

# Evrópska neytendaaðstoðin (ENA) - European Consumer Centre (ECC) ÁRSSKÝRSLA 2010



## Almennt um ENA

Hlutverk ENA er að aðstoða neytendur sem eiga í deilum við seljendur vöru eða þjónustu yfir landamæri innan EES-svæðisins, en ENA á Íslandi er ein af 29 stöðvum sem starfræktar eru á svæðinu. ENA á Íslandi liðsinnir því íslenskum neytendum í samskiptum þeirra við erlend fyrirtæki. ENA aðstoðar við upplýsingaöflun, kemur kvörtun neytandans áleiðis til seljandans og fylgist með afdrifum málsins erlendis. Sömuleiðis annast Evrópska neytendaaðstoðin samskipti við íslensk fyrirtæki berist kvartanir vegna viðskipta við þau frá neytendum í öðrum löndum á EES-svæðinu. Neytendasamtökin annast rekstur ENA skv. samningi við dómsmála- og mannréttindaráðuneytið, en rekstrarkostnaðurinn skiptist milli íslenska ríkisins og framkvæmdastjórnar EB (SANCO).

## Starfsmenn ENA

Starfstöð ENA á Íslandi er smá í sniðum, en hún er rekin af Neytendasamtökunum. Starfsmenn samtakanna vinna því jafnframt fyrir ENA en stöðugildi við ENA eru um 0,5 og skiptast milli þriggja starfsmanna. Þeir eru nú Hildigunnur Hafsteinsdóttir, lögfræðingur og framkvæmdastjóri ENA, Kristín Einarsdóttir fulltrúi, og Ásta Vigdís Bjarnadóttir sem sér um símvörslu og er jafnframt fulltrúi.



Starfsfólk ENA á Íslandi ásamt kollegum sínum á Norðurlöndum á fundi í Reykjavík.

## Fjöldi mála

Á árinu 2007 var tekið í notkun nýtt skráningarkerfi (IT-tool) hjá ECC-net, eða öllum starfsstöðvum Evrópsku neytendaaðstoðarinnar. Í kerfið ber að skrá allar fyrirspurnir og kvartanir frá neytendum, sem og deilumál sem ENA tekur til meðferðar. Á árinu 2010 voru skráðar 47 fyrirspurnir, 26 einfaldar kvartanir og 38 kvörtunarmál. Álagið hefur aukist jafnt og þétt undanfarin ár en árið 2007 voru kvörtunarmálin t.a.m. aðeins 7. Árið 2008

voru þau 25 og 23 á árinu 2009. Á árinu sem var að líða var því slegið nýtt met í fjölda kvörtunarmála hjá ENA á Íslandi.

### Málafjöldi hjá ECC-netinu í heild.

ENA á Íslandi er minnsta ECC-stöðin og er því aðeins með til meðferðar afar lítið brot af þeim málafjölda sem berst ECC-netinu. Á nýliðnu ári var gefin út viðamikil fimm ára skýrsla um starf ECC-netsins árin 2005-2009. Þar kemur fram að á árinu 2009 fékk netið í heild yfir 60.000 erindi frá neytendum. Er því ljóst að afar rík þörf er fyrir þessa starfsemi. Áhugasamir geta nálgast skýrsluna í prentuðu formi (á ensku) á skrifstofu ENA, Hverfisgötu 105, eða óskað eftir henni í síma 5451200. Einnig er hún aðgengileg í rafrænu formi á heimasíðunni, [www.ena.is](http://www.ena.is).



### Eldgos í Eyjafjallajökli



mál vegna erlendra ferðamanna sem tekið höfðu bíla á leigu á Íslandi og lent í tjóni vegna öskufoks. Tölja má að um 20% mála sem bárust ENA á Íslandi árið 2010 hafi á einn eða annan hátt verið tilkomin vegna eldgossins og afleiðinga þess. Á heimasíðunni, [www.ena.is](http://www.ena.is), má finna ýmsar upplýsingar um eldgosíð og áhrif þess á neytendur.

Á vormánuðum 2010 setti eldgos í Eyjafjallajökli flugsamgöngur í Evrópu í talsvert uppnám. Mikið var um seinkanir og aflýsingar á flugi, og í mörgum tilvikum erfitt fyrir flugfarþega að sækja rétt sinn vegna þessa. ENA á Íslandi gerði sitt besta, t.a.m. með fréttaflutningi á heimasíðu sinni, til að uppfæða og ráðleggja neytendum sem lentu í vandræðum vegna röskunar á flugsamgöngu m. Einnig bárust ENA



### Önnur verkefni

Auk þess að veita leiðbeiningar og hafa milligöngu í kvörtunarmálum fæst ENA 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 tölvupóstsamskiptum. Þá eru ýmsar skýrslur og verkefni unnin á vegum

ECC-netsins. ENA á Íslandi er með heimasíðu, [www.ena.is](http://www.ena.is) þar sem leitast er við að uppfærða neytendur um það sem efst er á baugi í neytendamálum innan EES. Fréttir á heimasíðunni eru uppfærðar reglulega og birtar bæði á ensku og íslensku. Á árinu birtust um 40 fréttir á heimasíðunni. Skýrslur sem gefnar eru út á vegum netsins eru einnig birtar þar.

### Dæmi um kvörtunarmál hjá ENA

Langflest þeirra mála sem ENA fékk til meðferðar á árinu vörðuðu ferðamál eða fólksflutninga. Hér má sjá nokkur dæmi um mál sem komu til kasta ENA á árinu 2010.

Íslensk hjón áttu pantað flug með erlendu flugfélagi frá Englandi til Spánar. Hálfri klukkustund fyrir áætlaða brottför var fluginu aflýst án frekari skýringa. Eftir að hafa gist á nærliggjandi hóteli fóru hjónin aftur út á flugvöll og var þá sagt að viðkomandi flugfélag mundi ekki fljúga til þessa áfangastaðar næstu tvo daga. Urðu hjónin því að kaupa sér far með öðru flugfélagi. Eftir milligöngu ENA og ECC-stöðvarinnar í Bretlandi féllst flugfélagið á að greiða hjónunum bætur að upphæð 250 evrur hverju vegna aflýsingarinnar auk þess sem þau fengu upphaflega flugið, og gistinóttina á flugvallarhótelinu, endurgreitt.

Sænskur neytandi leigði bíl af íslenskri bílaleigu. Tæplega þremur vikum eftir að viðkomandi hafði skilað bílnum voru 120.000 krónur dregnar af kreditkortareikningi hans. Neytandanum barst síðar bréf þess efnis að um væri að ræða sjálfsábyrgð vegna tjóns á afturstuðara og framrúðu. Viðkomandi kannaðist ekki við að hafa valdið umræddu tjóni og



fór því fram á endurgreiðslu. Því hafnaði bílaleigan og taldi að skemmdirnar hefðu komið til á meðan neytandinn hafði bifreiðina í sinni vörslu. Máli sínu til stuðnings lagði bílaleigan fram myndir af skemmdunum á bifreiðinni ásamt samantektarskýrslu bifreiðaverkstæðis vegna tjónsins. Þrátt fyrir milligöngu ENA tókst ekki að ná sáttum í málinu og aðstoðaði ENA því neytandann við að leggja málið fyrir Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Samtaka ferðaþjónustunnar. Niðurstaða nefndarinnar var sú að

bílaleigunni var gert að endurgreiða þá fjárhæð sem dregin hafði verið út af kreditkortareikningi, m.a. með þeim rökum að myndir þær er bílaleigan lagði fram í málinu sýndu ekki með óyggjandi hætti fram á að tjónið hefði átt sér stað áður en bílnum var skilað, en enginn starfsmaður bílaleigunnar var viðstaddur skilin á bílnum.

Hollenskt þar keypti sér fjögurra daga pakkaferð til Íslands. Vegna eldgossins í Eyjafjallajökli varð mikil seinkun á fluginu og fór það svo að þau misstu af einni gistinótt sem þau höfðu þegar greitt fyrir. Eftir milligöngu ENA féllst seljandi á að endurgreiða kostnaðinn vegna gistingarinnar og jafnframt á að greiða kostnað vegna hressingar sem parið hafði þurft að kaupa sér meðan á töfinni stóð.

Finnskur neytandi pantaði vöru af íslenskri netverslun og greiddi fyrir hana. Svo fór þó að neytandanum barst aldrei varan. Í kjölfarið leitaði hann til ECC í Finnlandi sem sendi málið áfram til ENA. Seljandinn taldi sig tvívegis hafa sent vöruna í pósti en þar sem hún hafði þrátt fyrir það aldrei skilað sér féllst hann á að endurgreiða allan kostnað sem neytandinn hafði haft af kaupunum.



Reykjavík, 5. janúar 2011,  
Hildigunnur Hafsteinsdóttir