

Allsherjar- og menntamálanefnd
Austurstræti 8-10
105 Reykjavík

Reykjavík 3. apríl 2019

Umsögn Neytendasamtakanna og Evrópsku neytendaadstoðarinnar um frumvarp til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála, 649. mál.

Neytendasamtökin fagna því að til standi að innleiða tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2013/11/ESB (ADR) og reglugerð 524/2013 (ODR). Neytendasamtökin telja að um afar mikilvæga réttarbót fyrir neytendur sé að ræða og því mikilvægt að vandað sé til innleiðingar hennar, og að hugað sé heildstætt að úrlausnarleiðum fyrir neytendur komi til ágreinings milli þeirra og seljenda. Neytendasamtökin gera þó eftirfarandi athugasemdir við frumvarpsdrögin:

Um 3. gr.: Gildissvið

Í tilskipuninni eru fasteignakaup ekki undanskilin en þau eru undanskilin gildissviði frumvarpsdraganna. Fasteignakaup eru ein stærsta fjárfestingin sem neytendur ráðast í og því mikilvægt ef upp koma vandamál við slíka fjárfestingu að þeir geti leitað réttar síns með auðveldum hætti. Í 6. gr. laga nr. 40/2002 um fasteignakaup er nánar skilgreint hvað flokkast til neytendakaupa í skilningi laganna. Að mati Neytendasamtakanna væri æskilegt ef neytendur í fasteignaviðskiptum, þ.e. þeir sem kaupa fasteign af verktaka eða fyrirtæki, gætu leitað til úrskurðarnefndar af einhverju tagi.

Um 4. gr.: Skilgreiningar

Í athugasemdum við 1. tl. 4. gr. er tekið fram að hugtakið neytandi samkvæmt lögunum skuli túlkað svo rúmt að það nái til hóps neytenda, s.s. húsfélaga. Það telja Neytendasamtökin í sjálfu sér afar jákvætt, en það er hins vegar ekki í samræmi við hefðbundna túlkun hugtaksins neytanda. Til að víkja frá hefðbundinni orðalagstúlkun er mikilvægt að lagatextinn sjálfur taki af allan vafa. Af þeim sökum telja Neytendasamtökin mikilvægt að orðalagi 1. tl. verði breytt með eftirfarandi hætti og hljóði svo: „Neytandi er einstaklingur, hópur einstaklinga, eða lögaðili sem fram kemur fyrir hóp einstaklinga, sem kaupir vöru eða þjónustu gegn endurgjaldi, enda séu kaupin ekki gerð í atvinnuskyni.“

Um 5. gr.: Stjórnsýsla og eftirlit:

Í fyrri frumvarpsdrögum var gert ráð fyrir því að Neytendastofa tæki að sér hlutverk tengi liðar rafræna vettvangsins (ODR). Neytendasamtökin gagnrýndu þá fyrirætlun harðlega á fyrri stigum máls enda hefur lengi legið fyrir að Evrópsku neytendaaðstoðinni (European Consumer Centre - ECC) væri fengið þetta hlutverk. Í nær öllum tilvikum innan ESB og í Noregi hefur ECC stöðinni í viðkomandi landi verið falið hlutverk rafræns tengiliðs. ECC á Íslandi er hluti af ECC-netinu sem starfrækt er í öllum aðildarríkjum Evrópusambandsins auk Íslands og Noregs.

Tilgangur ECC-netsins er að veita neytendum sem kaupa vöru eða þjónustu af seljanda í löndum innan Evrópusambandsins, á Íslandi eða í Noregi, upplýsingar, leiðbeiningar og aðstoð komi upp ágreiningur vegna viðskiptanna. Þá tekur ECC Ísland að sér milligöngu í deilumálum seljenda og neytenda, en milligangan fer þá fram með aðstoð systurstöðvar ECC Íslands í heimalandi seljanda. Ef ágreiningur leysist ekki með milligönguástoð þá upplýsir ECC og aðstoðar neytendur við að leggja mál fyrir úrskurðarnefndir. Starfsemi ECC fellur einkar vel að þeirri þjónustu sem Neytendasamtökin veita neytendum hér á landi varðandi ágreining við íslenska seljendur og þeirri hagsmunagæslu sem samtökin sinna fyrir hönd neytenda. Þess má geta að Neytendasamtökin eru ein elstu neytendasamtök í heimi. Þau hafa haft forgöngu um að stofna úrskurðarnefndir og hafa áratugalanga reynslu í að annast milligöngu fyrir hönd neytenda í einkaréttarlegum ágreiningi við seljendur.

Í frumvarpsdrögunum er gert ráð fyrir því að umsjónaraðili ECC á Íslandi verði tengilliður rafræna vettvangsins hér á landi. Neytendasamtökin hafa frá árinu 2005, eða allt frá upphafi, verið umsjónaraðili ECC á Íslandi með þjónustusamningi við atvinnuvega- og nýsköpunar-ráðuneytið. Neytendasamtökin hafa sinnt verkefninu vel og af skilvirkni, enda aldrei fengið neinar athugasemdir, hvorki frá ráðuneytinu né Evrópusambandinu.

Þá er rétt að taka fram að Neytendasamtökin hafa fram til þessa sinnt ýmsum verkefnum sem snúa að innleiðingu ODR hér á landi samkvæmt þjónustusamningi. Jafnframt hafa fulltrúar samtakanna og ECC sótt fundi erlendis sem fulltrúar Íslands hjá ODR hópnunum.

Í 7. gr. ODR-reglugerðarinnar er gert ráð fyrir að aðildarríkin tilnefni ákveðinn aðila sem tengilið rafræna vettvangsins, en í dæmaskyni er sérstaklega talið upp að það verkefni megi fela neytendasamtökum eða miðstöðvum í Evrópuneti neytendamiðstöðva (ECC-Netinu). Gert er ráð fyrir að umræddur tengiliður greiði fyrir samskiptum málsaðila, aðstoði við að leggja fram kvörtun, upplýsi málsaðila um málsmeðferðarreglur viðeigandi úrskurðaraðila og veiti upplýsingar um réttindi neytenda, rafræna vettvanginn, o.s.frv. Jafnframt er gert ráð fyrir að þeir aðilar sem tilnefndir eru sem tengiliðir taki þátt í sérstöku samstarfsneti sem fundi a.m.k. tvisvar á ári. Þetta hlutverk sem hér er lýst er í raun það sem ECC gerir í dag og hefur gert frá upphafi.

Neytendasamtökin fagna því að ákveðið hefur verið að fela ECC þetta hlutverk og telja það afar farsælla lausn sem henti vel því hlutverki sem ECC sinnir í dag.

Um 13. gr.: Málsmeðferð

Í 2. mgr. 13. gr. er kveðið á um að ekki sé heimilt að höfða mál um sakarefni ágreinings sem er til meðferðar hjá viðurkenndum úrskurðaraðila eða kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Að mati samtakanna væri jafnframt æskilegt að settar væru skorður við innheimtuaðgerðum seljenda meðan ágreiningur er til meðferðar.

Um 14. gr.: Frávísun

Í 2. mgr. 14. gr. er gert ráð fyrir því að úrskurðaraðili geti vísað máli frá og skal þá rökstudd frávísun send aðilum máls eigi síðar en þremur vikum frá móttöku kvörtunar. Neytendasamtökin benda á að undir rekstri málsins geta komið fram ný gögn sem leiða til þess að rétt sé að vísa málum frá, eða þá að nefnd þurfi að óska eftir frekari upplýsingum áður en ákvörðun er tekin um frávísun. Af þeim sökum er mikilvægt að tímafrestir séu ekki of skammir og því ef til vill réttara að miða að tímafrestur hefjist frá þeim degi er öll gögn máls hafa borist.

Um V. kafla

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Um 3. mgr. 15. gr.: Hýsing nefndarinnar:

Í 4. mgr. er lagt til að Neytendastofa visti kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, en hún hýsir í dag kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Rétt er þó að áréttta að það er nær einvörðungu að nafninu til og ekki er hægt að segja að Neytendastofa sjái „nefndinni fyrir fundaraðstöðu“ enda hefur núverandi kærunefnd, sem einnig er hýst hjá stofnuninni ekki fundað þar síðan á árinu 2011. Skoða þyrfti hvað kemur í veg fyrir að nefndin fundi hjá Neytendastofu, sem þó er gert að hýsa nefndina.

Um rafræna Neytendastofu:

Í greinargerð með frumvarpinu kemur fram að uppfæra þurfi núverandi gagnavistunarkerfi og gert er ráð fyrir ákveðnum kostnaði í tengslum við þá uppfærslu. Rétt er að benda á ýmis atriði sem þarf að lagfæra ef ætlunin er að vista nefndina áfram hjá Neytendastofu og styðjast við það kerfi sem nú er notað en núverandi kerfi hefur reynst nefndarmönnum mjög örðugt í notkun og er afar hægvirkt. Þá kemur fram í frummati á áhrifum frumvarpsins í Samráðsgátt að núverandi kerfi sé það úrelt að það hafi valdið réttarspjöllum í meðferð mála. Slíkt er vitaskuld algerlega óviðunandi.

Um notkun kennitalna í kerfinu:

Eitt helsta markmið þessa regluverks er að auðvelda viðskipti yfir landamæri innan ESS-svæðisins. Því er afar mikilvægt að erlendir neytendur, jafnt og innlendir, eigi þess kost að vísa málum til nefndarinnar. Með hliðsjón af því hafa Neytendasamtökin ítrekað bent erlendum neytendum á að leita til kærunefndarinnar en það er einfaldlega ekki mögulegt þar sem krafist er íslenskrar kennitölu í kerfinu.

Aðgengi:

Þá tekur nefndin aðeins við rafrænum kvörtunum og gögnum, og því geta neytendur ekki komið á staðinn eða sent gögn með bréfpósti. Þá er sérstaklega gert ráð fyrir því að neytendur geti lagt mál fyrir úrskurðarnefndina án þess að þurfa að gera það með rafrænum hætti enda segir í 8. gr. tilskipunarinnar að úrlausnaraðilar utan dómstóla skuli vera „easily accessible online and offline...“.

Það er því grundvallaratriði að aðgengi neytenda að úrskurðarnefndum sé gott og að þeim sem einhverra hluta vegna vilja ekki eða geta ekki sent mál með rafrænum hætti sé ekki gert erfitt fyrir að leita réttar síns, jafnvel þó það feli í sér örlítið meiri vinnu fyrir hýsingaraðila.

Að mati samtakanna er mikilvægt að umgjörð og starfsemi nefndarinnar sé þannig að örugg og sanngjörn málsmeðferð sé tryggð. Neytendasamtökin telja því afar brýnt að gerð sé úttekt á hýsingu nefndarinnar og því kerfi sem nú er notað, og virðist eiga að uppfæra með tilheyrandi kostnaði. Hafa samtökin áður beint slíkum tilmælum til ráðuneytisins enda hefur kerfið ekki virkað sem skyldi. Rétt væri að skoða reynslu nefndarmanna, núverandi og fyrrverandi, af notkun kerfisins, og jafnframt bera það saman við önnur gagnahýsingarkerfi sem t.a.m. nefndir sem vistaðar eru hjá Fjármálaeftirlitinu hafa aðgang að áður en lengra er haldið.

Nefndarmenn og valdsvið nefndarinnar:

Miðað við tillögur frumvarpsins er gert ráð fyrir að kærunefndin verði einhvers konar „altæk nefnd“ sem er ætlað að fjalla um afar víðfeðma og ósamleita flokka viðskipta, og það þrátt fyrir að ekki gildi nein sérstök lög um mýmargar tegundir þjónustu, s.s. um gallahugtak eða vanefndaúrræði en ekki verður séð að til standi að víkka út gildissvið þjónustukaupalaga í tengslum við innleiðinguna svo fella megí fleiri tegundir viðskipta undir þá lagaumgjörð.

Þannig má hugsa sér að nefndin muni fjalla um s.s. þjónustu lífeyrissjóða (þegar ekki er um lánveitingar að ræða) barnagæslu (m.a. dagforeldra og leikskóla), váttryggingar (þegar ekki er um að ræða ágreining um bótaskyldu), flugferðir, rútuferðir, siglingar, bílaleigu, viðskipti við ferðaskrifstofur, þjónustu hótela og veitingahúsa, áskriftir að sjónvarpsstöðum og netmyndbandaleigum, ýmiss konar snyrtingu, hárgreiðslu og förðun, þjónustu líkamsræktarstöðva, leigu á öryggiskerfi, ýmiss konar heimilishjálp og þrif, þjónustu leigumiðlara, útfararstjóra, endurskoðenda, húðflúrara, leigubílsstjóra, ökukennara, nuddara, fjarskiptaþjónustu á við áskrift að síma og interneti, póstþjónustu, innheimtufyrirtæki, þjónustu einkaskóla og námskeið ýmiss konar, bæði frístundanámskeið og eins námskeið sem leiða til einhvers konar atvinnuréttinda svo fátt eitt sé nefnt. Sumsé alla samninga um þjónustu sem gerðir eru í atvinnuskyni við neytendur en væntanlega verða slíkir samningar seint tæmandi taldir.

Hér virðist jafnframt sem hugmyndin sé að sömu þrír nefndarmennirnir gefi álit í ágreiningsmálum, hvort sem ágreiningurinn snýr að raforkukaupum, bifreiðakaupum, hárgreiðslu, barnagæslu, einkaskólum, þjónustu endurskoðenda og iðnaðarmanna, samningum við líkamsræktarstöðvar eða internetáskrift. Verður hreinlega að teljast hæpið að tilnefningaraðilum takist að finna einn einstakling sem býr yfir nægri sérþekkingu á öllum þessum sviðum neytendaviðskipta að hann sé þess bær að veita álit sitt á þeim svo vel sé, en rétt er að áréttta að það er sérstaklega mikilvægt, eigi álit nefndarinnar að vera að meginstefnu bindandi fyrir seljendur eins og hér er lagt til, að vel sé vandað til álitanna og þau byggð á sterkum faglegum grunni.

Þannig virðist sem ætlunin sé að þessir þrír nefndarmenn, sinni að meginstefnu til öllum sömu verkefnum og þrettán sérsvið Almanna reklamtionsnämnden. Á Norðurlöndunum er það almennt svo að þrír nefndarmenn taka sæti í hverju máli, en það er fráleitt svo að það séu alltaf þrír sömu nefndarmennirnir, heldur er byggt á því að þeir aðilar sem hafa til þess mesta sérþekkingu hverju sinni, taki þátt í úrskurði. Þannig starfa nefndirnar alla jafna í mörgum deildum, sem hver um sig hefur sérþekkingu á ákveðnu sviði. Erfitt er að ætla þremur nefndarmönnum að búa yfir sömu sérþekkingu og sérhæfðar deildir kæruneftnda á Norðurlöndunum.

Þar sem ekki liggur neitt fyrir um að til standi að veita fjármagni til nefndarinnar þannig að hún geti keypt utanaðkomandi sérfræðiráðgjöf í einstökum málum, og ekki er gert ráð fyrir að nefndarmenn þiggi laun fyrir nefndarsetuna, verður að telja að þessi nefnd verði seint sambærileg við það sem tíðkast í nágrannalöndunum, og að erfitt geti reynst að viðhalda æskilegum faglegum gæðum í öllum málum.

Um aðrar kærú- og úrskurðarnefndir:

Hér má nefna t.a.m. Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki og Úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum, sem voru settar á stofn með samkomulagi, en báðar þessar nefndir hafa gefið mjög góða raun og hafa nú verið lögfestar. Eins getur verið um að ræða nefndir sem settar eru á stofn með lögum, s.s. kæruneftnd húsamála, eftirlitsneftnd fasteignasala og Úrskurðarneftnd lögmanna. Hér má einnig nefna Úrskurðarneftnd í ferðamálum, sem sett er á stofn með samkomulagi Neytendasamtakanna og Samtaka ferðaþjónustunnar (SAF). Í öllum ofangreindum nefndum er gríðarleg sérþekking til staðar, og með hliðsjón af framansögðu um vænt verksvið kæruneftndarinnar sætir nokkurri furðu að ráðuneytið hafi ekki skoðað það sérstaklega að útvíkka valdsvið þessara nefnda til að lágmarka skörun við umrædda kæruneftnd.

Úrskurðarneftnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki hefur þannig verið falið með lögum um neytendalán nr. 33/2013, mun viðtækara hlutverk en upphaflegar samþykktir gerðu ráð fyrir, og nær valdsvið hennar því nú til mun fleiri aðila en eru aðilar að Samtökum fjármálafyrirtækja (SFF) en upphaflega úrskurðaði nefndin aðeins um ágreining er varðaði félaga í SFF. Ekkert virðist því til fyrirstöðu að hafa þann háttinn á, sbr. 7. tölulið 5. gr. tilskipunarinnar, og því mætti enn skoða að víkka út verksvið nefndarinnar þegar kemur að fjármálamarkaði, t.a.m. þegar kemur að ágreiningi um lífeyri, þjónustu innheimtufyrirtækja o.fl. Verður að telja slíka

lagasetningu eðlilegan farveg þegar litið er til sérþekkingar nefndarinnar og þess að hún er þegar lögbundin.

Þá mætti fara sömu leið hvað varðar t.a.m. Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum, en hún er nú lögbundin, þrátt fyrir að starfa í samræmi við samþykktir stofnaðila, rétt eins og Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum fær um 400 mál til meðferðar á ári. Hins vegar tekur nefndin t.a.m. ekki á ágreiningi um bótafjárhæðir eða ágreiningi um iðgjaldagreiðslur og má þá ætla að slíkur ágreiningur muni heyra undir kærunefndina, enda er hann ekki undanskilinn gildissviði tilskipunarinnar. Slík tilhögun virðist þó valda óþarfa flækjustigi fyrir neytendur og nefndirnar sjálfar. Telja Neytendasamtökin því rétt að líta til þess að víkka út valdsvið nefndarinnar með lögum, enda eins og áður segir, fordæmi fyrir því.

Hvað varðar Úrskurðarnefnd í ferðamálum, er það svo að samkvæmt samþykktum um nefndina nær valdsvið hennar nú aðeins til þess að fjalla um ágreining sem upp kemur milli neytenda og seljenda sem eru aðilar að Samtökum ferðaþjónustunnar. Hins vegar er, rétt eins og hjá áður nefndum úrskurðarnefndum, mikil sérfræðiþekking til staðar hjá nefndinni, auk þess sem seljendur fara að úrskurðum hennar.

Hvað varðar aðrar nefndir sem úrskurða um ágreining ber þess að geta að kærunefnd húsamála hefur reynt vel í framkvæmd og úrskurðir hennar eru bindandi. Nefndin tekur meðal annars fyrir ágreining á sviði húsaleigulaga en er bundin af ágreiningi er varðar gerð og/eða framkvæmd húsaleigusamninga. Þannig virðist nefndin ekki geta gefið álit sitt í málum er varðar viðskipti aðila leigusambands og leigumiðlara. Slíkur ágreiningur þyrfti að fara til kærunefndarinnar á þeim forsendum að um þjónustu sé að ræða. Það yrði þó til mikilla bóta ef kærunefnd húsamála gæti tekið á slíkum ágreiningi, enda sérfræðiþekking á slíkum málefnum til staðar hjá nefndinni og þjónustan svo sérhæfð að slík sérfræðiþekking á leigurétti e.t.v. nauðsynleg til þess að geta tekið rökstudda ákvörðun í málinu. Það sama gildir einnig um Eftirlitsnefnd fasteignasala og Úrskurðarnefnd lögmanna. Skoða ætti starfshætti þessara nefnda sérstaklega þannig að þær samrýmist áskilnaði tilskipunarinnar, fremur en að fela almennri kærunefnd að veita álit á svo sérhæfðum ágreiningi. Auk þess má ætla að það leiði til mikils flækjustigs fyrir neytendur, og jafnvel nefndirnar sjálfar, taki ein nefnd á ákveðnum þáttum viðskipta tiltekinna fyrirtækja, en að aðrir þættir viðskiptanna heyri undir almenna kærunefnd. Í slíkum tilvikum er jafnframt líklegt að eitt og sama deilumálið geti átt undir fleiri en eina nefnd.

Hefði því að mati Neytendasamtakanna átt að taka valdsvið þeirra nefnda sem þegar eru starfandi, eru sérhæfðar, og hafa gefið góða raun, til endurskoðunar í tengslum við innleiðingu tilskipunarinnar. Slík vinna mundi vissulega kalla á nokkuð samstarf milli ráðuneyta þar sem misjafnt er undir hvaða ráðuneyti tiltekin viðskipti falla, og breytingar á fleiri lögum, en telja má, þegar um svo mikilvægt hagsmunamál neytenda er að ræða, að tíma í þá vinnu hefði verið vel varið.

Þá er það jafnframt mat Neytendasamtakanna að koma ætti á fót fleiri „sérnefndum“, t.a.m. með þríhliða samkomulagi viðkomandi ráðuneytis, samtakanna og samtaka seljenda, sér í lagi þegar kemur að sérhæfðari viðskiptum, eins og orkukaupum og kaupum á fjarskiptaþjónustu. Enn og aftur er rétt að benda á að slíkar nefndir hafa gefið góða raun, eru skilvirkar og hafa í för með

sér takmarkaðan kostnað fyrir ríkissjóð. Þá er rétt að benda á að í t.a.m. í Danmörku starfa sérhæfðar nefndir af þessu tagi samhliða öðrum nefndum. Að mati Neytendasamtakanna væri því rétt að ráðuneytið, í samstarfi við viðkomandi fagráðuneyti hverju sinni, beitti sér frekar fyrir því að styrkja starfsgrundvöll slíkra nefnda, t.a.m. með lagasetningu og undra samtökin sig nokkuð á að það hafi ekki verið gert í tengslum við frumvarpssmíðina.

Um 18. gr.: Bindandi úrskurðir:

Neytendasamtökin fagna því að úrskurðir nefndarinnar skuli vera bindandi og aðfararhæfir. Samtökin telja að þetta sé gríðarleg réttarbót fyrir neytendur hér á landi, en dræm fylgni seljanda við álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa hefur hingað til verið óviðunandi og í ósamræmi við fylgni við úrskurði annarra nefnda. Samkvæmt frumvarpinu virðist gert ráð fyrir því að úrskurðir séu ekki bindandi fyrir fyrirtæki ef þau senda tilkynningu innan þrjátíu daga þess efnis að þau uni ekki úrskurðinum. Sérstaklega er tekið fram í greinargerðinni að ekki þurfi að rökstyðja slíka tilkynningu með neinum hætti svo framarlega sem tilkynning berst innan tímafrestsins. Að mati samtakanna er óviðunandi að fyrirtæki þurfi aðeins að tilkynna, án nokkurs rökstuðnings, um að þau uni ekki úrskurðinum til þess að hann verði ekki bindandi. Mikil hætta er á að með þessum hætti skerðist sú neytendavernd sem lögin eiga að tryggja til muna. Samtökin benda á að nú er kærunefnd húsamála bindandi gagnvart málsaðilum og aðfararhæf. Samkvæmt 85. gr. húsaleigulaga eru málsaðilum heimilt að bera úrskurði nefndarinnar undir dómstóla innan átta vikna frá því að úrskurður var kveðinn upp og frestast þá réttaráhrif þeirra uns dómur fellur. Jafnframt kemur fram í lögnum að úrskurðir nefndarinnar séu aðfararhæfir án undangengis dóms. Rétt væri að líta til framangreindrar nefndar og skoða árangur hennar í þeim málum sem hún hefur tekið til úrlausnar.

Um 19. gr.: Birting úrskurða:

Í 2. mgr. er tekið fram að ráðherra geti með reglugerð ákveðið að nefndin skuli almennt birta skrá yfir aðila sem tilkynnt hafa að þeir uni ekki úrskurði nefndarinnar. Neytendasamtökin telja afar brýnt að það verði birt skrá yfir þá aðila sem una ekki úrskurði nefndarinnar. Slík birting myndi hafa ákveðinn hvata í för með sér við fyrirtæki að verða við úrskurðum nefndarinnar. Neytendasamtökin gjalda þó varhug við 2. mgr. þar sem kemur fram lagaleg skylda til að afmá nafn seljanda af opinberri skrá. Sér í lagi varðandi a-lið 2. mgr. 19. gr. þar sem fram kemur að afmá skuli nafn seljanda þegar eitt ár er liðið frá birtingu úrskurðar. Að mati samtakanna myndi skammur birtingartími takmarka til muna hvata fyrirtækja á að verða við úrskurðum nefndarinnar og erfitt að sjá hvaða rök eru fyrir þeirri takmörkun.

Einnig vekur það furðu að í 1. mgr. er gert ráð fyrir að ráðherra geti með reglugerð ákveðið að birta skuli slíka skrá, en svo er í lögnum sjálfum sett fram takmörkun á slíkri birtingu. Réttast væri að í lögnum kæmi þá einnig fram að birta skuli skrá yfir nöfn seljanda sem una ekki niðurstöðu nefndarinnar, eða þá að ráðherra væri alfarið falið að ákveða birtingu og takmörkun í reglugerð.


Um heimildir til setningar reglugerða:

Í frumvarpinu er lagt til að ráðherra setji reglugerðir varðandi nánari útfærslur á lögnum. Með þeirri tilhögun er ekki tekin afstaða í lagafrumvarpinu um innleiðingu á ýmsum ákvæðum tilskipunarinnar, t.a.m. varðandi kröfur til úrskurðarnefnda. Þannig er margt óljóst og óheppilegt er hversu mörgu eigi að skipa með reglugerð. Ef ákveðið verður að kveða nánar á um innleiðingu tilskipunarinnar í reglugerðum óska Neytendasamtökin eftir því að hafa aðkomu að þeirri vinnu til að tryggja að sjónarmiðum neytenda sé haldið til haga. Neytendasamtökin hafa átt aðild að, og komið að stofnun, fjölmargra úrskurðarnefnda og telja sig búa yfir umfangsmikilli reynslu og þekkingu þegar kemur að þessum málaflokki. Neytendasamtökin hýsa jafnframt nokkrar úrskurðarnefndir og hafa því einnig reynslu í móttöku, upplýsingagjöf og úrvinnslu kvartanna til slíkra nefnda. Neytendasamtökin lýsa sig fúslega reiðubúin til hvers kyns samstarfs við ráðuneytið í tenglum við innleiðingu hér á landi.

Neytendasamtökin lýsa stuðningi sínum við þetta frumvarp, en leggja þó áherslu á að viðurkenndum úrskurðarnefndum verði falið stórt hlutverk, enda mikil sérfræðiþekking í slíkum nefndum og telja samtökin eðlilegra að slíkar sértækar nefndir úrskurði í málum fremur er altæk nefnd líkt og gert er ráð fyrir að úrskurðarnefnd vöru- og þjónustukaupa verði. Þá er mikilvægt að slíkar nefndir hafi sömu heimildir til birtingar á nöfnum seljenda og aðfararhæfni líkt og kveðið er á um með kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Samtökin lýsa sig jafnframt reiðubúin til að mæta á fund allsherjar- og menntamálanefndar sé þess óskað.

Virðingarfyllst,
f.h. Neytendasamtakanna og Evrópsku neytendaaðstoðarinnar



Breki Karlsson,
Formaður Neytendasamtakanna



Ívar Halldórsson,
Stjórnandi ECC á Íslandi