



LEIÐBEININGA- OG
KVÖRTUNARÞJÓNUSTA
NEYTENDASAMTAKANNA

ÁRSSKÝRSLA 2011

EFNISYFIRLIT

ÁRSSKÝRSLA 2011	3
STARFSEMIN.....	3
STARFSMENN	4
SKRÁNING ERINDA ÁRIÐ 2011	4
HVERNIG BÁRUST ERINDIN ?.....	4
HVERJIR HÖFÐU SAMBAND ?.....	5
HVER VAR KYNJASKIPTINGIN ?	7
FYRIRSPURNIR ÁRIÐ 2011	7
ALMENNT UM FYRIRSPURNIR.....	7
NÁNAR UM FYRIRSPURNIR.....	8
KVÖRTUNARMÁL ÁRIÐ 2011	10
FJÖLDI KVÖRTUNARMÁLA	10
DÆMI UM KVÖRTUNARMÁL.....	11
<i>Sjálfskuldarábyrgð</i>	11
<i>Kaup á hundi</i>	11
<i>Innheimta</i>	12
<i>Örmerking katta</i>	12
<i>Þjónusta</i>	12
<i>Innheimta Skólagjalda</i>	13
<i>Símafyrtæki</i>	13
STARFSEMI KVÖRTUNAR- OG ÚRSKURÐARNEFNDA ÁRIÐ 2011	14
ALMENNT UM ÚRSKURÐARNEFNDIR	14
KVÖRTUNAR- OG ÚRSKURÐARNEFNDIR SEM NEYTENDASAMTÖKIN EIGA AÐILD AÐ	14
MÁLAFJÖLDI HJÁ ÚRSKURÐARNEFNÐUM ÁRIÐ 2011	15

Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustan

ÁRSSKÝRSLA 2011

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 félagsamtök og félagsmenn voru um 9.500 í árslok 2011. Félagsmönnum hefur fækkað talsvert milli ára, og má rekja þá þróun til verra efnahagsástands. Innanríkisráðuneytið gerði þjónustusamning við Neytendasamtökin um rekstur Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu árið 2011 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 greidari 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 aðstoða félagsmenn, ef þörf krefur, við að leggja mál fyrir kærunefnd. 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 2011 var kr. 4.700.



STARFSMENN

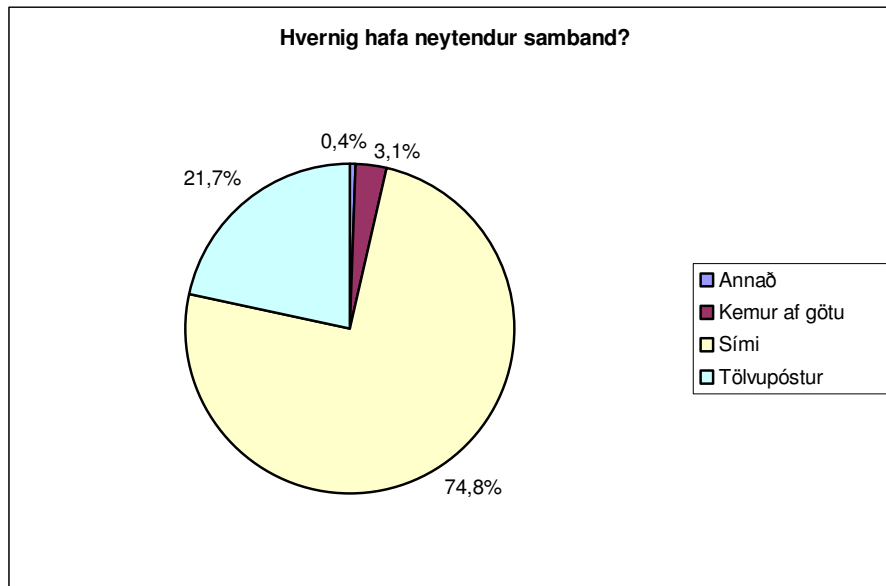
Starfsmenn Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar eru fimm talsins, einn á Akureyri og fimm í Reykjavík. Starfsmenn eru Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, yfirmaður Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar, Ingibjörg Magnúsdóttir fulltrúi, Kristín Einarsdóttir fulltrúi og Brynhildur Pétursdóttir fulltrúi á Akureyri. Einnig hefur verið starfandi við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna laganemi í hlutastarfi, en því starfi gegnir nú Heimir Skarphéðinsson. Ásta Vigdís Bjarnadóttir sem sá um símvörslu og móttöku lét af störfum á árinu og af fjárhagsástæðum hefur ekki verið ráðið í það starf að nýju, en verkefnum verið skipt milli annarra starfsmanna. Þá vinna ekki allir ofangreindir 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 verið um 3,5 á árinu.

SKRÁNING ERINDA ÁRIÐ 2011

Neytendasamtökin notuðu tölvuforritið Yfirsýn til að halda utan um þær fyrirspurnir sem bárust samtökunum árið 2011. Meðal annars var skráð hvernig viðkomandi fyrirspurn berst, kyn fyrirspyrjanda og hvort viðkomandi var félagsmaður í samtökunum eða ekki. Árið 2011 voru samtals skráð 8.828 erindi í Yfirsýn. Af þessum 8.828 erindum bárust 7.207 til Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar en annars konar erindi voru 1.621. Um nýliðin áramót var svo tekið í notkun nýtt tölvuforrit til að halda utan um skráningu fyrirspurna, en það forrit býður upp á mun fleiri möguleika við tölfræðilega úrvinnslu.

HVERNIG BÁRUST ERINDIN ?

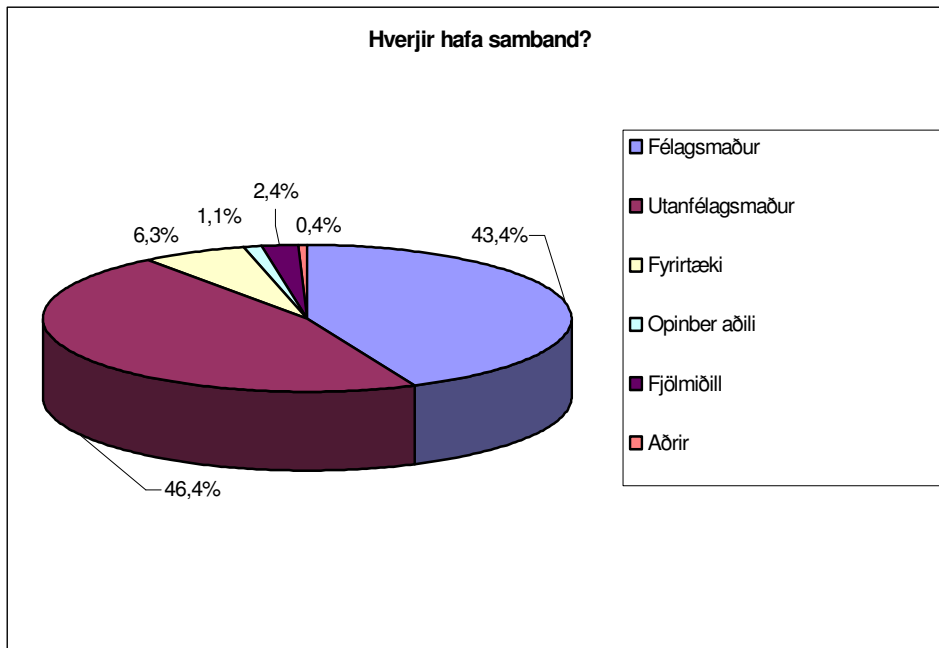
Langflestir sem hafa samband við Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna gera það símleidis en einnig eru allmargir sem senda fyrirspurn með tölvupósti. Þá hefur það aukist mjög að fólk komi á skrifstofuna, og bárust tæplega 300 erindi með þeim hætti á árinu, en skrifstofa Neytendasamtakanna í Reykjavík er staðsett rétt við Hlemm og því í alfaraleið. Þá eru Neytendasamtökin einnig með skrifstofu í miðbæ Akureyrar. Örfáir (tæplega tuttugu) höfðu svo samband með bréfpósti. Á töflunni hér á eftir má sjá nánar hvernig þessi skipting er en svo virðist sem tölvupóstum hafi fjölgað nokkuð milli ára en símtölum hlutfallslega fækkað.



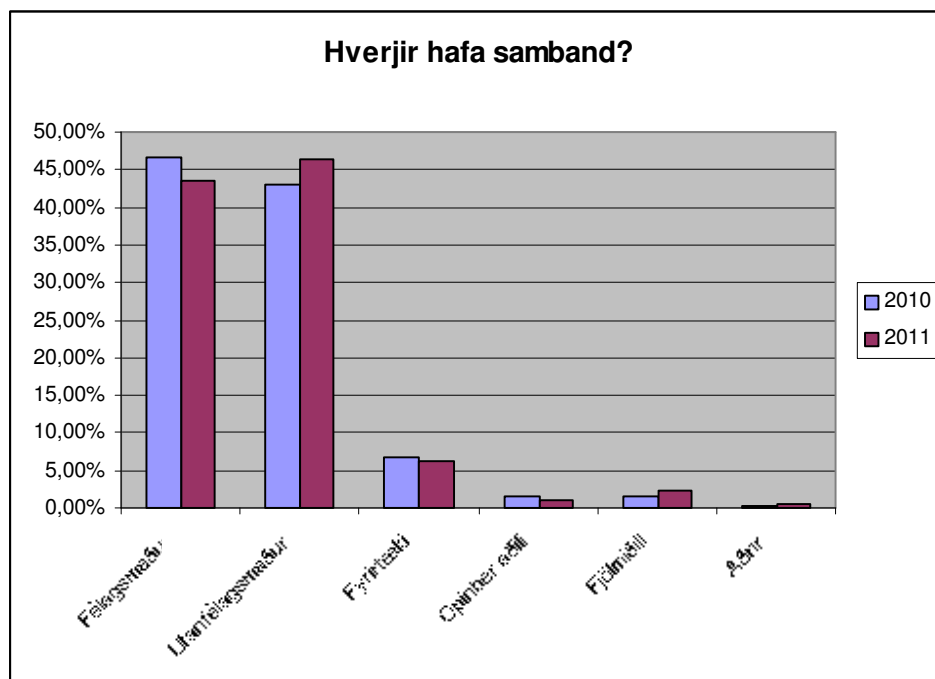
Tafla 1. Hvernig berast erindin?

HVERJIR HÖFÐU SAMBAND ?

Á árinu bar svo við að flest erindi voru frá utanfélagsmönnum, eða 4.096 og voru erindi frá utanfélagsmönnum því 46,4% allra erinda sem bárust. Erindum frá utanfélagsmönnum hefur fjölgað jafnt og þétt en árið 2007 voru þau til að mynda aðeins 34% allra erinda. Á töflu 3 má sjá hvernig þessi hlutfallslega skipting hefur breyst milli ára en árið 2010 voru t.a.m. töluvert fleiri félagsmenn en utanfélagsmenn sem höfðu samband. 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 þó fast á eftir en skráð erindi frá þeim voru 3.835 eða 43,4% allra erinda, 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 557 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. Á myndinni hér á eftir má sjá nánar hvernig hlutfallsleg skipting þeirra sem hafa samband er.



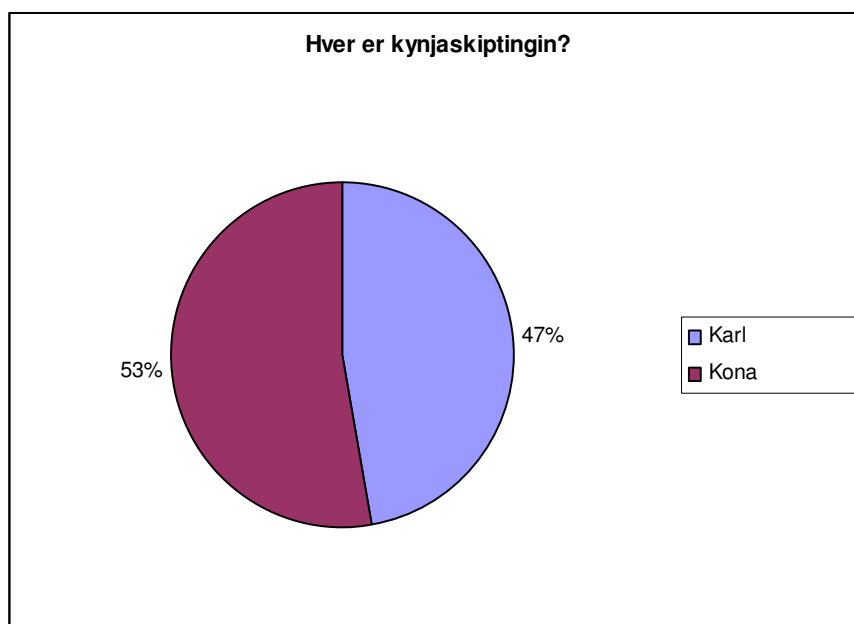
Tafla 2. Hverjir hafa samband?



Tafla 3. Hverjir hafa samband? Samanburður milli ára.

HVER VAR KYNJASKIPTINGIN ?

Heldur fleiri konur en karlar komu erindi á framfæri við leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna árið 2011 og eru hlutföllin milli kynjanna svipuð og þau hafa verið undanfarin ár. Þetta er í samræmi við kynjaskiptingu félagsmanna en heldur fleiri konur en karlar eru skráðar í Neytendasamtökin.



Tafla 4: Kynjaskipting þeirra sem hafa samband

FYRIRSPURNIR ÁRIÐ 2011

ALMENNT UM FYRIRSPURNIR

Þegar starfsfólk leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar svarar erindum neytenda án þess að hafa frekari afskipti af málinu flokkast það erindi sem fyrirspurn. 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 dugur 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 5 má sjá skiptingu fyrirspurna í einstaka flokka:

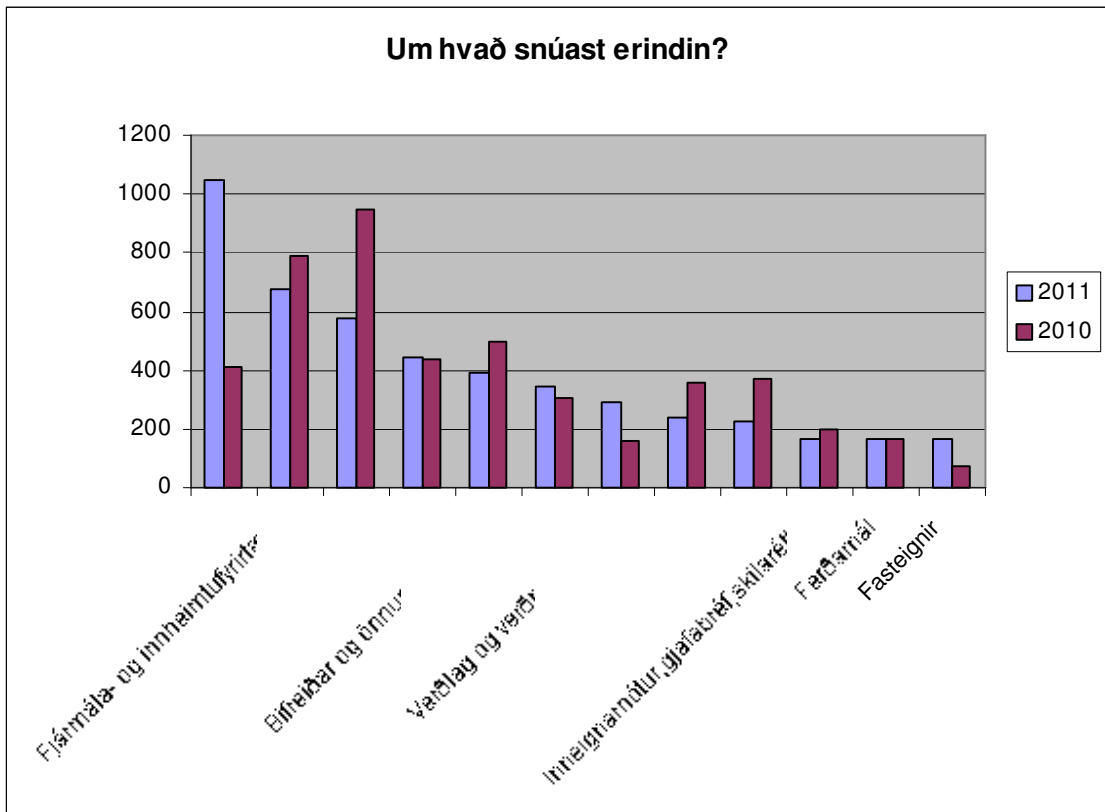
Húsaleigumál	1048
Fjármála- og innheimtufyrirtæki	676
Raftæki	576
Fjarskiptafyrirtæki	441
Bífreiðar og önnur farartæki	392
Flugmál	343
Verðlag og verðmerkingar	291
Tryggingar	241
Tölvur og hugbúnaður	228
Inneignarnótur,gjafabréf,skilaréttur	172
Ferðamál-annað en flug	168
Fasteignir	166
Önnur þjónusta	164
Fatnaður og skartgripir	164
Matvæli	145
Húsgögn	140
Iðnaðarmenn	138
Lögfræðileg ráðgjöf	134
Gæða- og verðkannanir NS	126
Önnur kaup	122
Opinber þjónusta - stjórnslá	117
Áskriftir og bindisamningar	107
Evrópska neytendaadstoðin	97
Neytendablaðið	96
Efnalaugar og þvottahús	87
Veitufyrirtæki	82
Markaðssetning og auglýsingar	79
Innréttingar, gólf-og veggefni	77
Snyrting og heilsa	66
Þjónusta sérfræðings	58
Skólar og námskeið	55
Póstþjónusta og flutningsfyrirtæki	41
Annað	8
Nethappdrætti og svikamyllur	4

Tafla 5. Flokkum fyrirspurna sem bárust árið 2011

NÁNAR UM FYRIRSPURNIR

Á árinu bárust langflestar fyrirspurnir vegna húsaleigu. Þar á eftir koma svo fyrirspurnir vegna fjármála- og innheimtufyrirtækja, raftækja og fjarskiptafyrirtækja. Á töflu nr. 6 má sjá samanburð á erindafjölda í einstökum málaflokkum milli áranna 2010 og 2011. Áberandi mest fjölgun er í þeim erindum er snúa að húsaleigumálum, en um þær fyrirspurnir er fjallað mun ítarlegar í sérstakri ársskýrslu Leigjendaaðstoðar Neytendasamtakanna, en samningur við

velferðarráðuneytið um rekstur slíkrar þjónustu tók gildi síðastliðið vor. Þá er töluverð aukning hvað varðar fyrirspurnir sem lúta að verðlagi og verðmerkingum og fasteignum en einnig má sjá að lítilleg aukning hefur orðið í erindum vegna fjarskiptafyrirtækja og farþegaflugs. Töluverð fækkun er hins vegar milli ára í fyrirspurnum sem varða raftæki, tölvur og hugbúnað, tryggingar og fjármála- og innheimtufyrirtæki.



Tafla 6. Skipting algengustu fyrirspurna eftir árum.

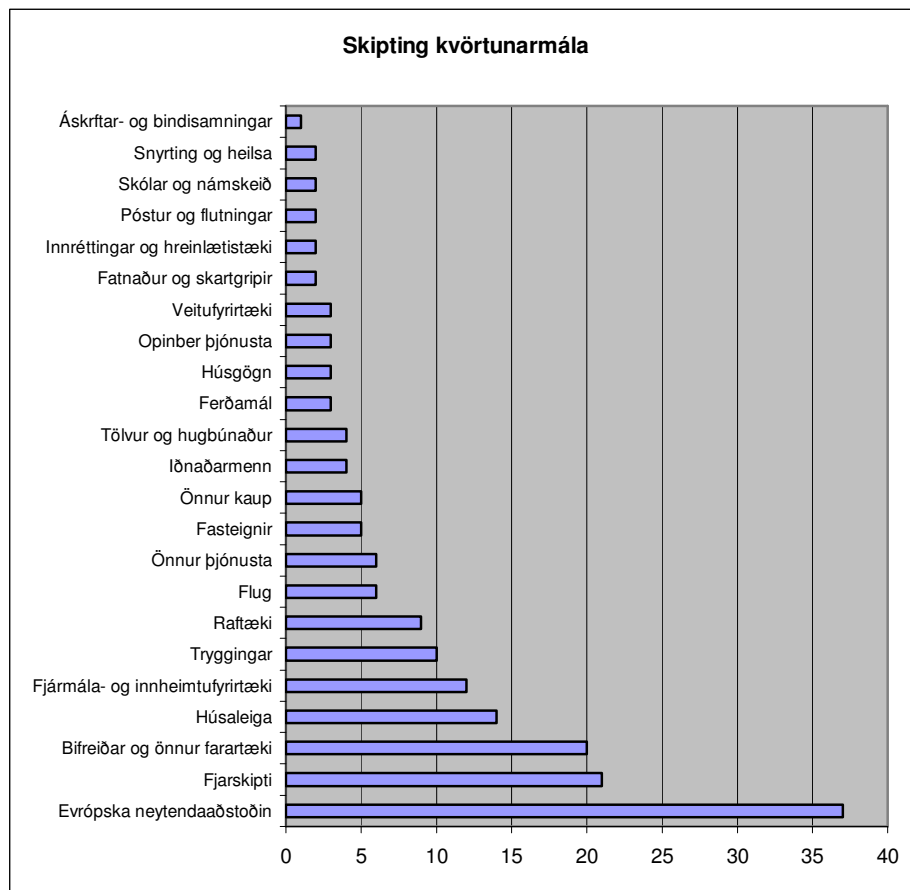
KVÖRTUNARMÁL ÁRIÐ 2011

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 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 2011 annaðist kvörtunarþjónustan 176 kvörtunarmál og skiptust þau í flokka með eftirfarandi hætti.



■ *Tafla 7. Kvörtunarmál*

Flest kvörtunarmálin á árinu (37) voru mál sem komu í gegnum Evrópsku neytendaaðstoðina, eða ECC-net, en nánar er fjallað um þá starfsemi í sérstakri ársskýrslu Evrópsku neytendaaðstoðarinnar. Einnig hafði kvörtunarþjónustan til meðferðar talsvert af málum er vörðuðu fjarskiptafyrirtæki (21), bifreiðar og önnur farartæki (20), fjármála- og innheimtufyrirtæki (12) og tryggingar (10). Mál vegna húsaleigu voru einnig nokkur á árinu (14) en um starfsemi Leigjendaaðstoðarinnar er fjallað í sérstakri ársskýrslu hennar.

DÆMI UM KVÖRTUNARMÁL

SJÁLFSKULDARÁBYRGÐ

Kona leitaði til Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar vegna sjálfskuldarábyrgðar sem hún gekkst undir vegna skuldabréfs. Upphafleg fjárhæð skuldabréfsins var 3,2 milljónir og svo fór að skuldarinn gat ekki greitt af því. Starfsmaður Neytendasamtakanna fór yfir gögn málsins og kom þá í ljós að ekki hafði farið fram mat á greiðslugetu skuldara þegar lánið var tekið. Á fylgiskjali með skuldabréfinu var að finna upplýsingar til ábyrgðarmanna og þar var m.a. merkt við að ábyrgðarmenn óskuðu ekki eftir því að greiðslumat á skuldara færi fram. Þegar lánið var veitt var hins vegar í gildi samkomulag um notkun ábyrgða á skuldum einstaklinga og samkvæmt því var það fortakslaus skylda lánveitanda að láta fara fram mat á greiðslugetu skuldara ef höfuðstóll láns var yfir einni milljón króna. Þar sem það var ekki gert óskaði konan eftir því við bankann að sjálfskuldarábyrgð hennar yrði felld niður með vísan til samkomulagsins og féllst bankinn á það.

KAUP Á HUNDI

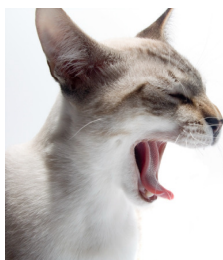


Hjón leituðu aðstoðar Neytendasamtakanna vegna heimilishundsins sem þau þurftu að láta frá sér vegna ofnæmis á heimilinu. Hundurinn var hreinræktaður og þegar ræktandinn frétti af því að fjölskyldan þyrfti að láta hundinn frá sér krafðist hann þess að hundurinn yrði afhentur sér. Í mörgum kaupsamningum um hreinræktaða hunda eru ýmsir íþyngjandi skilmálar sem takmarka ráðstöfunarrétt kaupanda yfir hundinum. Þannig er oft í samningunum tekið fram að hundurinn megi ekki skipta um heimili nema með samþykki ræktandans, og í slíkum tilvikum eigi hundurinn að vera afhentur ræktanda ef hann samþykkir ekki nýja heimilið. Þetta kemur oft flatt upp á fólk sem hefur jafnvel borgað háar fjárhæðir fyrir hundinn sinn en áttar sig svo á að það ræður ekki hvar hundurinn býr. Í þessu máli, eftir milligöngu Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar, voru lyktirnar þær að ræktandinn fékk hundinn til baka gegn greiðslu hæfilegs gjalds.

INNHEIMTA

Maður leitaði til Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar vegna reiknings frá innheimtufyrirtæki. Neytandinn greiddi skuldina en taldi sig hafa greitt of mikinn kostnað vegna innheimtu. Við skoðun á málinu kom í ljós að innheimtuaðilinn hafði krafði neytandann um kostnað vegna vörslusviptingar á bíl, en gert hafði verið fjárnám í bílnum vegna skuldar. Þar sem vörslusvipting fór hins vegar aldrei fram og skuldin var greidd var neytandanum endurgreiddur sá kostnaður eftir milligöngu Neytendasamtakanna.

ÖRMERKING KATTA



Þegar ákveðið var að herða reglur um kattahald á Akureyri og gera katteigendum skylt að skrá ketti sína bárust Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunni allnokkrar kvartanir. Við skráningu á köttum var eigendum nefnilega skylt að sýna fram á að köttur væri örmerktur. Þótti mörgum þetta súrt í broti því þeir höfðu þegar látið eyrnamerkja ketti sína. Neytendasamtökin töldu að bænnum væri ekki stætt á að fara fram á að eigendur katta sem þegar væru eyrnamerkir væri einnig gert að leggja út í þann kostnað sem fylgir örmerkingu. Ástæðan er sú að slík íþyngjandi ákvörðun verður að byggja á málefnalegum sjónarmiðum og bærinn hefði þurft að sýna fram á að eyrnamerking væri ófullnægjandi. Fór svo að bærinn hætti að fara fram á örmerkingu á köttum sem þegar voru eyrnamerkir.

ÞJÓNUSTA

Kona keypti gardínuefni og fór í kjölfarið með efnið á saumastofu til að láta sauma fyrir sig 5 lengjur af gardínum. Þegar gardínurnar voru hengdar upp kom í ljós að lengjurnar voru missíðar. Hliðar voru talsvert styttri en miðjan á öllum lengjunum og munaði u.þ.b. 3-4 cm. Konan hafði samband við saumastofuna sem sagði henni að koma með lengjurnar til sín. Saumastofan mældi eina lengju á staðnum og staðhæfði að hún væri ekki missíð. Því næst fór konan í gardínuverslunina sem hafði selt henni efnið og bað um að lengjurnar væru mældar. Niðurstaðan varð sú að lengjurnar væru allar missíðar og talið að ekki svaraði kostnaði að rekja þær upp og sauma að nýju þar sem það yrði mikið verk og einnig gæti dregist til í efninu þar sem um mjög þunnt og skriðandi efni var að ræða. Verslunin var þó ekki tilbúin að gefa út skriflega staðfestingu um þetta.

Í kjölfarið leitaði konan til starfsmanns leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna sem óskaði eftir endurgreiðslu á saumaskap og efni frá saumastofunni.

Þeirri beiðni var hafnað á þeim forsendum að ekkert væri athugavert við saumaskapinn. Leitaði starfsmaðurinn því til annarrar verslunar sem einnig sérhæfir sig í saumaskap og bað um að lengjurnar yrðu mældar upp. Verslunin varð við því og sendi frá sér skriflega málin á gardínunum. Mælingin leiddi í ljós að lengjurnar voru allar missíðar. Að þessu loknu gerðu samtökkin aftur kröfu um að efni og saumaskapur yrði endurgreiddur með hliðsjón af mælingunni. Að lokum varð saumastofan við kröfunni og endurgreiddi því bæði vinnuna og efnið.

INNHEIMTA SKÓLAGJALDA

Maður fékk sendan reikning vegna náms sem hann hafði stundað. Í ljós kom að rangfærslur voru í reikningnum og fór maðurinn því fram á að fá leiðréttu sedla í hendur. Krafan var leiðrétt í heimabanka en skólinn taldi enga ástæðu til að gefa út nýja reikninga. Maðurinn vildi hins vegar ekki greiða kröfuna fyrr en hann fengi sundurliðaðan reikning í hendur og gæti staðfest að hann væri réttur. Ekki gekk það eftir og fór svo að krafan var send í innheimtu. Maðurinn leitaði til Leiðbeininga – og kvörtunarþjónustunnar sem hafði samband við bæði skólann og innheimtufyrirtækið. Töldu Neytendasamtökinn að maðurinn ætti fullan rétt á að fá afhenda leiðréttu reikninga og honum bæri ekki að greiða kröfuna fyrr en hann fengi þá í hendur. Maðurinn hafði ítrekað, bæði í síma og tölvupóstum, að ekki stæði á honum að greiða kröfuna um leið og reikningar bærust. Fór svo á endanum að skuldin var tekin úr innheimtu, maðurinn fékk nýja reikninga og málið leystist farsællega.

SÍMAFYRIRTÆKI

Maður ákvað að skipta um símafyrirtæki eftir að hafa fengið svokallað pakkaþilboð vegna allra sinna viðskipta. Nýja fyrirtækið ætlaði svo að sjá um að segja upp þeirri þjónustu sem viðkomandi var með hjá öðru símafyrirtæki. Eftir töluverðan tíma var heimasíminn ekki komin í notkun, sjónvarpið kom aldrei og tveir myndlyklar sem fylgja áttu með í pakkanum bærust ekki. Eftir ítrekaðar beiðnir var raunar komið með einn myndlykil en hann ekki tengdur heldur var manninum sagt að bíða eftir seinni lyklinum, og var honum því á endanum skilað. Internettengingu hjá hinu fyrirtækinu var aldrei sagt upp og greiddi viðkomandi þá þjónustu til fyrra símafyrirtækisins. Viðkomandi reyndi ítrekað að tala við símafyrirtækið og fá leiðréttingu sinna mála en án árangurs. Á endanum sagði maðurinn því allri þjónustu símafyrirtækisins upp þar sem fyrirtækið hefði ekki staðið við samninginn. Þá var hins vegar krafist riftunargjalds, að upphæð 15.000 kr., þar sem ekki var gert ráð fyrir því að segja mætti samningnum upp á þessum tíma. Eftir milligöngu Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar féllst símafyrirtækið loks á að fella niður riftunargjaldið, enda óheimilt að innheimta slíkt gjald þar sem það var fyrirtækið sjálft sem ekki stóð við sitt.

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 til úrskurðarnefnda 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 þrjár 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 vistuð hjá Neytendasamtökunum.

❖ **Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og Neytendasamtakanna.**

Nefndina skipa þrjár 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. Nefndin er vistuð hjá Neytendasamtökunum.

❖ **Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna**

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 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. Málskotsgjald er kr. 5.000. Nefndin er vistuð hjá Neytendasamtökunum.

❖ **Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum.**

Nefndina skipa þrjár fulltrúar sem allir skulu vera löglærðir. Einn er tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af váttryggingafélögum 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 þrjár 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 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 127 álitssbeiðnir til nefndarinnar og er því ljóst að rík þörf er fyrir kærunefndina. Það er þó galli á þessari nefnd að álit hennar eru ekki bindandi fyrir aðila, né heldur er birtur svokallaður svartur listi, eins og tíðkast víða í nágrannalöndum okkar, yfir seljendur sem ekki hlíta álitum nefndarinnar. Snemma árs 2011 sendu Neytendasamtökin erindi til Efnahags- og viðskiptaráðherra þar sem farið var fram á úrbætur vegna þessa. Erindið fékk jákvæðar viðtökur en enn hefur þó ekkert gerst í þessum málum.

Hægt er að finna nánari upplýsingar um nefndirnar á heimasíðu Neytendasamtakanna, www.ns.is, undir aðstoð.

MÁLAFJÖLDI HJÁ ÚRSKURÐARNEFNDUM ÁRIÐ 2011

<u>Kvörtunar- og úrskurðarnefndir</u>	<u>Fjöldi mála á árinu 2011</u>
★ Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda	9
★ Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og Neytendasamtakanna	4
★ Úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum	540
★ Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki	115

Langflest mál koma fyrir úrskurðarnefnd í váttryggingamálum og hefur málafjöldi þar aukist um 34,7% milli ára. Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki kemur þar á eftir með töluvert færri mál en málafjöldi hjá þeirri nefnd hefur þó aukist um 187,5% milli ára en málin voru aðeins 44 árið 2010. Fjöldi mála í öðrum nefndum er fremur lítill en þó skiptir miklu máli að þessar nefndir séu starfræktar. Kvörtunarþjónustan nær að sætta fjölda mála áður en til þess kemur að þau þurfi að fara fyrir úrskurðarnefndir og er það sennileg skýring á litlum málafjölda.

Reykjavík, 11. janúar 2012,
Hildigunnur Hafsteinsdóttir