

## **Samþykktir fyrir úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugareigenda**

### **Gildissvið**

#### **1. gr.**

Úrskurðarnefndin tekur til meðferðar og úrskurðar um, eftir því sem reglur þessar gera ráð fyrir hvers konar kvartanir frá neytendum vegna kaupa á þjónustu af fyrirtækjum innan Félags efnalaugaeigenda. Einstaklingar og lögaðilar sem keypt hafa þjónustuna í atvinnuskyni geta ekki lagt mál fyrir nefndina. Ætlast er til að fyrirtækin fylgi úrskurði nefndarinnar og greiði bætur, ef um slíkt er að ræða, innan þriggja vikna frá úrskurðardegi.

Kærendur eiga þó ávallt rétt á að leita atbeina dómstóla sætti þeir sig ekki við álit nefndarinnar.

### **Skipan nefndarinnar**

#### **2. gr.**

Úrskurðarnefndina skipa þrír fulltrúar, einn tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Félagi efnalaugaeigenda og einn af efnahags- og viðskiptaráðherra, skal hann vera löglærður og er jafnframt formaður nefndarinnar. Fyrir hvern nefndarmann skulu ofangreindir aðilar tilnefna einn eða fleiri varamenn.

Fulltrúar eru valdir til setu í nefndinni í fjögur ár í senn.

Nefndarmaður er vanhæfur til meðferðar máls og skal víkja sæti eigi vanhæfisreglur 5. gr. laga um meðferð einkamála nr. 91/1991 við um hann.

Daglegur rekstur og vistun nefndarinnar er í höndum Neytendasamtakanna, m.a. gerð ársskýrslu, en ársskýrsla um störf nefndarinnar skal koma út fyrir apríllok ár hvert.

### **Skilyrði málskots**

#### **3. gr.**

Mál er því aðeins tekið til meðferðar af nefndinni að kærandi hafi áður leitað réttar síns gagnvart fyrirtækinu skriflega og án ástæðulauss dráttar.

Kvörtun skal vera á íslensku eða öðru tungumáli eftir samkomulagi við nefndina.



Kærandi skal jafnframt greiða óafturkræft málskotsgjald, kr. 2.000,- til skrifstofu Neytendasamtakanna. Falli mál kæranda að hluta eða öllu leyti honum í vil skal hlutaðeigandi fyrirtæki endurgreiða honum málskotsgjaldið.

### Málsmeðferð

#### 4.gr.

Skrifstofa Neytendasamtakanna sendir hverja kvörtun til umsagnar viðkomandi fyrirtækis ásamt öllum viðeigandi upplýsingum. Skal fyrirtækinu veittir 14 dagar til að svara kvörtuninni, nema samþykkt sé beiðni um lengri frest. Ef svar berst skal það sent kæranda sem getur komið að sínum athugasemdum innan 7 daga, nema samþykkt sé beiðni um lengri frest. Í því skyni að tryggja andmælarétt skal óska oftar eftir athugasemdum aðila ef þörf krefur. Náist ekki samkomulag eða svar berst ekki innan tilskilins tíma tekur nefndin málið til úrskurðar á grundvelli fyrirliggjandi gagna. Kvörtun skal lögð fyrir úrskurðarnefndina innan tíu daga frá því öll gögn hafa borist skrifstofu Neytendasamtakanna. Kærandi getur dregið úrskurðarbeiðni til baka á hvaða stigi máls sem er. Nefndinni er heimilt að óska eftir að málsaðilar komi fyrir nefndina. Berist nefndinni ekki fullnægjandi upplýsingar frá kæranda getur hún látið málið niður falla. Nefndin getur vísað frá kvörtun, ef hún telur nauðsynlegt að fá úrskurð dómstóla um málið eða ef kvörtun er auðsjáanlega ástæðulaus. Skrifstofa Neytendasamtakanna getur á sama hátt vísað frá kvörtun, sem er að hennar mati tilefnislaus. Skrifstofa Neytendasamtakanna getur unnið að sátt á milli aðila.

### Úrskurðir

#### 5. gr.

Úrskurðir nefndarinnar eru lögmætir þegar allir nefndarmenn eða varamenn þeirra eru viðstaddir og standa að úrskurðinum Meirihluti ræður niðurstöðu úrskurðar. Úrskurðurinn skal byggður á, lagareglum, venju, samningum aðila, fordæmum, sanngirnissjónarmiðum, siðareglum og faglegri þekkingu. Úrskurðir nefndarinnar skulu vera rökstuddir. Aðilum máls skal jafnan senda úrskurð innan viku frá því hann var kveðinn upp. Nefndin skal úrskurða innan þriggja vikna frá því öll gögn berast nefndarmönnum og málið er talið úrskurðarhæft.

### Kostnaður af máli.

#### 6. gr.

Kostnað af starfsemi nefndarinnar skal greiða af málskotsgjaldi því, sem um er rætt í 3. gr. Skal gjaldið endurskoðað í byrjun hvers árs. Annan kostnað svo sem þóknun til nefndarmanna greiðir hver aðili fyrir sig.

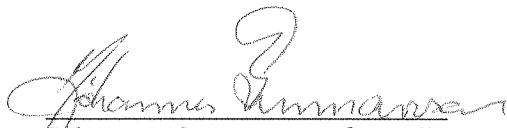
## Uppsögn

### 7. gr.


Hver aðili um sig getur sagt samningi þessum upp með 12 mánaða fyrirvara.

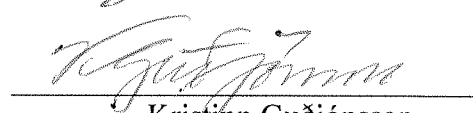
Reykjavík, 10. júní 2011,

F.h. Neytendasamtakanna

  
Jóhannes Gunnarsson, formaður.

F.h. Félags efnalaugareigenda

  
Ari Guðmundsson

  
Kristinn Guðjónsson