

**Samþykktir fyrir úrskurðarnefnd  
Neytendasamtakanna, Húseigendafélagsins, Meistarafélags  
húsasmiða og Samtaka iðnaðarins**

**Aðilar að nefndinni**

1. gr.

Aðild að nefndinni eiga Neytendasamtökin (NS), Húseigendafélagið (HF), Meistarafélag húsasmiða (M.H.) og Samtök iðnaðarins (SI).

**Skipan nefndarinnar**

2. gr.

Fulltrúar í nefndina eru tilnefndir með eftirfarandi hætti: Einn fulltrúi er tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Húseigendafélaginu, einn af Meistarafélagi húsasmiða, tveir af Samtökum iðnaðarins og einn af viðskiptaráðherra og skal hann vera löglærður og jafnframt formaður nefndarinnar. Af þeim fulltrúum sem Samtök iðnaðarins skipa skal annar þeirra hafa sérfræðilækingu á því sviði, sem varðar ágreiningsefnið sem er til umfjöllunar fyrir nefndinni hverju sinni. Fyrir hvern nefndarmann skal tilnefna jafnmarga fulltrúa til vara.

Nefndin er fullskipuð og úrskurðarhæf ef í henni sitja fimm af hinum sex tilnefndu fulltrúum. Er fyrirkomulagið með þeim hætti að sérfróður fulltrúi Samtaka iðnaðarins og fulltrúi Meistarafélags húsasmiða skipta einu fulltrúasæti á milli sín eftir því hvort ágreiningsefnið varðar félagsmann í SI eða M.H. Þannig situr fulltrúi M.H. ekki fundi eða tekur þátt í úrskurðum varði ágreiningsefnið aðila innan SI og sérfróður fulltrúi SI ekki ef ágreiningsefnið varðar félagsmann M.H.

Fulltrúar eru valdir til setu í nefndinni í tvö ár í senn, frá 1. janúar ár hvert. Nefndarmaður skal víkja úr sæti sé hann aðili að kvörtunarmáli eða tengdur aðila sbr. a. og d. lið 1. mgr. 5. gr. einkamálalaga nr. 91/1991. Dagleg störf nefndarinnar annast skrifstofa NS.

**Heimildir nefndarinnar**

3. gr.

Úrskurðarnefndin tekur til meðferðar og úrskurðar í ágreiningsmáli neytanda (hér eftir nefndur kaupandi) vegna kaupa á vöru og/eða þjónustu frá aðila innan Samtaka iðnaðarins eða Meistarafélagi húsasmiða, sbr. 1. gr. (hér eftir nefndur seljandi).

**Skilyrði málskots**

4. gr.

Aðeins einstaklingar og húsfélög mega bera upp mál um fjárkröfur fyrir úrskurðarnefndina, þó ekki þær sem orðið hafa til vegna atvinnureksturs þeirra. Skilyrði er að þeir hafi reynt að ná rétti sínum gagnvart seljanda skriflega og án tilefnislauss dráttar.

**Gögn vegna málskots og málskotsgjald**

5. gr.

Ef ekki semst milli aðila, skal fylla út viðeigandi kvörtunareyðublað sem unnt er að nálgast á skrifstofum NS, HF, M.H. og SI og leggja fram öll skrifleg gögn kvörtuninni

H.  
K.  
S.E.  
M.Y.

til stuðnings. Kvörtunin skal vera á íslensku eða á öðru tungumáli eftir samkomulagi við nefndina. Skal málið þá tekið á skrá sem kvörtunarmál og gefið númer í áframhaldandi röð fyrir hvert ár. Starfsmenn NS og HF veita nauðsynlega aðstoð við að fylla út kvörtunareyðublaðið sé þess óskað, enda skipi þeir ekki sæti í úrskurðarnefndinni.

Við málskot skal greiða sérstakt málskotsgjald til nefndarinnar sem skal endurskoðað af nefndinni í upphafi hvers árs.

### **Tilkynning um málskot**

6. gr.

Skrifstofa NS afhendir nefndarmönnum kvörtunina án ástæðulausrar tafar. Áður en það er gert, skal senda kvörtunina til umsagnar seljanda, ásamt öllum viðeigandi upplýsingum. Skal seljanda veittur 14 daga frestur til að svara kvörtuninni.

### **Fyrirtaka máls**

7. gr.

Náist ekki samkomulag eða svar berst ekki innan frests skv. 6. gr., skal málið tekið fyrir í nefndinni og úrskurðað, samkvæmt fyrirliggjandi gögnum. Ef svar berst innan tilskilins frests skal kaupanda gefinn kostur á að koma að athugasemdum sínum innan 7 daga frá því krafa um slíkt kemur fram. Að þeim tíma liðnum skal seljanda einnig gefinn kostur á að koma að athugasemdum sínum innan 7 daga. Nefndinni er heimilt að kalla aðila fyrir nefndina.

### **Gagnaöflun**

8. gr.

Nefndin skal leita til aðila með sérþekkingu telji hún þess þörf. Við meðferð mála þar sem ofangreindar reglur og eðli máls kveða ekki á um annað, skal fara eftir ákvæðum laga um meðferð einkamála nr. 91/1991.

### **Frávísun máls**

9. gr.

Nefndin getur vísað frá kvörtunum, ef hún telur nauðsynlegt að fá niðurtöðu almenns dómstóls um málið eða ef kvörtun er greinilega ástæðulaus. Sömuleiðis er heimilt að vísa máli frá ef það er óljóst, illa upplýst vegna ónógra gagna eða krafa aðila svo óskýr að það er ekki tækt til efnislegs úrskurðar. Skrifstofur NS, HF, M.H. og SI geta stuðlað að samkomulagi milli aðila og skulu þær gera nefndinni grein fyrir því skriflega hve mörg mál hafi verið leyst með þeim hætti.

### **Grundvöllur úrskurðar og ályktunarhæfi nefndarinnar**

10. gr.

Úrskurður nefndarinnar er gildur þegar fimm nefndarmenn eða varamenn eru viðstaddir og taka þátt í úrskurðinum. Verði ágreiningur innan nefndarinnar ræður meirihluta nefndarmanna. Minnihluta nefndarmanna er heimilt að skila séráliti. Úrskurður skal vera rökstuddur og byggjast á lögum, fordæmum, venju, samningi aðila, stöðlum, siðareglum og sanngirnissjónarmiðum.

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page, including "H.K.", "K.H.", and "G.S. M.H."

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 ófrávíkjanlegum 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 kaupandinn 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.

### **Form úrskurðar**

11. gr.

Úrskurður nefndarinnar skal vera skriflegur og sendast aðilum máls án ástæðulausrar tafar. Nefndin ákveður frest til að uppfylla úrskurðinn sem skal ekki vera lengri en 30 dagar.

### **Greiðsluskylda vegna kostnaðar af máli**

12. gr.

Ef komið er til móts við kröfur kaupanda að einhverju eða öllu leyti ber seljanda að greiða málskotsgjaldið. Nefndin getur úrskurðað aðila til að greiða útlagðan kostnað.

### **Skuldbindingargildi úrskurðar**

13. gr.

Kaupandi getur skotið málinu til dómstóla eftir að úrskurður hefur verið kveðinn upp.

Seljandi skuldbindur sig til að fylgja úrskurði nefndarinnar og greiða hugsanlegar bætur innan þess tímafrest sem nefndin ákveður, sbr. 11. gr. Hafi úrskurður veruleg fjárhagsleg útgjöld í för með sér fyrir seljanda eða fordæmisgildi er seljanda þó heimilt innan framangreinds frests að tilkynna nefndinni og viðkomandi aðila að hann sætti sig ekki við úrskurðinn og muni ekki greiða bætur nema að undangengnum dómi.

### **Kostnaður af starfsemi nefndarinnar**

14. gr.

Kostnaður sem skrifstofa NS hefur af daglegum störfum nefndarinnar, skal greiðast með málskotsgjaldi. Annan kostnað, svo sem þóknun til nefndarmanna greiðir hver aðili fyrir sig.

### **Birting ársskýrslu**

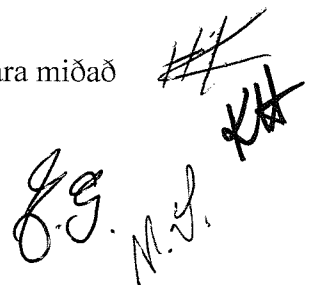
15. gr.

Birta skal ársskýrslu nefndarinnar fyrir 1. mars vegna næstliðins árs. Ársskýrsla skal m.a. innihalda samantekt úrskurða þess árs sem skýrslan tekur til.

### **Uppsögn**

16. gr.

Hver aðili um sig getur sagt samþykktum þessum upp með 12 mánaða fyrirvara miðað við áramót.

Handwritten signatures and initials, including 'G.G.', 'M.S.', and 'KH'.


## Gildistaka

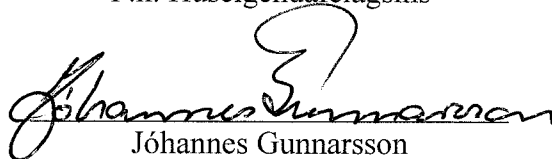
17. gr.

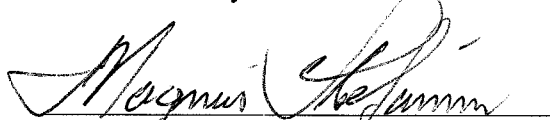
Samþykktir þessar öðlast gildi þann 12. ágúst 2002 og falla þá jafnframt úr gildi samþykktir úrskurðarnefndarinnar frá 16. mars 1998.

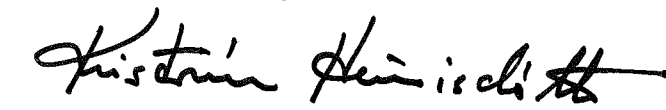
Reykjavík, 12. ágúst 2002

Samþykk samþykktum fyrir Úrskurðanefnd Neytendasamtakanna, Húseigendafélagsins, Meistarafélags húsasmiða og Samtaka iðnaðarins:

  
Hrund Kristinsdóttir  
F.h. Húseigendafélagsins

  
Jóhannes Gunnarsson  
F.h. Neytendasamtakanna

  
Magnús Stefánsson  
F.h. Meistarafélags húsasmiða

  
Kristrún Heimisdóttir

F.h. Samtaka iðnaðarins vegna eftirtaldrá félaga og beinna aðila sem tilheyra starfssviði þeirra:

- ★ Félag blikksmiðjueigenda
- ★ Félag hárgreiðslu- og hárskerameistara á Austurlandi
- ★ Félag hárgreiðslu- og hárskerameistara á Norðurlandi
- ★ Félag húsgagna- og innréttingaframleiðenda
- ★ Félag íslenskra gullsmiða
- ★ Félag íslenskra snyrtifræðinga
- ★ Félag jarðvinnuverktaka
- ★ Félag meistara og sveina í fataiðni
- ★ Félag pípulagningameistara
- ★ Félag vinnuvélaeigenda
- ★ Landssamband bakameistara
- ★ Landssamband veiðarfæragerða
- ★ Ljósmyndarafélag Íslands
- ★ Málrameistarafélag Reykjavíkur
- ★ Málmur – Samtök fyrirtækja í málm- & skipaiðnaði
- ★ Meistarafélag bólstrara
- ★ Meistarafélag byggingarmanna á Norðurlandi
- ★ Meistarafélag byggingarmanna á Suðurnesjum
- ★ Meistarafélag byggingarmanna í Vestmannaeyjum
- ★ Meistarafélag iðnaðarmanna í Hafnarfirði
- ★ Meistarafélag í hárgreiðslu
- ★ Meistarafélag Suðurlands
- ★ Múrarmeistarafélag Reykjavíkur
- ★ Samband ísl. tannsmíðaverkstæða
- ★ Samtök húshlutaframleiðenda
- ★ Úrsmiðafélag Íslands