

Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum

Nefndin starfar samkvæmt samkomulagi stjórnvalda, Neytendasamtakanna og tryggingafélaga. Nefndin úrskurðar um ágreining um bótaskyldu tryggingafélaga og mál sem varða lög um váttryggingasamninga. Nefndin er til húsa hjá Fjármálaeftirlitinu og kostar 6.000 kr. að leggja mál fyrir hana. Mála fjöldi fyrir nefndinni er afar mikill og hafa henni borist um 3.000 mál til meðferðar síðastliðin tíu ár.

Dæmi um mál fyrir nefndinni (96/2009):

M sem var með fasteignatryggingu lenti í því að vatnsleki varð í eldhúsi hans og gólfefni skemmdist. Ekki var ágreiningur um bótaskyldu en deilt var um hvernig bætt skyldi úr tjóninu. Um var að ræða samfellt parket sem náði yfir eldhús, hol og stofu. Tillaga tryggingafélagsins gekk út á það að skipt yrði um parket í eldhúsinu og settir skillistar milli eldhúsgólfsins og stofu- og holgólfsins. M vildi hins vegar ekki fallast á það og lagði til að skipt yrði um skemmda parketið og allt gólfefnið síðan slípað saman enda mundi gólfið þá vera í sama ástandi og fyrir tjónið. Nefndin féllst á tillögu M enda yrði þá áfram sami heildarsvipur á öllu gólfinu auk þess sem fasteignin mundi ekki rýrna að verðgildi eða gæðum.



Úrskurðarnefnd um efnalaugar og þvottahús

Nefndin starfar samkvæmt samkomulagi Neytendasamtakanna og Félags efnalaugar-eigenda en einnig situr í nefndinni fulltrúi skipaður af viðskiptaráðherra og er hann jafnframt formaður. Nefndin úrskurðar í deilumálum sem rísa vegna viðskipta neytenda við efnalaugar. Nefndin hefur verið starfandi í um 20 ár og er vistuð á skrifstofu Neytendasamtakanna. Það kostar 1.000 kr. að leggja mál fyrir nefndina.



2011

ECC-ICELAND

Evrópska neytendaaðstoðin á Íslandi
European Consumer Centre – Iceland

Kæruleiðir fyrir neytendur



European Consumer Centre/ECC/ENA
Hverfisgötu 105
101 Reykjavík
Ísland

Sími 5451200
E-mail ena@ena.is
Vefslóð www.ena.is

Hvert geta neytendur leitað með ágreining?

Oft rísa illleysanlegar deilur milli neytenda og seljenda vegna kaupa á vörum eða þjónustu. Þar til nýlega buðu íslensk lög ekki upp á að neytendur hópuðu sig saman og höfðu dómsmál í félagi. Oft er deilt um tiltölulega lágar fjárhæðir og ekki svarar kostnaði fyrir einstaklinga að fara dómstólaleiðina sem er bæði kostnaðarsöm og tímafrek. Því er tilvist kær- og úrskurðarnefnda afar mikilvæg fyrir neytendur í þeim málum þar sem ekki tekst, t.a.m. með milligöngu Evrópsku neytendaaðstoðarinnar eða Neytendasamtakanna, að koma á sáttum. Með því að leita til nefndanna geta neytendur fengið úrlausn sinna mála á ódýran og hraðvirkan hátt. Reikna má með, þrátt fyrir nýtilkomin lög um málsóknarfélög/hóp málsókn, að neytendur leiti áfram mikið til nefndanna. Hér á eftir verður fjallað stuttlega um helstu nefndirnar á þessu sviði en nefndirnar eru misjafnlega vel þekktar og málafjöldi þeirra afar mismunandi.

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa

Nefndin tekur til úrlausnar ágreining sem varðar neytendakaup, lausafjárkaup og þjónustukaup. Einn nefndarmanna er skipaður eftir tilnefningu Neytendasamtakanna, annar eftir tilnefningu Samtaka atvinnulífsins og þann þriðja skipar ráðherra en sá er jafnframt formaður. Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa er vistuð hjá Neytendastofu og ekkert kostar að leggja mál fyrir hana. Málafjöldi fyrir nefndinni hefur aukist jafnt og þétt og undanfarin ár hefur hún fengið um hundrað mál á ári til meðferðar. Ítarlega var fjallað um nokkur álit nefndarinnar í 1. tbl. Neytendablaðsins 2010.

Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Samtaka ferðaþjónustunnar

Nefndin starfar samkvæmt samkomulagi Neytendasamtakanna og Samtaka ferðaþjónustunnar (SAF) en einnig á sæti í nefndinni fulltrúi skipaður af ráðherra og er hann jafnframt formaður nefndarinnar. Nefndin úrskurðar um hvers konar kvartanir frá neytendum vegna viðskipta við fyrirtæki innan SAF (t.a.m. flugfélög, ferðaskrifstofur, bílaleigur og veitingahús). Nefndin er vistuð á skrifstofu Neytendasamtakanna og kostar 3.500 kr. að leggja mál fyrir hana. Öll álit nefndarinnar eru aðgengileg á heimasíðu Neytendasamtakanna, www.ns.is en nefndin úrskurðaði í níu ágreiningsmálum árið 2010. Þessi nefnd er sérlega mikilvæg fyrir starfsemi Evrópsku neytendaaðstoðarinnar, enda geta erlendir ferðamenn lagt mál fyrir nefndina komi upp ágreiningur við fyrirtæki sem eru aðilar að SAF.



Kærunefnd húsamála

Kærunefnd fjöleignarhúsamála, kærunefnd húsaleigumála og úrskurðarnefnd frístunda-húsamála voru nýverið sameinaðar í eina nefnd sem heitir kærunefnd húsamála. Í nefndinni sitja þrír menn, tveir skipaðir af ráðherra en einn tilnefndur af Húseigendafélaginu. Nefndin er vistuð hjá Velferðarráðuneytinu og tekur meðal annars á ágreiningi sem skapast milli leigutaka og leigusala. Ekkert kostar að leggja mál fyrir nefndina.

Dæmi um mál fyrir kærunefnd húsaleigumála (mál 2/2010):

Fjölskylda tók húsnæði á leigu frá 1. nóvember 2009. Fljótlega varð vart við skordýrabít á heimilisfólki og leitaði fólk til læknis vegna kláða og útbrot. Fljótlega kom í ljós að veggjalús var í húsnæðinu en hún getur verið mjög heilsuspillandi auk þess sem erfitt er að eyða henni að fullu. Í kjölfarið, og án þess að búið væri að útrýma lúsinni, rifti fjölskyldan samningnum og yfirgaf húsnæðið. Leigusaliinn taldi hins vegar riftunina ólögmæt og þess sem það væri allt eins líklegt að leigjendurnir hefðu sjálfir borið veggjalúsina í húsnæðið með búslóð sinni. Nefndin taldi ekki fullsannað hvernig lúsir hefði borist í íbúðina en að leigusali yrði að bera hallan af þeim vafa. Því miðaði nefndin við það að lúsir hefði verið til staðar þegar fjölskyldan flutti inn. Það var því niðurstaða nefndarinnar að íbúðin hefði verið óíbúðarhæf frá upphafi og því bæri leigusala að endurgreiða bæði leigu og tryggingarfé.



Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki

Nefndin starfar samkvæmt samkomulagi stjórnvalda, Neytendasamtakanna og fjármálafyrirtækja. Nefndin tekur til meðferðar kvartanir frá viðskiptavinum fjármálafyrirtækja að því gefnu að kröfur þeirra megi meta til fjár. Nefndin er til húsa hjá Fjármálaeftirlitinu og kostar 5.000 kr. fyrir einstaklinga að leggja mál fyrir hana. Fjöldi mála fyrir nefndinni hefur aukist mjög að undanförunum en árið 2009 fékk hún 66 mál til meðferðar.