

# Evrópska neytendaaðstoðin (ENA)- European Consumer Centre (ECC) ÁRSSKÝRSLA 2011



## 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 ENA 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 Evrópulandi. Aðstoðin er neytendum að kostnaðarlausu. Neytendasamtökin annast rekstur ENA skv. samningi við innanríkisráðuneytið, en rekstrarkostnaðurinn skiptist milli íslenska ríkisins og framkvæmdastjórnar ESB (SANCO). Skrifstofa ENA er vistuð hjá Neytendasamtökunum, Hverfisgötu 105, og síminn er 5451200. Einnig er hægt að hafa samband með tölvupósti en netfangið er [ena@ena.is](mailto:ena@ena.is).



## 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 Heimir Skarphéðinsson laganemi sem starfar sem fulltrúi hjá ENA.

## 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 2011 voru skráðar 40 fyrirspurnir, 13 einfaldar kvartanir og 37 kvörtunarmál. Álagið hefur þó 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. Árið 2010 voru kvörtunarmálin svo 38 svo nokkrum stöðugleika virðist náð í málafjölda. Flokkunin er á þann veg að í einföldum fyrirspurnum er aðeins um það að ræða að neytandinn vill fá einhverjar 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 ENA milligöngu um að leysa deiluna. Flest deilumálin

sem koma til meðferðar ENA á Íslandi eru vegna erlendra ferðamanna sem lent hafa í einhvers konar vandræðum vegna viðskipta við íslenska seljendur, en einnig er nokkuð um að íslenskir neytendur hafi samband og óski milligöngu í deilumálum. ENA tekur þá málin til skoðunar og sendir til meðferðar til ENA-stöðvar í heimalandi seljandans.

## 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. Skýrslur sem gefnar eru út á vegum netsins eru einnig birtar þar.

Á árinu gerði ENA á Íslandi einnig verðkönnun á vegabréfum milli landa innan EES-svæðisins og vakti könnunin töluverða fjölmiðlaathygli. Á árinu birtust í kringum tuttugu fréttir um ENA í íslenskum fjölmiðlum, og jafnframt fór framkvæmdastjóri ENA í nokkur útvarpsviðtöl þar sem fjallað var um Evrópsku neytendaadstoðina og starfsemi hennar.

## Dæmi um kvörtunarmál hjá ENA

Langflest þeirra mála sem ENA fékk til meðferðar á árinu vörðuðu ferðamál. Hér má sjá nokkur dæmi um mál sem komu til kasta ENA á árinu 2011.

Íslendingur átti flug frá Íslandi til Osló og þaðan tengiflug til Varsjár í Póllandi. Fluginu frá Osló til Varsjár var aflýst en maðurinn lá mjög á að komast til Varsjár. Næsta flug til Varsjár var of seint fyrir hann og varð hann því að velja annað flug til Kraká sem fór fyrr og síðan að taka lest frá Kraká til Varsjár. Einnig þurfti maðurinn að útvega sér gistingu í Osló á meðan hann beið eftir fluginu. Flugfélagið neitaði að greiða fyrir gistinguna og lestarmiðann á þeim forsendum að hann hefði valið flugið til Kraká sjálfur. Eftir milligöngu ENA féllst flugfélagið á að greiða maðurinn vegna gistingarinnar en neitaði enn að greiða fyrir lestarmiðann. ENA í Noregi sendi því málið fyrir kærunefnd sem komst að þeirri niðurstöðu að flugfélagið skyldi einnig greiða fyrir lestarmiðann. Maðurinn fékk því að lokum hvoru tveggja endurgreitt eftir milligöngu ENA.

Íslendingur keypti flugmiða frá Mílanó til Heathrow hjá Ítölsku flugfélagi. Brottför átti að vera þann 18. desember 2010 en þremur tímum fyrir brottför var fluginu aflýst vegna veðurs svo flugmiðinn var aldrei notaður. Eftir heimkomu reyndi maðurinn ítrekað að fá flugmiðann endurgreiddan og notaði til þess bæði símtöl, tölvupóstsendingar og póstsendingar en án árangurs eða nokkurra svara frá flugfélaginu. Leitaði því maðurinn til Evrópsku neytendaadstoðarinnar og eftir milligöngu hennar í málinu var flugið loks endurgreitt að fullu.

Íslenskur maður leigði bíl í Þýskalandi. Hann skilaði bílnum á flugvelli þar sem starfsmaður bílaleigunnar tók við lyklunum og spurði manninn hvort allt væri í lagi og maðurinn jánkæði því. Þegar maðurinn kom heim sá hann sér til furðu að bílaleigan hafði dregið út af kortinu hans um 115.000 krónur. Kom í ljós að færslan hafði verið send inn aðeins um klukkutíma eftir skil bílsins. Manninum barst svo bréf frá bílaleigunni 10 dögum seinna um að skemmd hefði verið aftan á bílnum og að áætlaður



viðgerðarkostnaður væri um 115.000 krónur. Með bréfinu fylgdi mjög óljós mynd af bakhluta bílsins en af henni var ómögulegt að sjá hvað var um ræða. Engin dagsetning var á myndinni né mynd af kílómetrastöðu bílsins. Þar sem maðurinn kannaðist ekki við að hafa ollið skemmd á bílnum, leitaði hann til ENA á Íslandi sem sendi málið út til Þýskalands. Maðurinn krafðist fullrar endurgreiðslu eða frekari sannana á tjóninu. Þar sem bílaleigan gat ekki fært frekari sönnur á tjónið var færslan bakfærð að fullu.



Kona frá Lúxemborg ferðaðist til Íslands fyrir jólin 2010 til að heimsækja ættingja á Íslandi. Farangrinum hennar seinkaði í 6 daga og þegar hann kom loksins til landsins eftir hátíðarnar var taskan og hluti innihaldsins skemmd auk þess sem suma hluti vantaði í farangurinn. Konan neyddist til að kaupa nýja ferðatösku ásamt lágmarks fatnaði og snyrtivörum til að nota yfir hátíðarnar og fór hún fram að fá það bætt frá flugfélaginu sem hafnaði kröfu hennar. Í kjölfarið leitaði konan til ENA í Lúxemborg sem sendi málið til ENA á Íslandi. Að lokum samþykkti flugfélagið að bæta konunni tjónið að hluta en enn var ágreiningur um töskuna sjálfa. Að endingu samþykkti flugfélagið þó að greiða töskuna og fékk því konan að lokum allt tjón sitt bætt.

Franskur ferðamaður leigði bílaleigubíl á Íslandi í ágúst 2011. Við skil á bílnum var sprunga á hægra afturljósi bílsins en bíllinn var yfirfarinn við skilin og var maðurinn rukkaður um áætlaðan viðgerðarkostnað að upphæð 57.000 krónur. Honum fannst kostnaðurinn ósanngjarn og leitaði til ENA í Frakklandi sem sendi málið til ENA á Íslandi sem óskaði eftir reikningi fyrir viðgerðinni frá bílaleigunni. Kom í ljós að viðgerðarkostnaður var í raun ekki nema 37.000 krónur og fékk maðurinn því endurgreiddar kr. 20.000.

Breskur ferðamaður átti flug frá Keflavík til Edinborgar þann 29. ágúst s.l. Vegna fellibylsins Irene sem gekk yfir Bandaríkin var ekki hægt að fljúga til Edinborgar og voru mannum gefnir tveir kostir þ.e. að fljúga til Gatwick í stað Edinborgar eða hætta við flugið og fá það endurgreitt. Maðurinn valdi flugið til Gatwick þar sem hann þurfi að komast heim til Edinborgar. Flugsali taldi að þar með hefði maðurinn valið annan áfangastað og þyrfti því sjálfur að koma sér á lokaáfangastað. Maðurinn valdi hins vegar umrætt flug þar sem það var honum nauðugur kostur, en varð fyrir því tjóni að þurfa að greiða fyrir flug á milli London og Edinborgar en það kostaði 143 pund. Maðurinn óskaði eftir endurgreiðslu frá flugfélaginu vegna umrædds flugmiða en flugsalinn taldi að honum bæri einungis að koma mannum til sama lands en ekki lokaákvörðunarstaðar og hafnaði því kröfu hans. Eftir milligöngu Evrópsku neytendaaðstoðarinnar var mannum hins vegar endurgreiddur flugmiðinn enda bar flugfélaginu að koma honum á lokaáfangastað.



Reykjavík, 9. janúar 2012,  
Hildigunnur Hafsteinsdóttir