

# Samþykktir fyrir úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna (NS) og Samtaka ferðaþjónustunnar (SAF)

## Gildissvið

### 1. gr.

Úrskurðarnefndin tekur til meðferðar og úrskurðar, eftir því sem reglur þessar gera ráð fyrir, hvers konar kvartanir frá neytendum vegna kaupa á vöru og/eða þjónustu af fyrirtækjum innan Samtaka ferðaþjónustunnar. Fyrirtækin skuldbinda sig til að fylgja ákvörðun nefndarinnar og greiða hugsanlegar bætur, hafi úrskurður nefndarinnar kveðið á um bótagreiðslur innan fjögurra vikna frá úrskurðardegi.

Hafi úrskurður nefndarinnar veruleg fjárhagsleg útgjöld í för með sér fyrir viðkomandi fyrirtæki eða hafi úrskurðurinn fordæmisgildi er fyrirtækinu heimilt innan fjögurra vikna frá úrskurðardegi, að tilkynna nefndinni og viðkomandi aðila, með sannanlegum hætti að það sætti sig ekki við úrskurðinn og muni ekki greiða bætur nema að undangengnum dómi.

Kærendur geta jafnan leitað atbeina dómstóla sætti þeir sig ekki við úrskurð nefndarinnar.

## Skipan nefndarinnar

### 2. gr.

Úrskurðarnefndina skipa 3 fulltrúar í hverju máli. Einn er tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Samtökum ferðaþjónustunnar og einn af iðnaðarráðherra, og skal hann vera löglærður og jafnframt formaður nefndarinnar. Fjórði nefndarmaðurinn er tilnefndur af samgönguráðherra og skal kallaður til setu í nefndinni í stað formanns ef um er að ræða úrlausnarefni sem fellur undir valdsvið þess ráðuneytis. Skal hann jafnframt vera löglærður og formaður nefndarinnar í þeim málum sem hann tekur sæti vegna. Fyrir hvern nefndarmanna skulu framangreindir aðilar velja einn eða fleiri varamenn.

Fulltrúar eru valdir til setu í nefndinni í fjögur ár í senn.

Nefndarmaður er vanhæfur til meðferðar máls og skal víkja sæti eigi vanhæfisreglur 5. gr. laga um meðferð einkamála nr. 91/1991 við um hann. Nefndarmaður er því m.a. vanhæfur ef hann er aðili að málinu, skyldur aðila í beinan legg eða fyrir hendi eru aðstæður sem eru til þess fallnar að draga óhlutdrægni hans í efa.

Dagleg störf nefndarinnar annast skrifstofa Neytendasamtakanna.

## Skilyrði málskots

### 3. gr.

Mál er því aðeins tekið til meðferðar af nefndinni, að kærandi hafi áður reynt að ná fram rétti sínum gagnvart fyrirtækinu skriflega eins fljótt og unnt er.

Kvörtun skal vera á íslensku eða öðru tungumáli eftir samkomulagi við nefndina.

Jafnframt skal kærandi greiða kr. 3.500,- til skrifstofunnar sem er óafturkræft málskotsgjald. Falli mál kæranda að hluta eða öllu leyti í vil skal hlutaðeigandi fyrirtæki greiða kæranda málskotsgjaldið.

## Málsmeðferð

### 4. gr.

Skrifstofa Neytendasamtakanna sendir hverja kvörtun til umsagnar viðkomandi fyrirtækis ásamt öllum viðeigandi upplýsingum. Skal fyrirtækinu veittir 14 dagar til að svara kvörtuninni, nema samþykkt sé beiðni um lengri frest. Ef svar berst skal það sent kæranda sem getur komið að sínum athugasemdum innan 7 daga, nema samþykkt sé beiðni um lengri frest. Í því skyni að tryggja andmælarétt skal óska oftast eftir athugasemdum aðila ef þörf krefur. Náist ekki samkomulag eða svar berst ekki innan tilskilins tíma tekur nefndin málið til úrskurðar á fyrirliggjandi gögnum. Kvörtun skal lögð fyrir úrskurðarnefndina innan tíu daga frá því öll gögn hafa borist skrifstofu Neytendasamtakanna. Kærandi getur dregið úrskurðarbeiðni til baka á hvaða stigi máls sem er.

### 5. gr.

Nefndin skal gefa aðilum kost á að tjá sig um málavexti og leggja fram gögn. Nefndinni er heimilt að óska eftir að málsaðilar komi fyrir nefndina. Jafnframt er nefndinni heimilt að fá sérfræðinga sér til ráðgjafar. Berist nefndinni ekki fullnægjandi upplýsingar frá kæranda getur hún látið málið niður falla. Nefndin getur vísað frá kvörtun, ef hún telur nauðsynlegt að fá úrskurð dómstóla um málið eða ef kvörtun er auðsjáanlega ástæðulaus. Skrifstofa Neytendasamtakanna getur á sama hátt vísað frá kvörtun, sem er að hennar mati tilefnislaus. Skrifstofa Neytendasamtakanna getur unnið að sátt á milli aðila. Skal hún árlega leggja fyrir nefndina yfirlit um frávísuð mál og sættir sem hún hefur unnið að.

## Úrskurðir

### 6. gr.

Úrskurðir nefndarinnar eru lögmætir þegar allir nefndarmenn eða varamenn þeirra eru viðstaddir og taka þátt í úrskurðinum Meirihluti ræður niðurstöðu úrskurðar. Úrskurðurinn skal byggður á, lagareglum, venju, samningum aðila, fordæmum og siðareglum. Nefndin getur einnig unnið að og komið á sátt í kvörtunarmáli.

Ef ágreiningur varðar samning um kaup á vöru eða þjónustu sem er að einhverju leyti innt af hendi í búsetulandi kaupanda sem er innan Evrópska efnahagssvæðisins skal úrskurður einnig byggjast á ófrávikjanlegum reglum þess ríkis:

- ef undanfari samnings um kaup á þjónustu var sérstakt tilboð til neytandans eða almenn auglýsing og allar nauðsynlegar ráðstafanir til samningsgerðarinnar af hálfu kaupanda fóru fram í því landi eða
- ef seljandi eða umboðsmaður hans tók við pöntun kaupandans í því landi eða
- ef samningur er um sölu á vöru og kaupandi ferðaðist frá því landi til annars lands og gerði pöntun sína þar að því tilskildu að ferðin hafi verið skipulögð af seljandanum í þeim tilgangi að hvetja kaupandann til kaupanna.

Kaupanda ber að sýna fram á framangreindar reglur.

### 7. gr.

Úrskurðir nefndarinnar skulu vera rökstuddir. Aðilum máls skal senda úrskurð innan viku frá því hann var kveðinn upp. Nefndin skal úrskurða innan tveggja vikna frá því málið taldist úrskurðarhæft.

#### 8. gr.

Við meðferð mála þar sem ofangreindar reglur og eðli máls kveða ekki á um annað skal fara eftir ákvæðum laga nr. 91/1991.

#### Kostnaður af máli.

#### 9. gr.

Kostnað af starfsemi nefndarinnar skal greiða af málskotsgjaldi því, sem um er rætt í 3. gr. Skal gjaldið endurskoðað í byrjun hvers árs. Annar kostnaður svo sem þóknun til nefndarmanna greiðir hver aðili fyrir sig.

Nefndin getur við sérstakar aðstæður úrskurðað aðila til þess að greiða útlagðan kostnað.

#### Ársskýrsla

#### 10. gr.

Aðilar að nefndinni skulu birta ársskýrslu nefndarinnar fyrir 1. mars vegna næstliðins árs. Ársskýrslan skal m.a. innihalda samantekt úrskurða þess árs sem skýrslan tekur til.

#### Uppsögn

#### 11. gr.

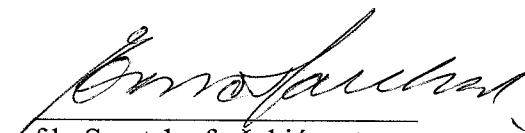
Hver aðili um sig getur sagt samningi þessum upp með 12 mánaða fyrirvara.

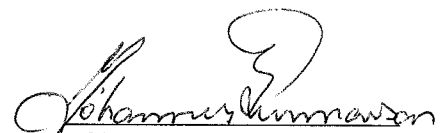
#### Ákvæði til bráðabirgða

#### 12 gr.

Samtök ferðaþjónustunnar og Neytendasamtökin munu innan árs kanna hvort forsendur séu til þess að heimila nefndinni að taka tillit til sanngirnissjónarmiða í úrskurðum sínum sbr. tilmæli Framkvæmdastjórnar EB nr. 98/257.

Reykjavík, 23. febrúar 2010

  
f.h. Samtaka ferðaþjónustunnar

  
f.h. Neytendasamtakanna