinda eru t.a.m. öll erindi vegna þings Neytendasamtakanna, gæða- og markaðskannanir auk fyrirspurna um almenna starfsemi og efni í Neytendablaðinu.

FLOKKUN ERINDA

■ Þjónustukaup ■ Vörukaup ■ Húsaleiga ■ ECC ■ Almenn erindi



Skipting erinda eftir ofangreindri flokkun hefur haldist stöðug undanfarin ár, rétt eins og sá erindafjöldi sem berst samtökunum á hverju ári. Það verður að telja jákvætt, enda ljóst að starf samtakanna er löngu orðið rótgróið og að neytendur treysta þjónustunni sem samtökin veita. Mikið er um að neytendur komi með ábendingar til samtakanna um það sem betur mætti fara eða um atriði sem þeir telja ekki eðlileg eða jafnvel vera ólögleg og grípa samtökin þá til viðeigandi aðgerða hverju sinni. Slíkt felur venjulega í sér að samtökin hafi sjálf samband við viðkomandi söluaðila og bendi honum á að umrædd háttsemi sé annað hvort óeðlileg eða ólögleg. Í sumum tilfellum hafa samtökin þurft að senda Neytendastofu sérstaka ábendingu þar sem háttsemin varðar brot á lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu eða lögum nr. 33/2013 um neytendalán, en Neytendastofa er eftirlitsaðili með lögnum.

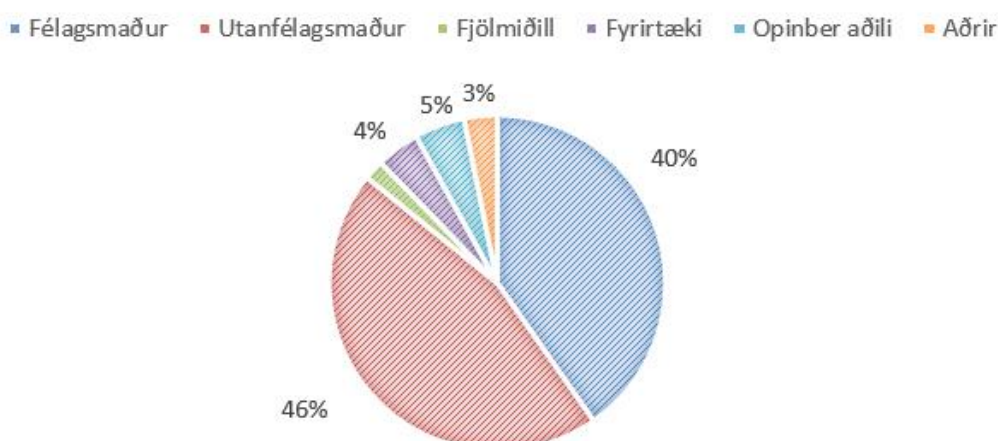
Í þeirri þjónustu sem fjallað verður um hér á eftir mun tölfraedin einungis endurspeglja þau erindi sem varða Neytendaaðstoðina, en ekki aðra þætti Neytendasamtakanna.

Hverjir hafa samband og hvernig?

Þau 5.963 erindi sem bárust Neytendaaðstoðinni á árinu 2016 bárust frá neytendum sem voru bæði félagsmenn og utanfélagsmenn, fjölmiðlum, fyrirtækjum, opinberum aðilum og öðrum aðilum. Stærsti einstaki flokkurinn voru utanfélagsmenn sem sendu Neytendaaðstoðinni 2.715 erindi en félagsmenn sendu inn 2.404 erindi. Opinberir aðilar höfðu samband 289 sinnum, fyrirtæki 250 sinnum, fjölmiðlar 115 sinnum og aðrir aðilar 190 sinnum.

Á undanförunum áratug hafa erindi frá utanfélagsmönnum verið afar mörg, en í ár er hlutfall þeirra svipað og í fyrra. Þannig hafa utanfélagsmenn átt um helming allra erinda til Neytendaaðstoðarinnar undanfarin ár.

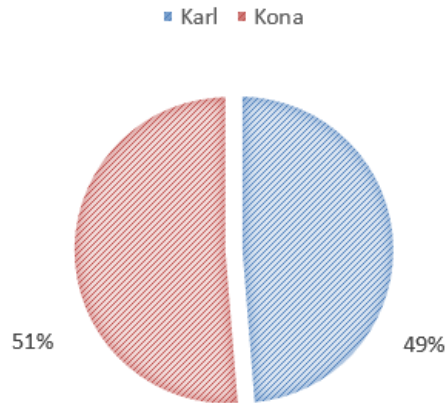
HVERJIR HÖFÐU SAMBAND?



Sá fjöldi erinda sem tilheyrir utanfélagsmönnum bendir sannarlega til þess að sú þjónusta sem þeim er veitt hjá samtökunum sé afar nauðsynleg, og hefur það verið skoðun bæði samtakanna og stjórnvalda um árabil. Í mörgum tilfellum er um að ræða nauðsynlegar upplýsingar fyrir neytendur sem þeir hafa átt erfitt með að verða sér út um annars staðar. Í kjölfar þess að utanfélagsmenn fá úrlausn mála sinna með aðstoð starfsmanna Neytendaaðstoðarinnar er algengt að umræddir neytendur gerist félagsmenn, bæði vegna þess að þeir eru ánægðir með þá þjónustu sem þeir fengu og/eða að þeir þurfa sérstaka milligöngu með aðstoð samtakanna. Önnur mál eru einfaldari og þess eðlis að þeim lýkur jafn vel með einu símtali sem er til þess fallið að neytendur geta á grundvelli þess fengið sínu fram vegna viðskipta þeirra við seljendur.

Eins og undanfarin ár hafa konur verið í meirihluta þeirra sem leita til samtakanna, en afar mjótt er þó á munum eins og sést á meðfylgjandi mynd. Þannig sendu konur inn 3.057 erindi á árinu 2016 en karlar sendu inn 2.9056 erindi.

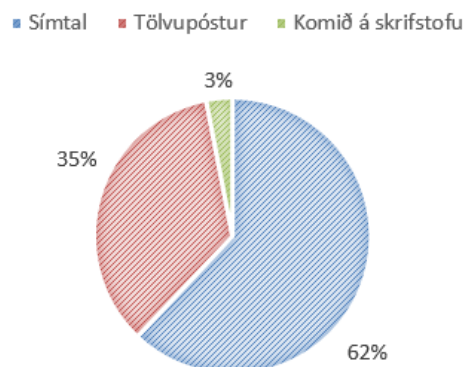
KYNJASKIPTING



Algengast er að neytendur leiti til Neytendaaðstoðarinnar með símtali, enda almennt fljótlegasta leiðin til þess að fá svör við þeim spurningum sem á þeim brenna. Þetta hefur ekkert breyst á undanförunum árum, en erindi með símtali voru 3.702 talsins árið 2016. Neytendaaðstoðin fékk 2.097 erindi með tölvupósti á árinu og 164 leituðu til skrifstofu samtakanna á opnunartíma hennar.

Það getur verið nauðsynlegt að fá málgögn frá neytendum á síðari stigum, þrátt fyrir að fyrst sé leitað til samtakanna með símtali. Þannig hafa samtökin verið treg til að fullyrða um réttarstöðu aðila, sér í lagi í flóknum málum, út frá einhliða frásögn neytanda þegar mál virðast umfangsmikil og óskað eftir málgögnum. Slík gögn berast þá annað hvort með tölvupósti eða eru send á skrifstofuna. Þegar starfsfólk samtakanna tekur við gögnum og hefur milligöngu eru erindi almennt komin á það stig að gerð sé sú krafa að viðkomandi neytandi sé, eða gerist, félagsmaður.

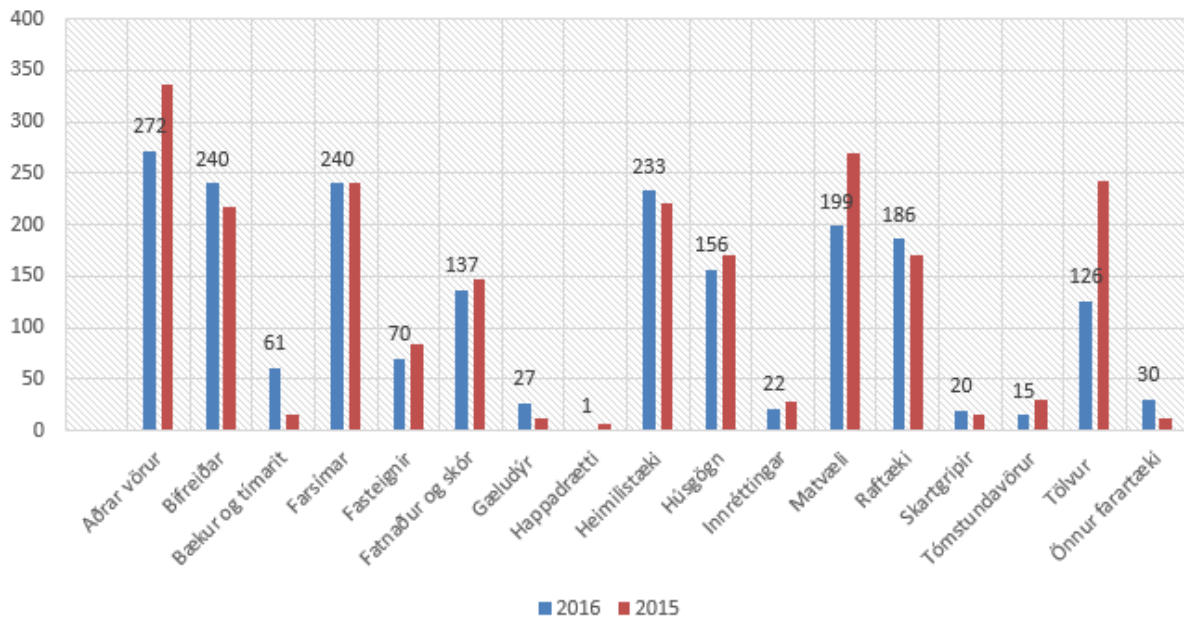
HVERNIG BÁRUST ERINDIN?



Skipting erinda eftir málaflokkum

Í meðfylgjandi yfirliti má sjá hvernig erindi til Neytendaaðstoðarinnar skiptast eftir einstökum flokkum, vegna bæði kaupa á vörum og þjónustu. Ef fyrst er horft til vörukaupa þá eru stærstu einstöku flokkarnir annars vegar bifreiðar og hins vegar farsímar. Að flestu leyti hefur skipting vegna vörukaupa haldist jöfn samanborðið við árið á undan, en marktækur munur er þó vegna erinda er varða tölvur - þar sem töluverð fækkun hefur orðið milli ára.

Flokkun erinda vegna vörukaupa

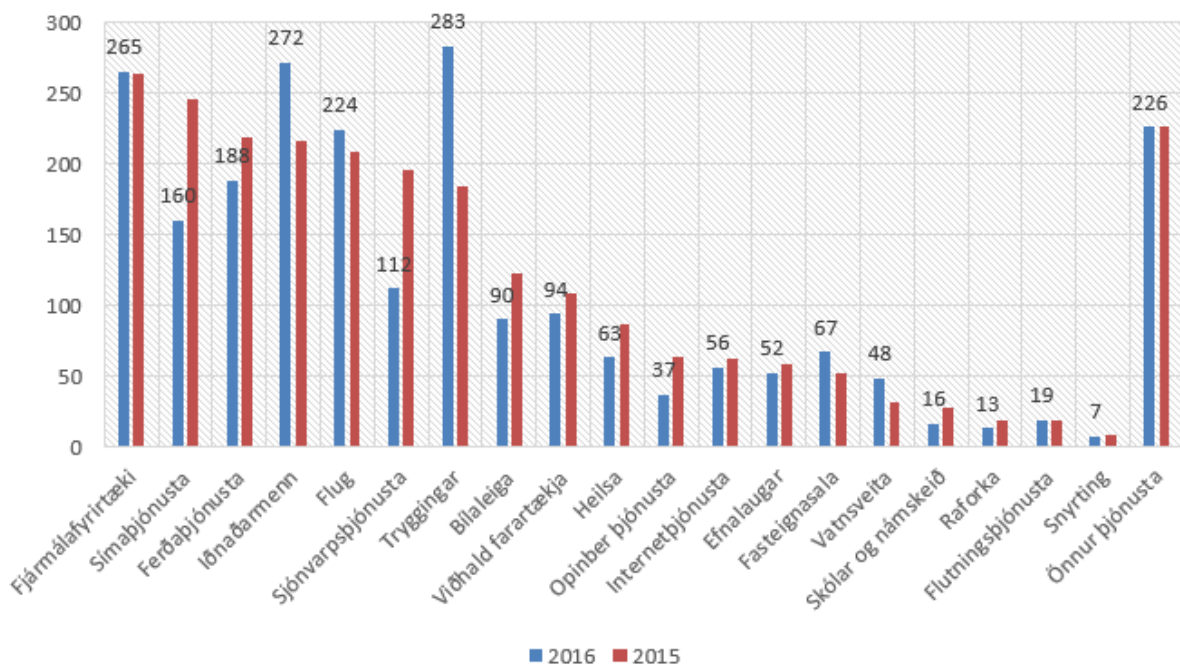


Nokkrir flokkar eru iðulega stórir þegar kemur að vörukaupum, en í því sambandi má t.a.m. nefna raftæki, heimilistæki og matvæli. Eins og sést er síðan sérstakur flokkur vegna annarra vara en þeirra sem hafa sérstakan flokk og er þar um að ræða erindi vegna vara sem eru of fá til þess að geta talist sérstakur flokkur.

Eins og gefur að skilja eru þau erindi sem koma á borð samtakanna mis umfangsmikil, eftir því hvaða flokk er um að ræða. Þannig eru þau erindi sem koma til samtakanna vegna fasteignakaupa almennt vegna galla, og slík mál eru þess eðlis að miklir hagsmunir eru undir í þeim málum. Lögfræðingar samtakanna skoða slík mál vel og hafa til hliðsjónar lög um fasteignakaup, og þær reglur sem gilda samkvæmt lögnum um galla á fasteignum. Í flestum slíkum málum, þegar ágreiningur er uppi um tilurð eða umfang galla, þurfa neytendur síðan að leita til lögmannna enda fer slíkur ágreiningur almennt fyrir dómstóla vegna þeirra hagsmuna sem eru undir.

Ef litið er til þjónustukaupa er stærsti einstaki flokkurinn vegna váttrygginga, en erindi vegna iðnaðarmanna og fjármálafyrirtækja eru einnig mörg eins og undanfarin ár. Mikil aukning hefur verið í erindum vegna trygginga, enda voru verðhækkanir á iðgjöldum trygginga miklar á árinu 2016 og sér ekki fyrir endann á þeim. Neytendasamtökin hafa leitað eftir skýringum á umræddum hækkunum frá tryggingafélögum, sem virðast vera að breyta afsláttarkjörum viðskiptavina sinna með margvíslegum hætti sem leiðir til hækkunar heildar fjárhæða iðgjalda. Óljóst er nákvæmlega hvers vegna þessar hækkanir eru að koma til en ýmislegt bendir til þess að aukinn fjöldi bifreiða, sér í lagi bílaleigubifreiða, og tjón sem frá þeim stafar eigi þátt í hækkuninum. Neytendasamtökin eru þeirrar skoðunar að aukinn fjöldi tjóna vegna bílaleigubifreiða eigi ekki að lenda á almennum neytendum, heldur einfaldlega í hækkunum á iðgjöldum slíkra bifreiða, og munu samtökin halda áfram athugun sinni á þessum málum á komandi misserum.

Flokkun erinda vegna kaupa á þjónustu

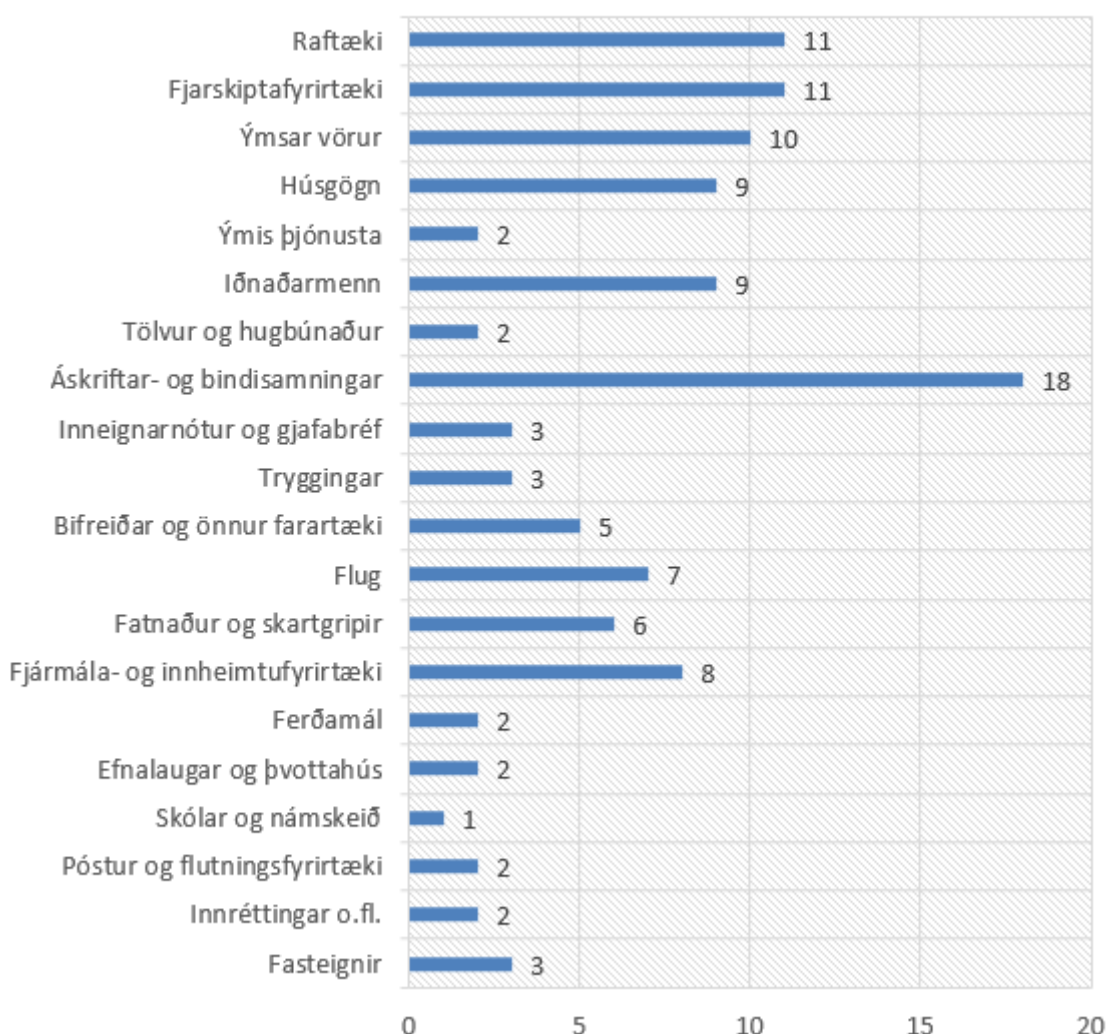


Rétt eins og vegna vörukaupa eru erindi vegna þjónustukaupa iðulega mis umfangsmikil eftir flokkum. Þannig eru þeir hagsmunir sem eru undir í málum er varða fjármálafyrirtæki oft svo miklir að starfsmenn leiðbeiningarþjónustu samtakanna sjá ekki aðra leið færa en að leiðbeina neytendum að leita til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki, og séu neytendur félagsmenn njóta þeir jafnframt aðstoðar við málalíbúnað fyrir nefndinni kjósi þeir það. Einnig eru mál vegna iðnaðarmanna oft umfangsmikil og ágreiningur oft erfiður viðureignar, enda samningar í sumum tilfellum einungis gerðir munnlega og aðilar ekki sammála um ýmsa þætti verksins. Þá þarf starfsfólk Neytendaaðstoðarinnar að leita að sameiginlegri lausn með aðilum eða einfaldlega leiðbeina þeim að leita til viðeigandi úrlausnaraðila.

116 mál hjá Neytendaaðstoðinni árið 2016

Þau mál sem bárust Neytendaaðstoðinni á árinu voru af margvíslegum toga, en öll stofnuð mál eru skráð í sérstakt málakerfi samtakanna sem geymir gögn hvers og eins máls með viðurkenndum hætti. Á árinu voru málin 116 talsins, samanborið við 102 mál árið 2015. Flest mál voru vegna áskriftar- og bindisamninga, eða 18 talsins, en þá er til dæmis um að ræða samninga vegna líkamsræktar. Mál vegna fjarskiptafyrirtækja, fjármála- og innheimtufyrirtækja, raftækja og iðnaðarmanna eru iðulega áberandi en eins og meðfylgjandi mynd sýnir geta málin í raun varðað öll möguleg atriði neytendaréttar.

Fjöldi kvörtunarmála eftir flokkum



Eins og segir hér að framan eru mál vegna fasteignaviðskipta oft umfangsmikil og miklir hagsmunir í húfi. Þannig má sjá að einungis 3 mál eru skráð í málakerfi samtakanna vegna slíkra mála á árinu, en það endurspeglar stefnu samtakanna að taka ekki að sér mál ef þau eru þess eðlis að ágreiningurinn þurfi að fara fyrir dómstóla, enda geta samtökin ekki rekið einstök mál. Þessi mál varða þá frekar ágreining kaupenda eða seljenda fasteignar við fasteignasala, frekar en ágreining þeirra innbyrðis vegna meints galla á viðkomandi fasteign.

Um úrskurðar- og kærunefndir

Neytendasamtökin hafa beitt sér fyrir stofnun ýmissa úrskurðar- og kærunefnda í gegnum tíðina og eiga samtökin aðild að sjö slíkum nefndum, en auk þess eiga samtökin fulltrúa í einni til viðbótar. Afar mikilvægt er að neytendur geti leitað með ágreining sinn til úrlausnaraðila utan dómstóla, vegna þess gífurlega kostnaðar sem fylgir dómsmálum svo ekki sé minnst á þann tíma sem rekstur slíks máls tekur almennt. Auk þess eru neytendamál iðulega þess eðlis að þeir hagsmunir sem eru undir réttlæta oft ekki rekstur dómsmáls, og er því mikilvægt vopn fyrir neytendur að geta leitað til úrskurðar- eða kærunefnda gegn greiðslu málskotsgjalds.

Þær úrskurðarnefndir sem Neytendasamtökin eiga fulltrúa í eru eftirfarandi:

- Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda.
- Úrskurðarnefnd Samtaka ferðapjónustunnar og Neytendasamtakanna.
- Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna.
- Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum.
- Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.
- Úrskurðarnefnd MSI, Neytendasamtakanna og Húseigendafélagsins.
- Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands.

Neytendasamtökin eiga fulltrúa í öllum þessum nefndum, en samtökin eiga einnig aðild að kærunefnd lausafjár og þjónustukaupa sem er vistuð hjá Neytendastofu þar sem einn nefndamaður er skipaður samkvæmt tilnefningu samtakanna. Fjórar ofangreindra nefnda eru jafnframt vistaðar á skrifstofu Neytendasamtakanna.

Lokaorð

Neytendasamtökin munu halda áfram að veita neytendum ómissandi og trausta þjónustu á árinu 2017. Um er að ræða spennandi tíma í starfi samtakanna og vonast þau til þess að fjölga félagsmönnum sínum á árinu með aukinni vitundarvakningu almennings á mikilvægi neytendamála og með enn betri þjónustu við neytendur. Nú hefur t.a.m. verið gefið út sérstakt smáforrit fyrir snjalltæki sem samtökin sjá fyrir sér að muni galopna verðlagsupplýsingar á dagvörumarkaði hér á landi. Um er að ræða mikilvægt vopn fyrir neytendur, en smáforritið er aðgengilegt bæði fyrir Android og iOS snjalltæki.

Á heimasíðu Neytendasamtakanna, www.ns.is, má finna ýmsan fróðleik á sviði neytendamála auk yfirlits yfir starfsemi samtakanna og erindi sem samtökin hafa sent frá sér að undanfögnu. Þar má einnig finna reynslusögur og svör við ýmsum spurningum sem brenna á neytendum. Þá er einnig hægt er að gerast félagsmaður í Neytendasamtökunum með einföldum hætti á heimasíðunni.

Reykjavík, 31. janúar 2017
Hrannar Már Gunnarsson
Stjórnandi Neytendaaðstoðarinnar