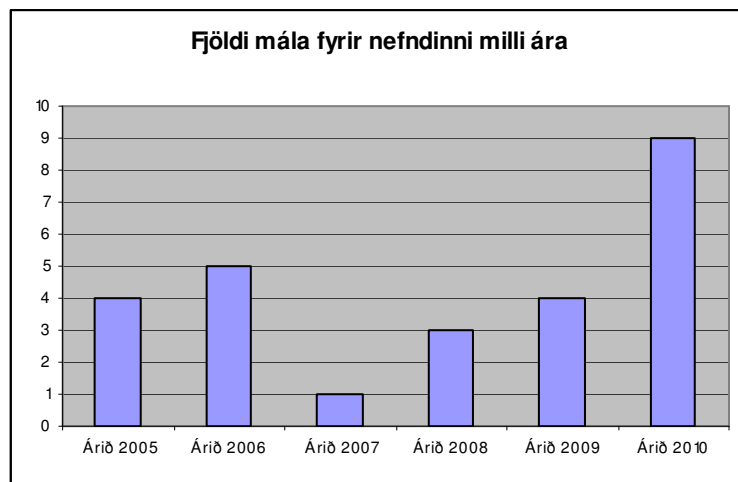


Ársskýrsla úrskurðarnefndar Neytendasamtakanna (NS) og Samtaka ferðapjónustunnar (SAF) 2010

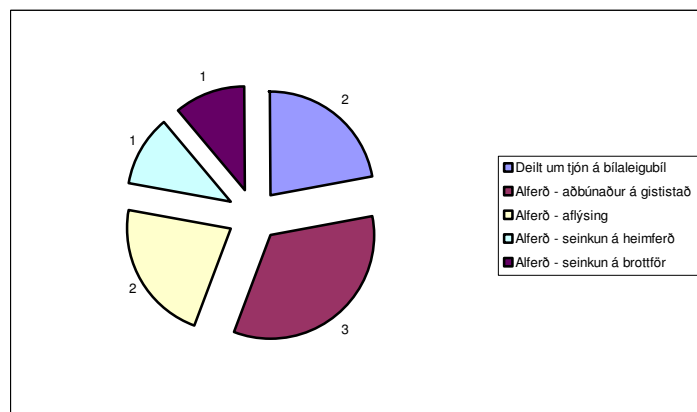
Úrskurðarnefnd NS og SAF starfar samkvæmt samkomulagi þessara aðila og úrskurðar um kvartanir neytenda vegna kaupa á vöru eða þjónustu af aðilum innan SAF. Yfirleitt eru aðilar búnir að reyna að ná samkomulagi áður en mál er lagt fyrir nefndina og það er raunar skilyrði fyrir því að nefndin taki mál fyrir að neytandi hafi áður kvartað skriflega við seljanda. Kostnaður við málskot til nefndarinnar er 3.500 kr. og nefndin er vistuð á skrifstofu Neytendasamtakanna. Nefndina skipa þrír fulltrúar í hverju máli, einn tilnefndur af stjórnvöldum (formaður), einn af SAF og einn af NS. Árið 2010 áttu sæti í nefndinni Helena Þuríður Karlsdóttir formaður, Erna Hauksdóttir fulltrúi SAF og Hildigunnur Hafsteinsdóttir fulltrúi NS.

Á árinu bárust nefndinni níu mál og voru þau öll tekin til efnislegrar úrlausnar. Er þetta talsverð fjölgun mála miðað við undanfarin ár og virðist hún vera tilkomin vegna vandamála tengdum eldgosinu í Eyjafjallajökli vorið 2010.

Á töflunni hér að neðan má sjá málafjölda eftir árum undanfarin sex ár:



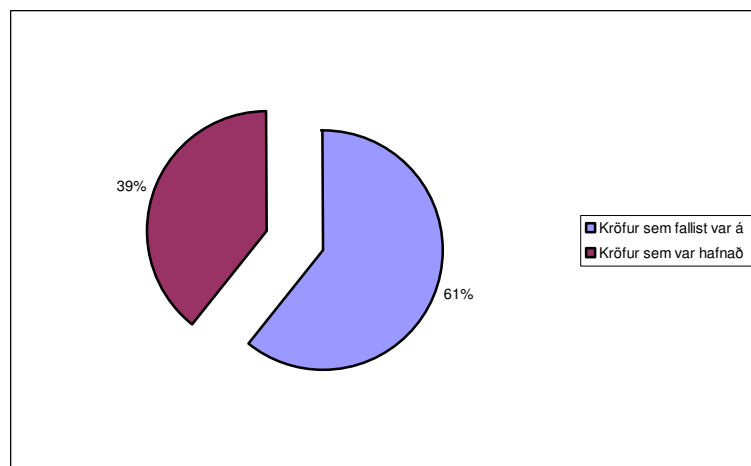
Eins og áður sagði úrskurðaði nefndin í níu málum árið 2010, sjö málanna vörðuðu ágreining vegna kaupa á alferð en tvö þeirra ágreining vegna samninga um bílaleigubíla. Á töflunni hér að neðan má sjá nánari flokkun mála eftir ágreiningsefni:



Í málunum voru misjafnlega miklir fjárhagslegir hagsmunir í húfi. Þannig hljóðaði lágsta krafan upp á u.þ.b. 70.000 kr., en sú hæsta um 2.000.000 kr.

Premur af þessum níu málum lyktaði á þann veg að fallist var á allar kröfur neytenda, en í sex málum var fallist á kröfur neytenda að hluta. Það hve oft er fallist á kröfur neytenda í þessum málum stafar af því að yfirleitt hefur kvörtunarþjónusta Neytendasamtakanna haft milligöngu í málunum áður en þau koma til kasta nefndarinnar og starfsmenn samtakanna ráðleggja neytendum almennt ekki að leita til nefndarinnar nema þeir telji kvartanir á rökum reistar.

Samtals hljóðuðu kröfur neytenda fyrir nefndinni upp á 3.528.294 kr., og af þeirri upphæð féllst nefndin á að gagnaðilar skyldu greiða kr. 2.139.759. Eftirfarandi tafla gerir nánari grein fyrir þessari skiptingu:



Úrskurðir nefndarinnar ásamt ítarlegum reifunum á málavöxtum eru aðgengilegir á heimasíðu Neytendasamtakanna, www.ns.is.

Reykjavík, 15. febrúar 2011.
F.h. Úrskurðarnefndar NS og SAF
Kristín Einarsdóttir, starfsmaður nefndarinnar.