

ECC – Ísland (Evrópska neytendaaðstoðin) European Consumer Centre Iceland (ECC)

Ársskýrsla 2020



Evrópska
Neytendaaðstoðin
Íslandi

Að hluta til fjármagnað
af Evrópusambandinu



Um ECC á Íslandi



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, Bretlands 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 Atvinnu- og nýsköpunarráðuneytið, en rekstrarkostnaður skiptist jafnt á milli íslenska ríkisins og framkvæmdastjórnar Evrópubandalagsins. Skrifstofa ECC á Íslandi er vistuð hjá Neytendasamtökunum, Guðrúnartúni 1, og síminn er 545-1200. Einnig er hægt að hafa samband með tölvupósti á netfangið 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 2020 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*

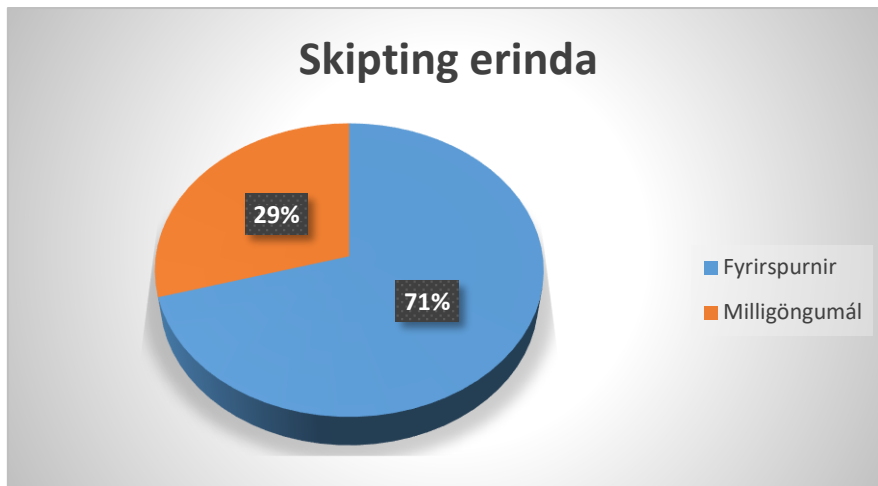


*Sigurlína Sigurðardóttir
Fulltrúi í móttöku*

Erindi sem bárust ECC á Íslandi árið 2020

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 eru þannig skráðar allar fyrirspurnir og milligöngumál sem berast ECC á Íslandi. Á árinu 2020 voru skráðar 343 fyrirspurnir og 143 milligöngumál.



Alls voru erindin því 486 árið 2020 sem var mikil fjölgun miðað við fyrri ár, eða rúmlega tvöföldun, en til samanburðar var erindafjöldi ársins 2019 242. Á árinu 2020 var því ákveðin sprengja í málafjölda sem barst ECC á Íslandi sem má fyrst og fremst rekja til heimsfaraldurs COVID-19 og þau gífurlegu áhrif sem hann hafði á ferðalög á milli landa. Þessi aukning erinda var mikil áskorun fyrir ECC á Íslandi en starfsmannafjöldi jókst ekki samhliða auknu álagi. Hægt var að bregðast við öllum erindum sem bárust á árinu, en í einhverjum tilvikum lengdist svartími vegna álagspunkta.



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

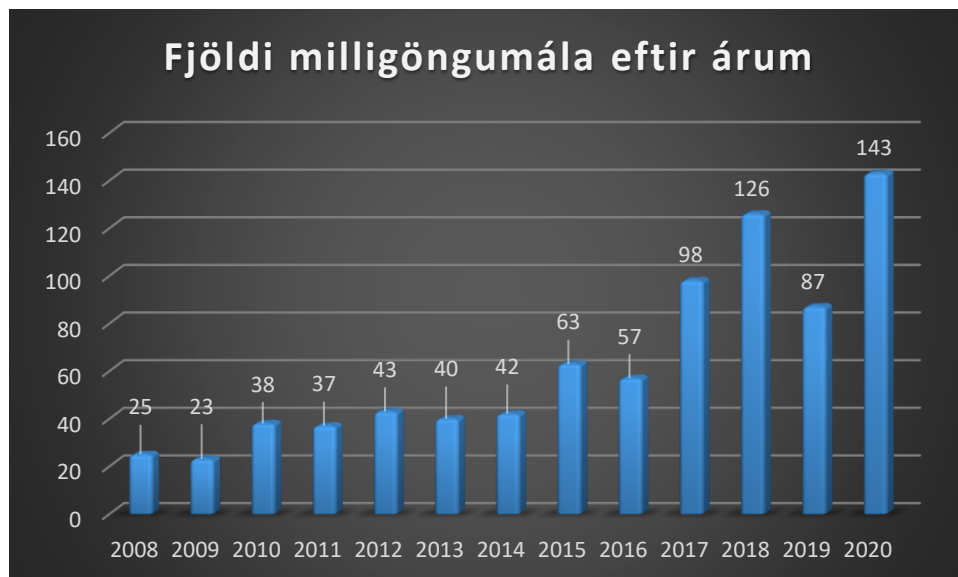
Á árinu 2020 barst ECC á Íslandi 343 fyrirspurnir frá neytendum. Algengustu fyrirspurnirnar vörðuðu aflýsingu eða breytingu á flugum í kjölfar heimsfaraldursins, en einnig var nokkuð um að neytendur sem neyddust til að afbóka hóteltgistingar og bílaleigubíla höfðu samband. Þá bárust einnig mál er vörðuðu fyrirtæki hér á landi sem sótt hefðu um greiðsluaðlögun og gátu því ekki endurgreitt neytendum líkt og þeir áttu rétt á.

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.

Milligöngumál

Alls tók ECC á Íslandi að sér milligöngu í 143 kvörtunarmálum fyrir hönd neytenda árið 2020. Eins og sést á neðangreindri mynd þá var fjöldi milligöngumála árið 2020 töluvert hærri en hefur verið síðustu ár.

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.

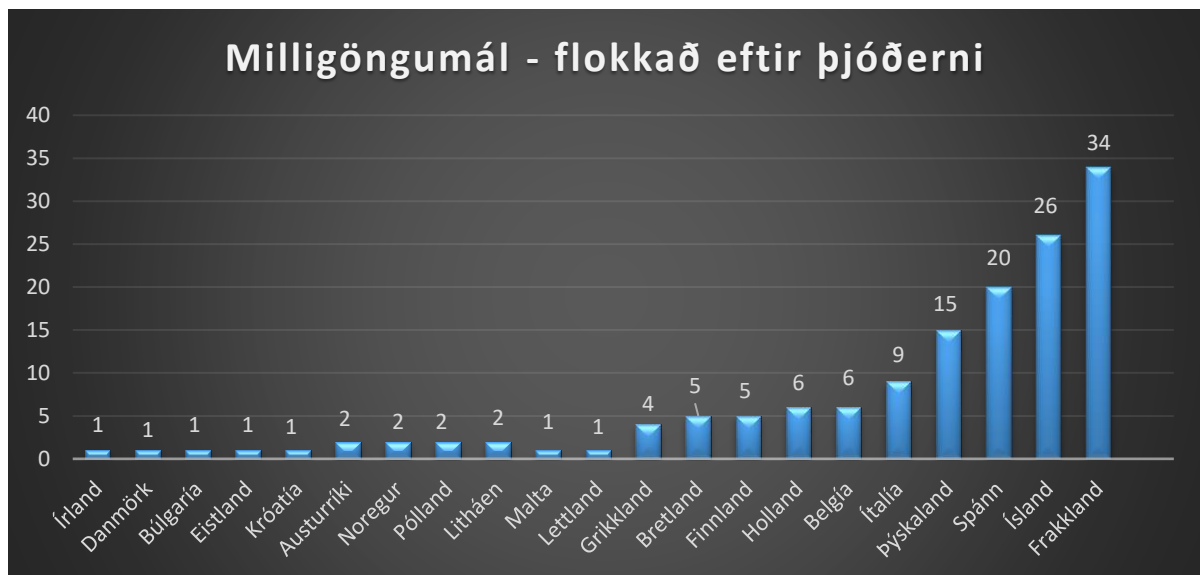


Líkt og síðustu ár þá er algengast að ECC á Íslandi taki að sér milligöngu vegna flugfarþega og bílaleigna.

Í 117 málum átti ECC á Íslandi milligöngu fyrir hönd erlendra neytenda gegn seljendum á Íslandi, en í 26 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 þarlenda úrskurðarnefnd, eða ráðleggur um önnur úrræði sem standa til boða.

Með gildistöku svokallaðrar ADR- tilskipunar og var innleidd hér á Íslandi í upphafi árs 2020, er orðið auðveldara fyrir neytendur að leita réttar síns ef ekki er hægt að leysa málin með sáttum. Reglugerðin kveður á um að neytendur eigi að geta leitað til úrlausnaraðila utan dómstóla vegna hvers kyns neytendaviðskipta. Í ársbyrjun 2020 tók til starfa ný kærunefnd; Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sem neytendur geta leitað til vegna hinna ýmsu neytendamála. Nánar upplýsingar má finna á heimasíðu hennar www.kvth.is, en í nokkrum málum vísaði ECC á Íslandi málum til þeirrar nefndar þar sem ekki var hægt að ná sátt í málum við íslenska seljendur.

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.



Algengast var að ferðamenn frá Frakklandi kvörtuðu vegna íslenskra seljanda en einnig bárust mörg erindi frá spænskum og íslenskum ferðamönnum.

Algengast var að ECC á Íslandi annaðist milligöngu fyrir íslenska neytenda gegn fyrirtækjum staðsettum í Noregi og Spáni á árinu 2020, en annars skiptist málafjöldin nokkuð jafnt á milli landa. Skýringin á því má ef til vill rekja til þess að algengt er að íslenskir ferðamenn nýti sér flug frá flugfélögum staðsettum í þeim löndum.

Heimasíðan

ECC heldur uppi vefsíðunni 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.

Í fyrri hluta árs 2020 hrundi vefsíða ECC á Íslandi og er því nú komin upp ný síða sem er 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 á flugi 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](#)

- Flugi er seinkað
- Flugi 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. Þar sem að heimsfaraldur COVID-19 hamlaði öllum ferðalögum þá var á árinu mikið fundað í gegnum fjarfundarbúnað. Þannig var reynt að viðhalda þessu öflugra tengslaneti með tækninni.

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. Þá tók starfsfólk ECC mikinn þátt í verkefnum með Neytendasamtökunum til að bregðast við COVID-19 faraldrinum. Þannig tók ECC á Íslandi t.d. þátt í fjarkynningu Ferðamálastofu fyrir aðila í ferðaþjónustunni til að fræða um réttarstöðu neytenda ásamt öðrum málefnum.

Á árinu fagnaði ECC-Netið 15 ára starfsafmæli, en á þeim tíma hefur það aðstoðað yfir 1 milljón neytenda sem lent hafa í vandræðum með erlenda seljendur. Í tilefni afmælisins þá var sett í loftið ný sameiginleg heimasíða fyrir allar ECC stöðvarnar í Evrópu, www.eccnet.eu. Þar má nú finna ýmsan fróðleik um ECC-Netið, en fyrirhugað er að bæta síðuna enn frekar á næstu misserum.

ECC á Íslandi leggur áherslu á að vera í góðum samskiptum við aðra hagsmunaaðila og stjórnvöld um allt er snýr á réttindum neytenda. Á árinu 2020 fundaði ECC með ýmsum hagsmunaraðilum og stjórnvöldum. Þá sendi ECC á Íslandi, ásamt Neytendasamtökunum, inn ýmsar umsagnir um lagafrumvörp.

Frá stjórnanda ECC á Íslandi

Árið 2020 var krefjandi ár fyrir neytendur um allan heim. Það er ljóst að miðað við þann gífurlega málafjölda sem ECC netinu barst á liðnu ári að sú þjónusta og aðstoð sem veitt er skiptir neytendur í Evrópu gífurlega miklu máli. Þá sannaði hið mikilvæga tengslanet og samstarf milli ECC stöðvanna sig, en á meðan faraldurinn geisaði að þá skiptust stöðvarnar á mikilvægum upplýsingum, t.d. um réttarstöðu neytenda í mismunandi löndum. Þannig var til dæmis hægt að sjá hvernig lönd í Evrópu voru að bregðast við endurkröfubeiðnum neytenda til ferðaskrifstofna, en sum lönd brugðu á það ráð að setja lög sem heimiluðu fyrirtækjum að afhenda neytendum inneignarnótur í stað endurgreiðslu. Hér á landi var sú leið ekki farin, heldur hélst réttur neytenda til endurgreiðslu þegar þær áttu við. Þessum, ásamt öðrum upplýsingum, var miðlað til neytenda og stjórnvalda hér á landi.

Ég er gífurlega stoltur af starfsfólki ECC á Íslandi, sem og starfsfólki ECC-Netsins um allan heim. Árið 2020 var mjög krefjandi ár, ekki eingöngu vegna aukins málafjölda, heldur jafnframt að bregðast við nýjum áskorunum svo sem að sinna störfum frá heimilum sínum en ná samt að viðhalda ýtrustu gæðakröfum.

Reykjavík, 12. Júlí 2021
Ívar Halldórsson