

ÁRSSKÝRSLA 2015



*Týndist ferðataskan?
Skemmdist bílaleigubílinn?
Var hótelið ómögulegt?
Kom varan sem keypt var á netinu aldrei til landsins?*

Það getur ýmislegt gerst þegar verslað er við seljendur frá öðrum löndum, hvort sem vara er keypt gegnum netið eða í verslun seljanda. Þá fylgja því oft tungumálaörðugleikar að kvarta við seljanda eftir að kaupin hafa átt sér stað því fæstir treysta sér til að kvarta í tölvupósti á t.d. portúgölsku. Þá er gott að geta leitað til ECC-netsins sem aðstoðar neytendur í vandræðum – þeim að kostnaðarlausu!

Hvað er ECC?



Hlutverk ECC-netsins er að aðstoða neytendur sem eiga í deilum við seljendur vöru eða þjónustu yfir landamæri innan EES-svæðisins, en ECC á Íslandi er ein af 30 stöðvum sem starfræktar eru á svæðinu. ECC á Íslandi liðsinnir því íslenskum neytendum í samskiptum þeirra við erlend fyrirtæki. ECC aðstoðar við upplýsingaöflun, kemur kvörtun neytandans áleiðis til seljandans og fylgist með

afdrifum málsins erlendis. 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 við erlandan seljanda. Sömu leiðis 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, þar sem hægt er að leita aðstoðar komi upp vandræði vegna kaupa á vöru eða þjónustu í öðru landi innan EES-svæðisins. Aðstoðin er neytendum að kostnaðarlausu. Neytendasamtökin annast rekstur ECC skv. samningi við innanríkisráðuneytið, en rekstrarkostnaðurinn skiptist milli íslenska ríkisins og framkvæmdastjórnar Evrópubandalagsins. Skrifstofan er vistuð hjá Neytendasamtökunum,

Hverfisgötu 105, og síminn er 5451200. Einnig er hægt að hafa samband með tölvupósti en netfangið er ena@ena.is.

Starfsmenn

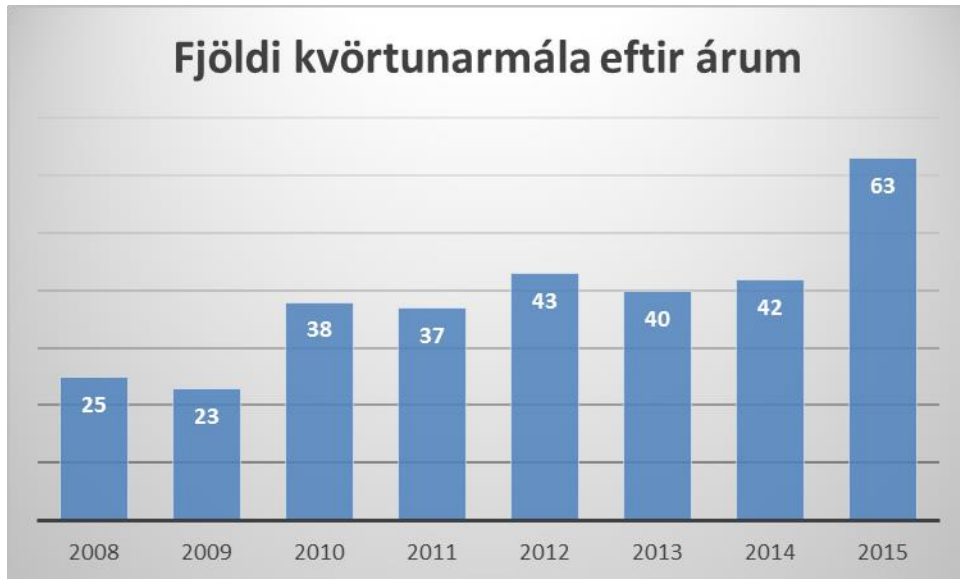
Starfsstöð ECC á Íslandi er smá í sniðum, en hún er rekin af Neytendasamtökunum. Starfsmenn samtakanna vinna því jafnframt fyrir ECC en stöðugildi við ECC á Íslandi eru um 0,6 og skiptast milli þriggja starfsmanna. Þeir eru nú Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur og stjórnandi ECC á Íslandi, Ívar Halldórsson lögfræðingur, fulltrúi, og Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi í móttöku.

Gríðarleg aukning erinda

Öll mál sem berast ECC-netinu eru skráð í sérstakt skráningarkerfi; IT-tool. Í kerfið ber að skrá allar fyrirspurnir og kvartanir frá neytendum, sem og deilumál sem ECC tekur til meðferðar. Á árinu 2015 voru skráðar 58 fyrirspurnir, 54 einfaldar kvartanir og 63 kvörtunarmál hjá ECC á Íslandi. Alls voru erindin á árinu því 175, sem er 65% aukning frá fyrra ári og 55% yfir meðaltali undanfarinna ára sem er 113. Er því óhætt að segja að um ákveðna sprengingu hafi verið að ræða, hvort sem hún er tilkomin vegna aukins ferðamannastraums til Íslands eða aukinnar þekkingar neytenda á ECC-netinu.



Flokkun erinda er á þann veg að við einfalda fyrirspurn er aðeins um það að ræða að neytandinn vill fá upplýsingar um rétt sinn, þegar um er að ræða einfalda kvörtun er komið upp ágreiningsefni milli neytanda og seljanda og þegar um er að ræða kvörtunarmál hefur starfsfólk ECC milligöngu um að leysa deiluna. Eðli máls samkvæmt fer nokkuð mikil vinna í að leysa úr kvörtunarmálum en á töflunni má sjá fjölda kvörtunarmála undanfarin ár.



Flest deilumálin sem koma til meðferðar ECC á Íslandi eru vegna erlendra ferðamanna sem lent hafa í einhvers konar vandræðum vegna viðskipta við íslenska seljendur, þá aðallega bílaleigur og flugfélög. Algengast er að ferðamennirnir séu frá Bretlandi eða Frakklandi. Þá er einnig nokkuð um að íslenskir neytendur hafi samband og óski milligöngu í deilumálum, og voru íslenskir neytendur aðilar að níu deilumálum á árinu. Í þeim tilvikum tekur ECC á Íslandi málið fyrst til skoðunar en sendir svo málið til systurstöðvar sinnar í heimalandi seljanda, sem sér þá um frekari samskipti við seljanda eða að leggja málið fyrir þarlenda úrskurðarnefnd. Með gildistöku svokallaðrar ADR- tilskipunar, sem er þegar komin til framkvæmda í mörgum Evrópulöndum og kveður á um það að neytendur eigi að geta leitað til úrlausnaraðila utan dómstóla (yfirleitt þá úrskurðarnefndar af einhverju tagi) vegna hvers kyns neytendaviðskipta, má svo ætla að auðveldara verði fyrir neytendur að leita réttar síns.

Heimasíðan

ECC á Íslandi heldur úti sérstakri heimasíðu, www.ena.is. Þar er leitast við að uppfæra neytendur um það sem efst er á baugi í neytendamálum innan EES. Skýrslur sem gefnar eru út á vegum netsins eru einnig birtar þar auk reynslusagna frá neytendum sem leita til ECC-netsins. Efni á síðunni er birt bæði á ensku og íslensku. Um þessar mundir er verið að endurnýja síðuna og ný og endurbætt síða mun opna nú í byrjun árs.

Önnur verkefni

Auk þess að veita leiðbeiningar og hafa milligöngu í kvörtunarmálum fæst ECC-netið við margvísleg önnur verkefni. ECC-stöðvar eru í öllum löndum EES (utan Liechtenstein) og því um umfangsmikið tengslanet að ræða. Fulltrúar ECC funda því reglulega auk þess að vera í miklum tölvupóstamskiptum. Þá eru ýmsar skýrslur og verkefni unnin á vegum netsins.

Meðal sameiginlegra verkefna ECC-netsins á árinu er endurbætt útgáfa ECC-ferðaappsins, en það er smáforrit sem hægt er að hlaða ókeypis upp í tölvur



eða farsíma og veitir svör við flestum þeim spurningum sem brenna á ferðamönnum. Má þar nefna upplýsingar um helstu réttindi við kaup á vöru, upplýsingar um réttindi flugfarþega, farþega í rútum og ferjum o.s.frv. Appið er á öllum tungumálum EES-svæðisins og ætti því jafnframt að auðvelda samskipti við seljendur.



Þá bauð ECC á Íslandi neytendum í heimsókn á menningarnótt, annað árið í röð. Boðið var upp á kynningu á starfsemi, léttar veitingar auk ýmiss konar kynningarefnis og sýnd voru myndbönd um ýmislegt sem tengist neytendamálum. Jafnframt

var gestum boðið upp á að taka þátt í verðlaunagetraun. Mæting var góð og stefnt er að því að endurtaka leikinn á næstu menningarnótt.



Á árinu birtust nokkrar fréttir um ECC í íslenskum fjölmiðlum þ.á.m. netmiðlum, auk þess sem talsverð umfjöllun var um ECC á Íslandi í Neytendablaðinu og jafnframt fór starfsfólk ECC í nokkur útvarps- og sjónvarpsviðtöl á árinu þar sem fjallað var um ECC-netið og starfsemi þess. Í tengslum við afmæli ECC-netsins, en það varð tíu ára á árinu, var netið auk þess kynnt sérstaklega fyrir íslenskum sendiráðum og ræðisskrifstofum erlendis auk þess sem kynningarefni var dreift til upplýsingamiðstöðva fyrir ferðamenn.

Dæmi um kvörtunarmál:

Langflest þeirra mála sem ECC á Íslandi fékk til meðferðar á árinu vörðuðu ferðalög með einum eða öðrum hætti. Hér má sjá nokkur dæmi um mál sem komu til kasta ECC á árinu 2015:

Týnd ferðataska

Spænskur ferðamaður lenti í því að ferðataskan hans skilaði sér ekki við komuna til Íslands. Hann fyllti út sérstaka skýrslu um tapaðan farangur, og þar sem taskan skilaði sér aldrei óskaði hann eftir því að fá innihald hennar bætt. Eftir að hann hafði sjálfur reynt að krefja flugfélagið um greiðslu hafði hann samband við ECC á Spáni sem sendi málið áfram til ECC á Íslandi. Tveimur dögum eftir að ECC á Íslandi hafði samband við flugfélagið samþykkti það að greiða bætur og fékk ferðamaðurinn greiðslu að upphæð 1.091 evrur, eða um 155 þúsund krónur.

Sprungin framrúða

Ferðamaður frá Tékklandi leigði bílaleigubíl á ferðalagi sínu um Ísland síðasta sumar. Hann varð þó fyrir því óhappi að steinn skaust úr jeppabifreið sem ók fyrir framan hann og fór í framrúðu bílaleigubílsins með þeim afleiðingum að sprunga kom í framrúðuna. Eigandi jeppabifreiðarinnar stoppaði, viðurkenndi sök sína og ökumennirnir skrifuðu undir tjónaskýrslu. Þrátt fyrir þetta rukkaði bílaleigan tékkneska ferðamaðmanninn um 572 evrur vegna tjónsins. Ferðamaðurinn leitaði þá til ECC í Tékklandi sem sendi málið til ECC á Íslandi sem hafði samband við bílaleiguna. Málið endaði á þann veg að bílaleigan endurgreiddi ferðamanninum þær 572 evrur sem innheimtar höfðu verið vegna tjónsins og baðst innilegrar afsökunar á mistökum sínum.

Stórir sokkar

Enskur neytandi pantaði sokka í stærð 42 af íslenskri heimasíðu en svo fór að hann fékk senda sokka í næstu stærð fyrir ofan. Maðurinn kvartaði við seljanda og óskaði eftir að fá tolla og gjöld endurgreidd og nýja sokka. Engin svör bárust frá fyrirtækinu og leitaði maðurinn því til ECC-netsins. ECC á Íslandi setti sig í samband við fyrirtækið og endaði málið á þann veg að breski maðurinn fékk tollinn endurgreiddan auk þess sem hann fékk nýja sokka og húfu í bætur vegna mistakanna.



Co-funded by
the European Union

Reykjavík, 20. janúar 2016,
Hildigunnur Hafsteinsdóttir.