

# ECC – Ísland (Evrópska neytendaaðstoðin)

## European Consumer Centre Iceland (ECC)

### Ársskýrsla 2018



Að hluta til fjármagnað  
af Evrópusambandinu



## Um ECC á Íslandi

Aðstoð og ráðleggingar  
fyrir neytendur vegna  
viðskipta í Evrópu



ECC á Íslandi er hluti ef ECC netinu (European Consumer Centre Network), en það er starfrækt í 30 Evrópulöndum, eða í öllum aðildarríkjum Evrópusambandsins auk Íslands og Noregs. Hlutverk ECC-netsins er að aðstoða neytendur sem eiga í deilum við seljendur vöru eða þjónustu yfir landamæri innan EES-svæðisins.

ECC aðstoðar neytendur með því að veita þeim upplýsingar um réttindi sín, aðstoða við upplýsingaöflun ásamt því að aðstoða við að koma kvörtunum neytenda áleiðis til seljanda erlendis. ECC tekur jafnframt að sér milligöngu í deilumálum neytanda við erlenda seljendur. Fyrirkomulag milligöngu ECC er með þeim hætti að neytendur senda mál inn til ECC stöðvar í sínu heimalandi, sú stöð sendir málið í kjölfarið áfram til systurstöðvar sinnar í því landi sem seljandinn er staðsettur, systurstöðin setur sig svo í samband við seljandann og leggur kröfur neytandans fram. Á meðan málið er í vinnslu er neytandinn því í beinu sambandi við ECC stöðina í sínu heimalandi og saman vinna ECC stöðvarnar að því að ná samkomulagi milli aðila.

Það eru vissulega mikil þægindi fólgin í því fyrir neytandann að geta leitað til ECC stöðvar í sínu heimalandi, á sínu móðurmáli, í stað þess að þurfa sjálfur að eltast verið erlendan seljanda. Með þessu fyrirkomulagi er komið í veg fyrir m.a. tungumálaörðugleika, ásamt því að neytandinn hefur sérfræðing í lögum og réttindum í erlendu landi til að vinna að sínu máli. Sömuleiðis annast ECC á Íslandi samskipti við íslensk fyrirtæki berist kvartanir vegna viðskipta við þau frá neytendum í öðrum löndum á EES-svæðinu. Tilgangurinn er því að auðvelda neytendum að eiga viðskipti við seljendur í öðrum EES-löndum og auka traust þeirra á innri markaðnum. Það er mikilvægt að hægt sé að leita eftir aðstoð komi upp vandræði vegna kaupa á vöru eða þjónustu í öðru landi innan EES-svæðisins, en aðstoð ECC-netsins er neytendum að kostnaðarlausu.

Neytendasamtökin hafa annast rekstur ECC á Íslandi síðustu árin samkvæmt samningi við innanríkisráðuneytið, en rekstrarkostnaður skiptist jafnt á milli íslenska ríkisins og framkvæmdastjórnar Evrópubandalagsins. Skrifstofa ECC á Íslandi er vistuð hjá Neytendasamtökunum, Hverfisgötu 105, og síminn er 545-1200. Einnig er hægt að hafa samband með tölvupósti á netfangið [eccisland@eccisland.is](mailto:eccisland@eccisland.is)

## Starfsmenn

ECC á Íslandi er smá að sniðum og er meðal þeirra minnstu í ECC-netinu. ECC á Íslandi er sem áður segir rekið af Neytendasamtökunum, en starfsmenn samtakanna vinna því jafnframt fyrir ECC á Íslandi og er stöðugildi við ECC á Íslandi um 1 og skiptist á milli þriggja starfsmanna. Starfsmenn ECC á Íslandi á árinu 2018 voru Einar Bjarni Einarsson lögfræðingur, Ívar Halldórsson lögfræðingur og stjórnandi ECC á Íslandi, og Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi í móttöku.

### Starfsmenn ECC á Íslandi



*Einar Bjarni Einarsson  
Málafulltrúi*



*Ívar Halldórsson  
Stjórnandi ECC á Íslandi*

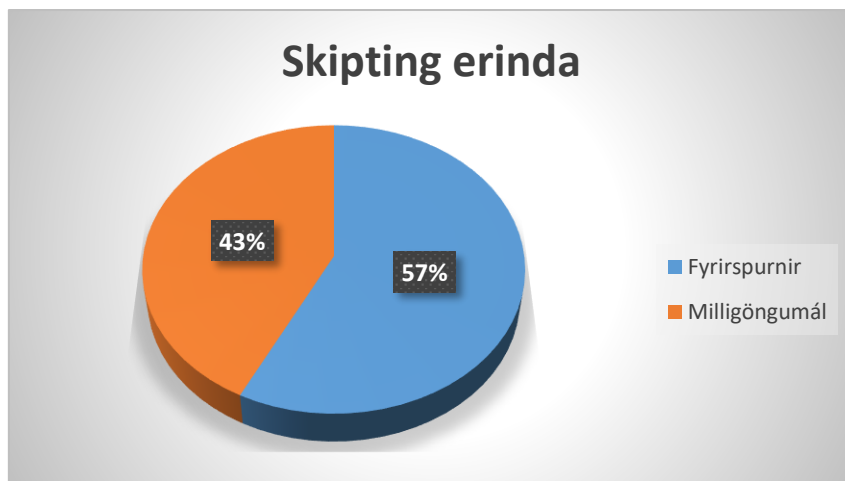


*Sigurlína Sigurðardóttir  
Fulltrúi í móttöku*

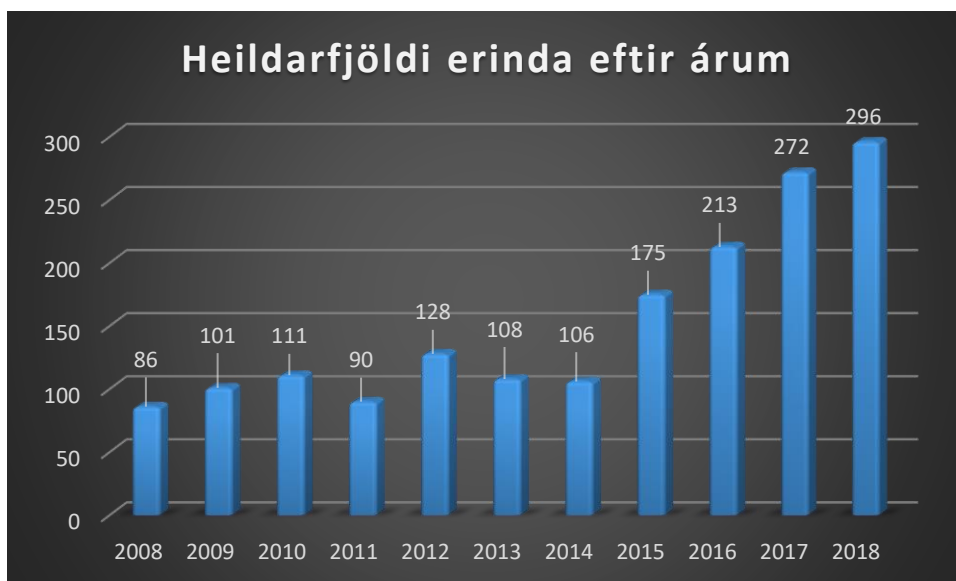
## Erindi sem bárust ECC á Íslandi árið 2018

### Heildarfjöldi

Öll mál sem berast ECC-netinu eru skráð í sérstakt skráningarkerfi; IT-tool. Í byrjun árs 2018 var tekið í notkun nýtt og gjörbreytt skráningarkerfi. Í nýja kerfinu er betur haldið utan um tölfræði og upplýsingar en í eldra kerfinu. Jafnframt var vinnulagi skráninga breytt þannig í stað þess að erindum sé skipt upp í þrjá flokka, líkt og í eldra kerfi, þá skiptast skráningar nú í fyrirspurnir og milligöngumál. Í kerfinu er þannig skráðar allar fyrirspurnir og milligöngumál sem berast ECC á Íslandi. Á árinu 2018 voru skráðar 170 fyrirspurnir og 126 milligöngumál.



Alls voru erindin því 296 árið 2018, sem er nokkur aukning frá fyrra ári en þá voru erindin 272 talsins. Eins og sjá má á neðangreindri mynd þá er gífurleg aukning á fjölda erinda á milli ára og virðist sem ákveðin sprengja í fjölda erinda hafi átt sér stað eftir árið 2014. Hvort sem aukningin er tilkomin vegna aukins ferðamannastraums til Íslands eða aukinnar þekkingar neytenda á ECC-netinu.



Eins og áður segir þá flokkast erindi nú annarsvegar í fyrirspurnir og hinsvegar í kvörtunarmál/milligöngumál. Með fyrirspurn þá er neytandinn yfirleitt að óska eftir upplýsingum um rétt sinn eða hvernig er best að kvarta við seljanda, þegar um er að ræða kvörtunarmál þá hefur starfsfólk ECC milligöngu fyrir hönd neytanda við seljanda með það að leiðarljósi að leysa deiluna.

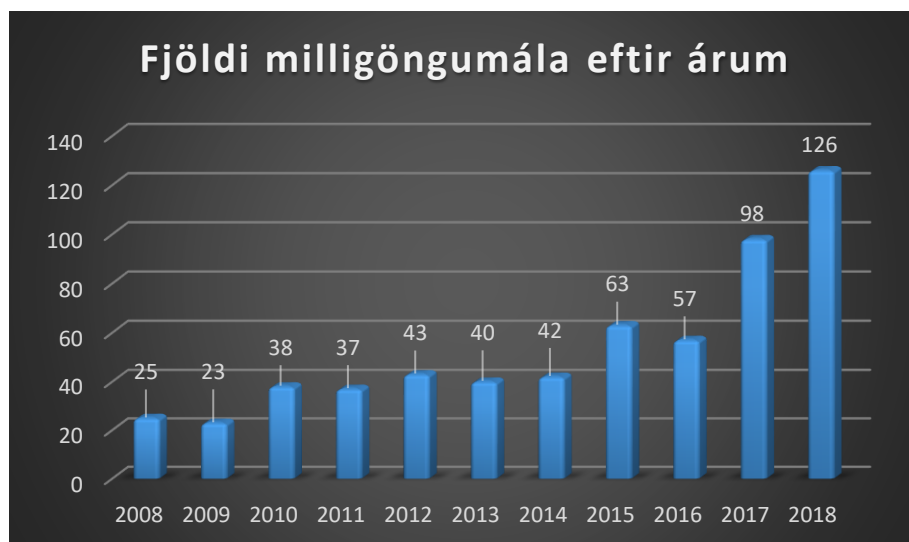
## Fyrirspurnir

Á árinu 2018 barst ECC á Íslandi 170 fyrirspurnir frá neytendum. Algengt er að neytendur hafi samband við ECC vegna viðskipta sinna við bílaleigur en einnig er mikið um að flugfarþegar hafi samband og spyrjist fyrir um réttarstöðu sína þegar flugi er aflýst eða seinkað. Einnig hafa neytendur oft samband til að leita ráða vegna vandamála sem upp hafa komið við seljendur. ECC á Íslandi upplýsir þá neytendur um réttarstöðu sína og ráðleggur þeim hvernig best er að bera sig að til að kvarta við seljendur. Ef neytendur geta ekki leyst úr málum sínum þá getur ECC tekið að sér milligöngu fyrir þeirra hönd.

## Kvörtunarmál

Alls tók ECC á Íslandi að sér milligöngu í 126 kvörtunarmálum fyrir hönd neytenda árið 2018. Árið 2017 voru milligöngumálin 99 talsins og því var nokkur aukning af málum sem ECC á Íslandi annaðist milligöngu á milli ára. Eins og sést á neðangreindri mynd þá var gífurleg aukning í fjölda milligöngumála á milli árána 2016 og 2017, en svo virðist sem sú aukning ætli að halda áfram.

Eðli máls samkvæmt fer meiri tími í að sinna milligöngumálum heldur en almennum fyrirspurnum, en í slíkum málum á sér stað samskipti á milli ECC og fyrirtækja ásamt því að taka þarf saman gögn máls o.s.frv.

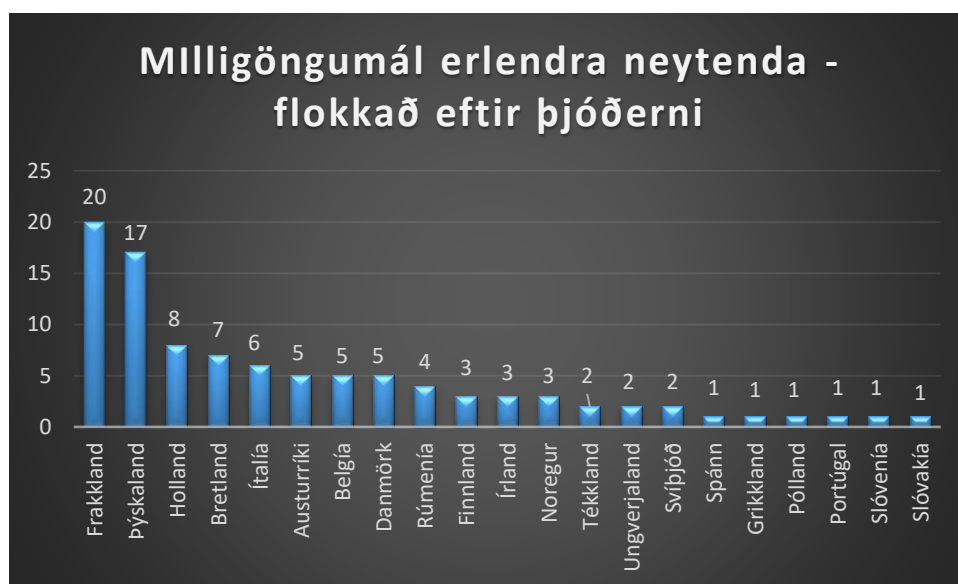


Líkt og síðustu ár þá er algengast að ECC á Íslandi taki að sér milligöngu vegna flugfarþega og bílaleigna. Algengt er að farþegar hafi samband við ECC vegna seinkunar og aflýsingar á flugum, en einnig er nokkuð um að haft sé samband vegna tapaðs farangurs. Helstu ágreiningsefnin er varða bílaleigur lúta að meintu tjóni sem leigutakar eiga að hafa valdið og uppgjöri vegna þeirra.

Í 98 málum átti ECC á Íslandi milligöngu fyrir hönd erlendra neytenda gegn seljendum á Íslandi, en í 28 málum höfðu íslenskir neytendur samband við ECC á Íslandi sem tekur málið fyrst til skoðunar en sendir svo málið til systurstöðvar sinnar í heimalandi seljanda. Systurstöðin sér þá um frekari samskipti við seljanda, leggur málið fyrir þarlanda úrskurðarnefnd, eða ráðleggur um önnur úrræði sem standa til boða.

Með gildistöku svokallaðrar ADR- tilskipunar, sem er þegar komin til framkvæmda í flestum löndum á EES-svæðinu og verður innleidd hér á Íslandi í upphafi árs 2020, má ætla að auðveldara verði fyrir neytendur að leita réttar síns í framtíðinni. Reglugerðin kveður á um að neytendur eigi að geta leitað til úrlausnaraðila utan dómstóla vegna hvers kyns neytendaviðskipta.

Stærsti hluti þeirra kvörtunarmála sem kom til meðferðar ECC á Íslandi var því vegna erlendra ferðamanna sem lent höfðu í einhvers konar vandræðum vegna viðskipta við íslenska seljendur. Flestir þeirra voru búsettir í Frakklandi og Þýskalandi.



*Algengast var að ferðamenn frá Frakklandi kvörtuðu vegna íslenskra seljanda en einnig bárust mörg erindi frá þýskum ferðamönnum.*

Algengast var að ECC á Íslandi annaðist milligöngu fyrir íslenska neytenda gegn fyrirtækjum staðsettum í Lettlandi á árinu 2018. Það skýrist að megninu til sökum gjaldþrots Primera Air flugfélagsins sem staðsett var í Lettlandi. ECC á Íslandi náði góðum árangri með milligöngu áður en fyrirtækið fór í þrot árið 2018 en eftir það þurfti að beina farþegum að senda kröfu í þrotabú flugfélagsins.

## Heimasíðan

ECC heldur uppi vefsíðunni [www.eccisland.is](http://www.eccisland.is). Á vefsíðunni er leitast við að upplýsa neytendur um helstu réttindi sín og það sem er efst á baugi í neytendamálum innan EES. Á vefsvæðinu er einnig birtar ýmsar skýrslur um starfið, reynslusögur frá neytendum sem leitað hafa til ECC-netsins og annar fróðleikur um neytendavernd. Vefsíðan er nú í töluvert breyttu horfi frá fyrri útgáfu og með bættu notendaviðmóti. Nú er einnig hægt að nálgast á heimasíðunni flugreikni þar sem flugfarþegar sem lenda í aflýsingu eða seinkunum geta slegið inn forsendur atviksins og séð hver réttur þeirra er. Reiknivélin er birt á heimasíðunni með góðfúslegu leyfi The Norwegian Consumer Council.

### Flight calculator

## Athugaðu rétt þinn sem flugfarþegi

Hvað gerðist? [In English](#)

- Flug er seinkað
- Flug er aflýst
- Flug er yfirbokað
- Vandamál varðandi farangur

Réttindi flugfarþega eiga við þegar flugið er til eða frá landi innan Evrópusambandsins, Noregi eða Íslandi. Þessi réttindi eiga einnig við ef flugrekandi er skráður innan Evrópusambandsins, í Noregi eða á Íslandi.

*Með því að nýta sér reiknivélina er hægt að sjá með mjög auðveldum hætti hver réttarstaða farþega er.*

## Önnur verkefni

Auk þess að veita leiðbeiningar og hafa milligöngu í kvörtunarmálum fæst ECC við margvísleg önnur verkefni. Þar sem ECC-stöðvarnar eru í öllum löndum EES (utan Liechtenstein) þá er um mjög umfangsmikið og mikilvægt tengslanet að ræða. Fulltrúar ECC funda reglulega auk þess að vera í miklum tölvupóstsamskiptum og mikið samstarf er á milli ECC stöðvanna.

Nokkuð var um að fréttir um ECC birtust í íslenskum fjölmiðlum, þ.á.m. netmiðlum, auk þess sem talsverð umfjöllun var um ECC á Íslandi í Neytendablaðinu, en þar birtast reglulega reynslusögur af neytendum sem leitað hafa eftir aðstoð hjá ECC á Íslandi. Jafnframt fór starfsfólk ECC í nokkur útvarpsviðtöl á árinu þar sem fjallað var um ECC-netið og starfsemi

Þess. Á árinu kom út nýr ferðaskrifblokk sem gerð er úr umhverfisvænu efni sem fólk getur nálgast á skrifstofu ECC á Íslandi.

ECC á Íslandi leggur áherslu á að vera í góðum samskiptum við aðra hagsmunaaðila og stjórnvöld er snýr á réttindum neytenda. Á árinu 2018 fundaði ECC með ýmsum hagsmunaraðilum og stjórnvöldum. Þá sendi ECC á Íslandi, ásamt Neytendasamtökunum, inn ýmsar umsagnir um lagafrumvörp.

Reykjavík, 21 Maí 2019  
Ívar Halldórsson