

### **Um ENA:**

Það eru Neytendasamtökin sem hýsa starfsemi okkar. Skrifstofa þeirra sér um sviðuð mál og ENA en aðeins innanlands, þannig við höfum mikinn hag af því að vinna í nánu samstarfi með NS. Kostnaðurinn við rekstur ENA skiptist milli Viðskiptaráðuneytisins og Framkvæmdastjórnar EB.

### **Skrifstofan:**

Skrifstofan okkar er opin frá 9 til 16 (til 15 yfir sumartímann) og síminn er opin milli 10 og 15 alla virka daga. Hafið endilega samband ef einhverjar spurningar vakna um rétt neytenda á Íslandi eða á Evrópska efnahagssvæðinu.

### **Vefsíðan okkar:**

Vefsíðan okkar er [www.ena.is](http://www.ena.is). Á síðunni, sem fær um 6-800 heimsóknir á viku, fræðum við neytendur um rétt þeirra og flytjum fréttir af okkur og ENA netinu í heild. Við birtum líka útgefið efni frá ENA þjónustunetinu á heimasíðunni.



Vegna fámennisins á Íslandi (um 315.000 íbúar) er skrifstofa ENA frekar lítil og allt starfsfólk er í hlutastarfi. Málum, einföldum kvörtunum og fyrirspurnum hefur hinsvegar fjölgað til muna. T.d. fengum við fleiri mál á fyrstu sex mánuðum ársins 2008 en allt árið 2007. Í heildina fengum við 260% fleiri kvartanir árið 2008 en 2007.



Norrænu ENA-stöðvarnar: Ísland, Danmörk, Finnland, Noregur og Svíþjóð á norrænum fundi í Reykjavík í maí 2008.

ENA þjónustunetið starfar í öllum aðildarríkjum EB og einnig í Íslandi og Noregi. Ef þú þarft að hafa samband við einhverja ENA-skrifstofu, geturðu fundið lista yfir allar ENA-stöðvarnar á heimasíðu okkar, [www.ena.is](http://www.ena.is).



Starfsfólk ENA-Ísland:  
Framkvæmdastjóri: Hildigunnur Hafsteinsdóttir,  
lögfræðingur.  
Málafulltrúi: Kristín H. Einarsdóttir  
Ritari: Ásta Vigdís Bjarnadóttir  
Laganemi: Guðmundur Bjarni Ragnarsson

**ECC-ICELAND**  
**Evrópska Neytendaaðstoðin á**  
**Íslandi (ENA)**  
European Consumer Centre in Iceland



**Evrópska neytendaaðstoðin/ECC/ENA**  
**Hverfisgötu 105**  
**101 Reykjavík**  
**Iceland**

**S: (+354) 5451200**  
**Netfang: [ena@ena.is](mailto:ena@ena.is)**  
**Heimasíða: [www.ena.is](http://www.ena.is)**

## Evrópski markaðurinn

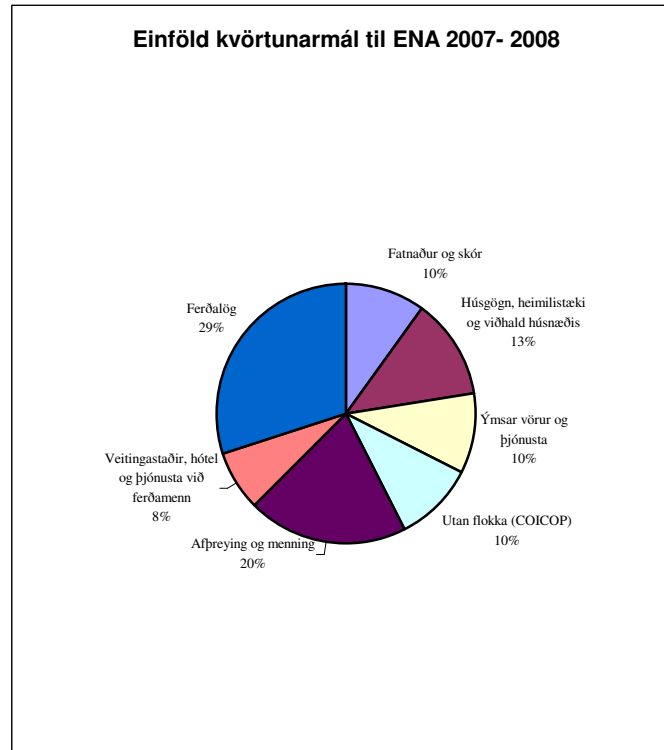
Síðan Ísland varð aðili að EES-samningnum hafa millilandakaup íslenskra neytenda aukist. Þetta er mjög góð þróun og leiðir til meiri fjölbreytileika í vöruúrvali og meiri samkeppni. Hinsvegar geta millilandakaup leitt til flóknari deilumála. Þess vegna er mjög mikilvægt að íslenskir neytendur hafi aðgang að ENA. Auðvitað er líka mikilvægt að fólk af öðru þjóðerni sem kaupir vörur og þjónustu af íslenskum seljendum hafi eitthvert að leita þegar deilur verða á milli seljanda og neytanda.



### Hvað gerir ENA?

- Veitir neytendum upplýsingar og ráð um millilandaverslun.
- Deilir kvörtunarmálum með ENA miðstöð í landi seljandans og neytandans þegar vandamál koma upp í millilandakaupum og áframsendir málið til hæfs úrskurðaraðila ef þess þarf.
- Tekur þátt í sameiginlegum verkefnum með öðrum miðstöðvum.
- Tekur þátt í fundum með ENA þjónustunetinu, samstarfsdögum og fundum með hinum norrænu ENA-stöðvunum.
- Útvegar öðrum miðstöðvum upplýsingar um lagalega stöðu neytenda á Íslandi.
- Kemur ENA á framfæri með því að skrifa greinar, t.d. á heimasíðunum [www.ena.is](http://www.ena.is) og [www.ns.is](http://www.ns.is) og í fjölmiðlum, gefur út bæklinga, veitir viðtöl og sendir út fréttatilkynningar.

## Hverju kvarta neytendur yfir?



### Hverjar eru spurningarnar?

Þegar einfaldar kvartanir frá neytendum eru skoðaðar er ljóst að flestar varða þær *ferðalög*. Þær kvartanir snúast oftast um bílaleigur og seinkanir á flugi. Þetta eru líka algengustu ástæðurnar fyrir deilum milli seljanda og neytanda.

Einnig eru margar kvartanir í málaflokknum *afþreying og menning*. Því miður eru þessar kvartanir oftast vegna internetsvika og gervihappdrætta.

Þriðji stærsti kvörtunarflokkurinn er vegna *húsgagna, heimilistækja og viðhalds húsnæðis*. Þessar kvartanir snúast um ýmis raftæki, allt frá kaffivélum til ísskápa, sem keypt eru í öðrum löndum.

Tölfræðin hjá ENA á Íslandi er svipuð og hjá ENA-netinu í heild.

## Dæmi um mál sem ENA sér um:

Íslenskur neytandi keypti föt af dönskum seljanda. Vegna mistaka var hann rúkaður um tífalt verð varanna. Þegar neytandinn tók eftir mistökunum, neitaði fyrirtækið að endurgreiða mismuninn. Því miður hafði neytandinn hent greiðslukvittuninni þannig að erfitt var að sanna að mistök hefðu átt sér stað. ENA á Íslandi sendi málið til ENA í Danmörku, sem sendi málið svo áfram til þarlandrar úrskurðarnefndar. Áður en nefndin komst að niðurstöðu viðurkenndi seljandinn að hafa gert mistök og endurgreiddi mismuninn inná kreditkort neytandans.

Belgískur neytandi keypti DVD diska af íslenskum seljanda. Textinn átti að vera á hollensku. Þegar neytandinn kom heim og ætlaði að horfa á myndirnar kom í ljós að það var enginn hollenskur texti. Neytandinn snéri sér til ENA í Belgíu, sem sendi málið til ENA á Íslandi. ENA á Íslandi hafði svo samband við seljandann sem féllst á að endurgreiða neytandanum fyrir DVD diskana.

Danskur neytandi hafði samband við ENA á Íslandi eftir að hann átti í erfiðleikum með íslenska bílaleigu. Bílaleigan hafði rúkað neytandann um auka gjald því hann hafði skilað bílnum þremur mínútum of seint. Hinsvegar var eina ástæðan fyrir því að neytandinn var seinn að hann þurfti að bíða í röð í tíu mínútur svo hann gæti skilað bílnum. Starfsfólk ENA á Íslandi samdi við bílaleiguna og neytandinn fékk endurgreitt.



Frekari upplýsingar og fréttir á [www.ena.is](http://www.ena.is)

### Nokkrar staðreyndir um Ísland:

Opinbert tungumál: Íslenska  
Höfuðborg/stærsta borg: Reykjavík  
Ríkisstjórn: Lýðveldi með þingbundinni stjórn  
Stærð: 103.000 ferkílómetrar  
Gjaldmiðill: Íslenska krónan (ISK)  
Veðurfar: Hámarks meðalhití í Reykjavík í júlí er 13,3 °C, og í janúar 1,9°C.

Og fleiri farsímaáskriftir en fólk!