



Nefndasvið Alþingis  
Austurstræti 8-10  
150 REYKJAVÍK

Reykjavík, 12.03.2019  
Tilvísun: 201903-0026

## **Efni: Umsögn Alþýðusambands Íslands um frumvarp til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála, 649. mál**

Alþýðusambandi Íslands hefur borist til umsagnar frumvarp til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála. Alþýðusamband Íslands telur frumvarpið vera framfaraskref í neytendamálum enda auki það möguleika neytenda á að fá leyst úr sínum deilum við seljendur vöru og þjónustu og styrki þar með stöðu neytenda. Alþýðusamband Ísland styður frumvarpið því efnislega en gerir athugasemdir við einstaka greinar frumvarpsins.

### **Athugasemdir við einstaka greinar frumvarpsins**

#### **Um 5. Gr. – Stjórnsýsla og eftirlit**

Í 5. gr. er tekið fram að Neytendastofa skuli hafa eftirlit með því að seljendur fullnægi upplýsingaskyldu skv. 6 og 7 gr. Alþýðusambandið hefur ekkert út á greinina að setja efnislega. Alþýðusambandið telur hinsvegar afar mikilvægt að þessu umfangsmikla og mikilvæga verkefni fylgi úrræði fyrir Neytendastofu til að framfylgja því eftirliti sem því er gert með þessu frumvarpi. Neytendastofa sér nú þegar um afar umfangsmikla starfsemi og telur Alþýðusambandið mikilvægt að það verði tryggt að verkefninu fylgi fjármagn svo að eftirlitinu verði sinnt eins og best verður á kosið.

#### **Um 17 gr. – Málskotsgjald og kostnaður**

Í grein 17 er greint frá því að neytendum verði skylt að greiða málskotsgjald sem fellur niður að hluta til eða öllu leyti honum í vil, ef málið fellur niður með samkomulagi deiluaðila eða að málinu sé vísað frá. Málskotsgjaldið skal hinsvegar greitt falli málið honum ekki í vil. Alþýðusambandið telur að málskotsgjald sem þetta muni fæla neytendur frá því að leita úrlausn sinna mála og leggst gegn því að gjald verði tekið fyrir að skjóta máli til kærunefndar vöru og þjónustukaupa.

Í texta Alþingis þar sem fjallað er um 17. grein frumvarpsins er talað um að gjaldið feli í sér hvata fyrir neytendur til að reyna að leysa deilur við fyrirtæki án aðkomu stjórnvalda. Í 14. gr. frumvarpsins um frávisun er það tekið fram að úrskurðaraðilar og kærunefnd vöru- og þjónustukaupa geti vísað málinu frá ef a) neytandi hafi ekki reynt að leysa málið beint með gagnaðila. Þá eru fleiri atriði tekin fram sem geta gert það að verkum að málinu verði vísað frá. Með þessari grein er því búið að setja varnagla á að neytendur fari með mál til þar til gerðra aðila hafi ekki þegar verið reynt að leysa málið með gagnaðila. Að hafa málskotsgjald til að skapa hvata til að deiluaðilar reyni að leysa mál sín á milli er því óþarft að mati Alþýðusambandsins. Slíkur kostnaður gæti hinsvegar leitt til þess að neytendur veigri sér við að leita úrlausna sinna mála og þá skapi málskotsgjaldið fælingaráhrif og vinni því gegn upphaflegu markmiði frumvarpsins um að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegri málsmedferð við lausn ágreinings við seljendur og dragi úr þeim ávinningi sem frumvarpið hefði annars í för með sér fyrir neytendur.



Alþýðusamband Íslands

Eins og tekið er fram í texta Alþingis þar sem fjallað er um 17. grein frumvarpsins er í 41. lið aðfararorða ADR tilskipunarinnar sagt æskilegast að málsmeðferðir til lausnar á deilumálum utan dómstóla séu án endurgjalds. Alþýðusambandið telur einnig að málsmeðferðin eigi að vera endurgjaldslaus og að Ísland skuli fara að fordæmi Finna og Svía þar sem ekkert gjald er tekið fyrir málsmeðferð.

f.h. Alþýðusambands Íslands

Auður Alfa Ólafsdóttir

# Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneyti

## Minnisblað

Viðtakandi: Allsherjar- og menntamálanefnd  
Sendandi: Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneyti  
Dagsetning: 30.04.2019  
Málsnúmer: ANR18090166  
Bréfalykill: 04.01.10

Efni: Umsagnir um frumvarp til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála, 649. mál og viðbrögð atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis.

### I. Inngangur.

Minnisblað þetta er ritað vegna innsendra umsagna við frumvarp til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála, 649. mál, þingskjal 1062, sem unnið var í atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu. Frumvarpið felur í sér innleiðingu á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2013/11/ESB frá 21. maí 2013 um lausn deilumála neytenda utan dómstóla og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 og tilskipun 2009/22/EB (ADR-tilskipunin) og reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins nr. 524/2013 frá 21. maí 2013 um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á netinu og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 og tilskipun 2009/22/EB, og gerðum settum á grundvelli ADR-tilskipunarinnar (ODR-reglugerðin) auk framkvæmdarreglugerðar framkvæmdastjórnarinnar (ESB) 2015/1051 frá 1. júlí 2015. Auk þess felur frumvarpið í sér heildarendurskoðun á lagaúrræðum til lausnar á einkaréttarlegum ágreiningi á sviði neytendamála.

Drög að frumvarpinu voru birt almenningi og haghöfum til umsagnar í Samráðsgátt Stjórnarráðsins 18. janúar 2019. Umsagnir bárust frá Hagsmunasamtökum heimilanna, kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa, Neytendasamtökunum og Neytendastofu. Þá barst sameiginleg umsögn frá Samtökum atvinnulífsins, Samtökum ferðaþjónustunnar, Samtökum fjármálafyrirtækja og Samtökum iðnaðarins. Farið var yfir athugasemdirnar og viðeigandi breytingar gerðar á frumvarpinu áður en það var lagt fram á Alþingi.

Allsherjar- og menntamálanefnd bárust alls átta umsagnir um frumvarpið. Umsagnaraðilar eru Alþýðusamband Íslands, Hagsmunasamtök heimilanna, Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa, Laganefnd Lögmannafélags Íslands, Neytendastofa, Neytendasamtökin, Samtök iðnaðarins, Samtök fjármálafyrirtækja, Samtök atvinnulífsins, Samtök verslunar og þjónustu og Samtök ferðaþjónustunnar.

Í minnisblaði þessu verður farið yfir helstu athugasemdir sem gerðar hafa verið við frumvarpið við þinglega meðferð þess og viðbrögð ráðuneytisins við þeim athugasemdum. Til einföldunar verður umfjölluninni skipt niður eftir greinarnúmerum frumvarpsins.

### II. Breytingartillögur.

Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið leggur til að eftirfarandi breytingar verði gerðar á frumvarpinu. Annars vegar er um að ræða breytingartillögur sem leiða af athugasemdum sem bárust við frumvarpið og hins vegar af yfirferð ráðuneytisins á frumvarpinu við þinglega meðferð þess.

#### 8. tölul. 4. gr.

Í stað orðanna „10. gr.“ í 8. tölul. 4. gr. komi orðin „12. gr.“.

#### **Kaflaheiti IV. kafla.**

Í stað orðsins „úrskurðarnefnda“ í kaflaheiti IV. kafla komi orðið „úrskurðaraðila“.

#### **2. másl. 1. mgr. 12. gr.**

Að teknu tilliti til umsagnar Neytendastofu er lagt til að í stað orðanna „Eftirlitsstofnunar EFTA“ í 2. másl. 1. mgr. 12. gr. komi orðin „fastanefndar EFTA“.

#### **13. gr.**

Við 13. gr. bætast nýjar 4. og 5. mgr. svohljóðandi:

Samningar um að ágreiningur skuli lagður í gerð eða annan sérstakan vettvang koma ekki í veg fyrir að viðurkenndir úrskurðaraðilar eða kærunefnd vöru- og þjónustukaupa taki kvörtun neytenda til meðferðar.

Nú óskar neytandi eftir að kvörtun verði tekin til meðferðar og málsmeðferð er þegar hafin hjá gerðardómi eða á öðrum sérstökum vettvangi og skal málsmeðferð þá frestað þar til niðurstaða málsmeðferðar viðurkennds úrskurðaraðila eða kærunefndar vöru- og þjónustukaupa liggur fyrir.

#### **4. mgr. 18. gr.**

Með hliðsjón af athugasemd SA, SFF og SI er lagt til að 4. mgr. 18. gr. verði svohljóðandi:

Seljandi getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar samkvæmt 1. mgr. 24. gr. stjórnarsýslulaga og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti samkvæmt 3. mgr. verður mál ekki endurupptekið að ósk seljanda. Nú er nýr úrskurður kveðinn upp í málinu og reiknast þá nýr frestur samkvæmt 3. mgr.

#### **19. gr.**

Að teknu tilliti til umsagnar SA, SFF og SI er lagt til að heiti 19. gr. verði svohljóðandi: Birting upplýsinga.

#### **Þagnarskylda**

Að teknu tilliti til umsagnar Neytendastofu er lagt til að á eftir 21. gr. komi ný 22. gr. svohljóðandi: 22. gr.

##### *Þagnarskylda*

Nefndarmenn og starfsmenn viðurkenndra úrskurðaraðila og kærunefndar vöru- og þjónustukaupa eru bundnir þagnarskyldu. Þeir mega ekki, að viðlagðri ábyrgð, skýra óviðkomandi frá því sem þeir komast að í starfi sínu og leynt á að fara vegna lögætra almanna- og einkahagsmuna. Sama gildir um sjálfstæða sérfræðinga þegar þeir starfa á vegum úrskurðaraðila eða kærunefndarinnar og starfsmenn tengiliðs rafræna vettvangsins. Þagnarskylda helst þótt látið sé af störfum eða verksamningi ljúki.

22. gr. frumvarpsins verði 23. gr.

23. gr. frumvarpsins verði 24. gr.

#### **22. gr.**

Ákvæði 22. gr. orðist svo: Lög þessi öðlast gildi 1. janúar 2020 nema ákvæði III. kafla og 1. mgr. 20. gr. sem öðlast þegar gildi.

#### **23. gr.**

Við 23. gr. frumvarpsins bætist nýr 4. töluliður svohljóðandi:

4. Lög um samningsbundna gerðardóma nr. 53/1989.

a. Á eftir 1. málslið 2. mgr. 3. gr. komi nýr málsliður: Gerðarsamningur um ágreining sem síðar kann að koma upp í neytendasamningi bindur ekki neytanda.

#### **Ákvæði til bráðabirgða.**

Í stað orðanna „23. gr.“ í ákvæði I til bráðabirgða komi „24. gr.“.

Í stað orðanna „II. kafla“ í 1. og 2. málsli. ákvæðis II. til bráðabirgða komi orðin „III. kafla“.

### **III. Umsagnir og afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins.**

#### **1. gr. Markmiðsákvæði.**

*Neytendastofa* telur að breyta eigi markmiðsákvæði laganna þannig að það sé í samræmi við markmiðsákvæði ADR-tilskipunarinnar.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

##### 1. gr.

Ráðuneytið er ósammála tillögunni. Íslensk lagahefð byggir á knöppu og skýru orðalagi og markmiðsákvæði frumvarpsins er stutt og skýrt. Fyrirmynd markmiðsákvæðisins er sótt til danskra laga um sama efni. Ekkert markmiðsákvæði er í norskum lögum um sama efni.

Markmið frumvarpsins er ekki það sama og markmið ADR-tilskipunarinnar. Með frumvarpinu er stefnt að því að innleiða ADR-tilskipunina og ODR-reglugerðina auk þess sem frumvarpið stefnir að heildarendurskoðun á lagaúrræðum til lausnar á einkaréttarlegum ágreiningi á sviði neytendamála hér á landi.

Markmiðsákvæði laga standa ekki ein og sér heldur eru þau jafnan notuð til túlkunar á efnisákvæðum laga. Þótt markmiðsákvæði ADR-tilskipunar rati ekki í lög kemur það ekki að sök ef efnisákvæði tilskipunarinnar eru réttilega innleidd í íslenskan rétt og þjóðréttarlegar skuldbindingar Íslands uppfylltar. Í 3. gr. laga um Evrópska efnahagssvæðið er jafnframt kveðið á um að skýra skuli lög og reglur, að svo miklu leyti sem við á, til samræmis við EES-samninginn og þær reglur sem á honum byggja.

#### **2. gr. Lögfesting ODR-reglugerðar.**

*Neytendastofa* telur að birta eigi ODR-reglugerðina sem fylgiskjal með frumvarpinu.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

##### 2. gr.

Ráðuneytið er ósammála tillögunni. Í frumvarpinu er lagt til að innleiða ODR-reglugerðina og framkvæmdarreglugerð hennar með tilvísunaraðferð. Það er stefna skrifstofu löggjafarmála í forsætisráðuneytinu að reglugerðir Evrópusambandsins sem innleiddar eru með tilvísunaraðferð séu ekki birtar sem fylgiskjöl með lögum.

#### **3. gr. Gildissvið.**

*Neytendastofa* bendir á að ADR-tilskipunin gildir um málsmeðferð yfir landamæri á Evrópska efnahagssvæðinu. Neytendastofa leggur til að 1. mgr. 3. gr. orðist svo: „Lög þessi taka til ágreinings vegna samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, innanlands og yfir landamæri á Evrópska efnahagssvæðinu.“

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

##### 1. mgr. 3. gr.

Ráðuneytið er ósammála tillögunni. Ákvæði 1. mgr. 3. gr. frumvarpsins er svohljóðandi: *Lög þessi taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, þó ekki ágreinings sem er til meðferðar hjá dómstólum eða dómur hefur gengið um.*

Ákvæði 1. mgr. 3. gr. er að danskri fyrirmynd. Ákvæðið er almennt orðað og lagt er til í greinargerð að það sé túlkað rúmt. Ákvæðið verður að lesa með hliðsjón af skilgreiningu hugtaksins neytandi í 1.

tölul. 4. gr. frumvarpsins. Í greinargerð með því ákvæði segir að með neytanda sé bæði átt við neytanda sem búsettur er hér á landi, á Evrópska efnahagssvæðinu og eftir atvikum utan þess. Neytendur innan og utan EES sem átt hafa viðskipti hér á landi geta því kvartað til úrskurðaraðila hér á landi vegna seljenda sem hafa staðfestu hér á landi, sbr. 1. mgr. 13. gr. og 1. mgr. 16. gr. frumvarpsins. Ákvæði 2. gr. ADR-tilskipunar er því rétt innleitt.

Gildissvið frumvarpsins er ekki bundið við neytendur á Evrópska efnahagssvæðinu líkt og gert er í norskum lögum um sama efni. Í frumvarpinu er gert ráð fyrir því að allir neytendur sem eiga viðskipti við seljendur sem hafa staðfestu hér á landi geti leitað til úrskurðaraðila hér á landi. Í þessu felst meðal annars bætt neytendavernd fyrir neytendur sem eru ferðamenn hér á landi. Ef fallist yrði á tillögu Neytendastofu yrði gildissviðið bundið við neytendur á Evrópska efnahagssvæðinu og ferðamenn frá öðrum löndum gætu ekki leitað til úrskurðaraðila sem lögin fjalla um.

Tillaga Neytendastofu fæli jafnframt í sér að fellt yrði út ákvæði um að gildissvið laganna nái ekki til deilna sem eru til meðferðar hjá dómstólum eða hafa þegar verið ákveðnar með dómi. Tillaga Neytendastofu að þessu leyti er hins vegar ekki rökstudd sérstaklega. Hlutverk úrskurðaraðila samkvæmt frumvarpinu er að leysa deilur utan dómstóla og eru þeir lægra settir en dómstólar. Rétt þykir að kveða á um þetta í 1. mgr. 3. gr. frumvarpsins.

SA, SFF og SI benda á að ekki virðist gert ráð fyrir því í frumvarpinu að lögaðilar geti vísað ágreiningi til úrskurðaraðila. Ef ætlunin sé að þrengja heimildir úrskurðaraðila til að heimila lögaðilum að vísa málum til þeirra sé rétt að fjalla um það í lagatexta eða í greinargerð.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

##### 1. mgr. 3. gr.

Ákvæði frumvarpsins miðar að neytendavernd og er ætlað að tryggja neytendum aðgang að skilvirki og faglegri málsmeðferð við lausn ágreinings utan dómstóla. Eins og fram kemur í greinargerð með 3. gr. frumvarpsins þá kemur gildissviðsákvæði þess ekki í veg fyrir að viðurkenndur eða lögbundinn úrskurðaraðili taki til meðferðar mál sem lögaðili kann að hefja. Ákvæði laganna gilda hins vegar ekki um slíka málsmeðferð. Frumvarpið kemur þannig ekki í veg fyrir að úrskurðaraðilar heimili lögaðilum að leggja ágreining sín á milli fyrir úrskurðaraðila. Slíkir úrskurðaraðilar þurfa ekki að sækja um viðurkenningu eða leita samkomulags samkvæmt 8. og 9. gr. frumvarpsins vegna þess þáttar starfsemi sinnar. Frumvarpið miðar ekki að því að breyta því fyrirkomulagi sem hefur verið á kærunefndum og úrskurðarnefndum hér á landi og gert er ráð fyrir að úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki og úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum geti starfað áfram.

Neytendasamtökin telja að fasteignakaup séu ekki undanskilin gildissviði ADR-tilskipunarinnar og leggja til að neytendur í fasteignaviðskiptum geti leitað til úrskurðaraðila vegna fasteignakaupa.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

##### d. liður 2. mgr. 3. gr.

Eins og kemur fram í greinargerð með d. lið 2. mgr. 3. gr. frumvarpsins þá er hugtakið vara ekki skilgreint í ADR-tilskipuninni, sbr. c-lið 1. mgr. 4. gr. hennar. Hugtakið vara er hins vegar skilgreint í 3. tölul. 2. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB frá 25. október 2011 um réttindi neytenda og kaup og sala fasteigna fellur ekki þar undir.

Að jafnaði eru miklir fjárhagslegir hagsmunir í húfi þegar ágreiningsmál rísa vegna fasteignakaupa. Að mati ráðuneytisins er æskilegra að ágreiningur af því tagi hljóti vandaðri meðferð fyrir dómi. Jafnframt skal bent á að samkvæmt d. lið 1. mgr. 14. gr. og 2. mgr. 15. gr. frumvarpsins verður unnt að vísa málum frá sem eru undir eða yfir tilteknum fjárhæðarmörkum. Ákvæði 2. mgr. 15. er meðal annars sett til að unnt sé að vísa frá málum sem varða svo mikla fjárhagslega hagsmuni að þau eigi fremur heima fyrir dómstólum. Af þessu er ljóst að jafnvel þótt lagt yrði til að fasteignakaup féllu undir gildissvið frumvarpsins þá myndi fjöldi slíkra mála verða vísað frá efnismeðferð þegar

fjárhagslegir hagsmunir eru miklir. Bent er á að í dönskum og norskum lögum um sama efni eru fasteignakaup sérstaklega undanskilin gildissviði laganna af sömu ástæðum.

*SA, SFF og SI* benda á að samkvæmt e-lið 2. mgr. 2. gr. ADR-tilskipunarinnar eru beinar samningaviðræður milli neytanda og seljanda undanþegnar gildissviði tilskipunarinnar. Ákvæðið sé hins vegar ekki tekið upp í frumvarpið. Samtökin telja að frekari skýringar þurfi til að réttlæta það að ganga lengra en ákvæði tilskipunarinnar gerir ráð fyrir.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

##### **2. mgr. 3. gr.**

Líkt og fram kemur í greinargerð með frumvarpinu þá heimilar 3. mgr. 2. gr. ADR-tilskipunarinnar að viðhalda eða taka upp reglur sem ganga lengra en þær sem mælt er fyrir um í tilskipuninni til að tryggja frekari vernd neytenda. Í 1. mgr. 3. gr. frumvarpsins er lagt til að úrskurðaraðilar geti tekið til umfjöllunar hvers kyns einkaréttarlegan ágreining neytenda við fyrirtæki. Af því leiðir að kærunefnd vöru- og þjónustukaupa og úrskurðaraðilar þurfa að geta fjallað um áhrif samningsgerðar og aukaskyldna við samningsgerð á samningssamband aðila. Af þeim sökum er lagt til að ákvæði e-liðar 2. mgr. 2. gr. tilskipunarinnar rati ekki inn í gildissviðsákvæði laganna.

Ráðuneytið vekur athygli á því að undanþáguákvæði e-liðar 2. mgr. 2. gr. rataði heldur ekki inn í dönsk, norsk né sænsk lög um sama efni. Í norrænum kröfurétti geta atvik við samningsgerð og aukaskyldur við samningsgerð haft áhrif þegar leyst er úr ágreiningi um réttarsamband aðila. Talið var brýnt að taka af allan vafa um að úrskurðaraðilar gætu fjallað um slíkt og að binda ekki um of hendur þeirra að þessu leyti. Úrskurðaraðilar munu eftir sem áður þurfa að styðjast við atvik máls, réttarsamband aðila og íslenskan rétt við úrlausn mála.

#### ***4. gr. Hugtaksskilgreiningar.***

*Neytendasamtökin* telja mikilvægt að lagatextinn sjálfur taki af allan vafa um hver teljist til neytanda. Neytendasamtökin leggja til að 1. tölul. 4. gr. frumvarpsins orðist 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.“

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

##### **1. tölul. 4. gr.**

Ráðuneytið er ósammála tillögunni. Ákvæðið er í góðu samræmi við helstu efnisþætti neytendahugtaksins í íslenskum rétti. Mikilvægt er að orðalag 1. tölul. 4. gr. hafi sem breiðasta skírskotun og er ákvæðið því orðað með þeim hætti sem gert er í frumvarpinu. Ráðuneytið telur óþarft að taka upp í lagatextann öll túlkunarsjónarmið sem fram koma í greinargerð eða að gert sé upp á milli upp á milli sjónarmiða sem rati í lagatextann. Markmiðið með orðalagi textans er að samþætta ólíkar útgáfur hugtaksins svo það geti fallið vel að efnisrétti íslensks neytendaréttar. Vert er að hafa í huga að frumvarpið fjallar um málsmeðferð en ekki efnisrétt á sviði neytendaréttar og áfram er því gert ráð fyrir að úrskurðaraðilar styðjist við hugtakið neytandi í viðeigandi sérlægum þar sem slíkrar hugtaksskilgreiningar nýtur við þegar þeir úrskurða efnislega í málum.

*Neytendastofa* telur að hugtökin *sölusamningur* og *þjónustusamningur* í 3. og 4. tölul. 4. gr. frumvarpsins komi ekki við sögu í meginmáli frumvarpsins. Neytendastofa leggur til að 3. og 4. tölul. 4. gr. falli brott þar sem ákvæðin séu óþörf.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

##### **3. og 4. tölul. 4. gr.**

Staðhæfingin er ekki rétt. Hugtökin *sölusamningur* og *þjónustusamningur* eru lykilhugtök sem notuð eru í 7. gr. og 16. gr. frumvarpsins. Í 7. gr. hafa hugtökin þýðingu fyrir afmörkun á því til hvaða seljenda ákvæðið nær. Í 16. gr. hafa hugtökin þýðingu fyrir afmörkun á úrskurðarvaldi kærunefndar

vöru- og þjónustukaupa. Nauðsynlegt er að hugtökin séu skilgreind svo ekki leiki vafi á um inntak ákvæða 7. gr. og 16. gr.

*Neytendastofa* bendir á að ADR-tilskipunin heimili að fela einum einstaklingi að taka að sér að vera úrskurðaraðili. Slíkar aðferðir séu óþekktar á Íslandi og á hinum Norðurlöndunum. Neytendastofa telur að bæta þurfi inn í hugtaksskilgreiningu 5. tölul. 4. gr. orðinu „fjölskipaður“.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

##### **5. tölul. 4. gr.**

Af 1. og 2. mgr. 6. gr. ADR-tilskipunarinnar leiðir að úrskurðaraðilar utan dómstóla kunna að vera skipaðir einum einstaklingi og ræðst það af landslögum hvers aðildarríkis hvort slíkt fyrirkomulag tíðkist eða sé heimilt lögum samkvæmt.

Hér á landi eru ekki dæmi um úrskurðaraðila sem skipaðir eru einum einstaklingi heldur tíðkast að þeir séu fjölskipaðir. Ákvæði 2. mgr. 8. gr. frumvarpsins gerir ráð fyrir að viðhalda því fyrirkomulagi. Í ákvæðinu segir meðal annars að stofnað skuli til úrskurðaraðila með lögum eða samningi samtaka á sviði atvinnulífs og samtaka neytenda. Ákvæðið byggir á þeirri forsendu að úrskurðaraðilar séu almennt fjölskipaðir og að aðilar sem standi að stofnun þeirra tilnefni nefndarmenn. Ráðuneytið telur að 2. mgr. 8. gr. tryggji nægilega að venja um fjölskipaða úrskurðaraðila sé fest í sessi. Þá er unnt að kveða á um að úrskurðaraðilar séu fjölskipaðir í reglugerð.

Tillaga Neytendastofu fæli í sér að efnisafmörkun hugtaksins úrskurðaraðili yrði bundin við fjölskipaða úrskurðaraðila. Hugtakið úrskurðaraðili er aftur á móti notað til afmörkunar á efnisinntaki hugtaksins lögbundinn úrskurðaraðili. Ef tillagan næði fram að ganga yrði mögulega komið í veg fyrir tilkynningu lögbundinna úrskurðaraðila með einum nefndarmanni samkvæmt 9. gr. frumvarpsins. Þó að slíkir úrskurðaraðilar þekktist ekki hér á landi þá er að mati ráðuneytisins óþarft að útiloka fyrir fram tilkynningu þeirra.

*Neytendastofa* telur að hugtakið *lögbundinn úrskurðaraðili* í 6. tölul. 4. gr. frumvarpsins komi ekki við sögu í meginmáli frumvarpsins. Neytendastofa leggur til að 6. tölul. 4. gr. falli brott þar sem ákvæðið sé óþarft. Bent er á norsk lög um sama efni sem fyrirmynd að þessu leyti.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

##### **6. tölul. 4. gr.**

Staðhæfingin er ekki rétt. Hugtakið *lögbundinn úrskurðaraðili* er lykillugtak sem notað er 9. gr., 12. gr., 16. gr. og ákvæði II til bráðabirgða í frumvarpinu. Fyrirmynd hugtaksins er í dönskum lögum um sama efni. Í frumvarpinu er greinarmunur gerður á úrskurðaraðilum og lögbundnum úrskurðaraðilum. Gert er ráð fyrir að tryggt sé með lögum og málsmeðferðarreglum að starfsemi lögbundinna úrskurðaraðila sé í samræmi við vandaða stjórnsýsluhætti og þar með einnig í samræmi við kröfur ADR-tilskipunarinnar. Óþarft er að úrskurðaraðilar sem þegar hefur verið stofnað til með lögum þurfi að sækja sérstaklega um viðurkenningu ráðherra. Í 9. og 12. gr. hefur hugtakið þýðingu vegna tilkynningar og skráningar lögbundinna úrskurðaraðila. Í 16. gr. hefur hugtakið þýðingu um það hvenær eigi að vísa frá kvörtunum sem heyra undir aðra úrskurðaraðila. Í ákvæði II. til bráðabirgða hefur hugtakið þýðingu fyrir tilkynningu lögbundinna úrskurðaraðila frá og með samþykkt laganna.

*Neytendastofa* telur að ekki sé eðlismunur á úrskurðaraðilum sem settir eru á fót með lögum. Af eðli máls leiði að ekki sé þörf á að skilgreina hugtakið *lögbundinn úrskurðaraðili*. Neytendastofa leggur til að 8. tölul. 4. gr. orðist svo: „Tilkynntur úrskurðaraðili er viðurkenndur úrskurðaraðili sem hefur verið skrásettur og tilkynntur í samræmi við ákvæði laga þessara.“

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

##### **8. tölul. 4. gr.**

Í frumvarpinu er munur gerður á viðurkenningarferli lögbundinna úrskurðaraðila og frjálsra



úrskurðaraðila. Í 9. gr. frumvarpsins er lagt til að lögbundnir úrskurðaraðilar þurfi ekki að sækja um viðurkenningu og að ráðherra geti með samkomulagi við videigandi fagráðherra sett reglur til þess að unnt sé að tilkynna slíka aðila. Ákvæðið er að danski fyrirmynd. Ef lögbundnum úrskurðaraðilum yrði gert að sækja um viðurkenningu gæti það valdið vandkvæðum í framkvæmd. Slíkir aðilar hafa ekki alltaf forræði á því að breyta málsmeðferðarreglum sínum sem kunna að vera settar með lögum eða reglugerð. Af þeim sökum er eðlilegra að samkomulag sé gert við videigandi fagráðherra til að unnt sé að tilkynna slíka úrskurðaraðila. Þar sem hugtakið er notað víða í frumvarpinu er nauðsynlegt að skilgreina það.

Neytendastofa telur að *rafræni vettvangurinn* sé hugtak sem sé skilgreint í ODR-reglugerðinni. Ef ODR-reglugerðin væri birt sem fylgiskjal með lögnum væri óþarft að hafa skilgreininguna í frumvarpinu. Neytendastofa leggur til að 9. tölul. 4. gr. falli brott.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

##### 9. tölul. 4. gr.

Ráðuneytið er ósammála tillögunni. Í ODR-reglugerðinni er ekki að finna sérstaklega hugtaksskilgreininguna *rafræni vettvangurinn*. Rafræna vettvangnum er hins vegar lýst í 5. gr. reglugerðarinnar. Hugtakið rafræni vettvangurinn er skilgreint í frumvarpinu í 9. tölul. 4. gr. og skýrt tekið fram við hvað er átt. Hugtakið er notað í 2. mgr. 5. gr. og 1. og 2. mgr. 7. gr. frumvarpsins. Til að ODR-reglugerðin sé rétt innleidd er nauðsynlegt að hafa ákvæðið sem er að finna í 2. mgr. 5. gr. frumvarpsins og nauðsynlegt fyrir lesandann að vita til hvers er vísað. Ákvæði 2. mgr. 7. gr. er sett inn til áreitingar um skyldu seljenda til upplýsingagjafar um rafræna vettvanginn. Engin sjáanleg rök standa til þess að fella brott ákvæði 9. tölul. 4. gr. brott úr frumvarpinu.

Neytendastofa leggur til að ný hugtaksskilgreining „Rafræn vefgátt“ komi í 8. tölul. 4. gr. frumvarpsins. Í framhaldi af þeirri breytingu sé rökrétt að breyta orðalagi 7. gr. frumvarpsins til samræmis. Telur Neytendastofa að ef breytingarnar verði ekki gerðar muni ákvæði ADR-tilskipunarinnar og ODR-reglugerðarinnar ekki vera innleidd með fullnægjandi hætti.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Ráðuneytið er ósammála tillögunni. Í 2. mgr. 5. gr. ADR-tilskipunarinnar er kveðið á um ítarlegar kröfur til úrskurðaraðila um að viðhafa rafræna málsmeðferð. Í 1. mgr. 20. gr. er ráðherra heimilt að setja nánari ákvæði í reglugerð um valdsvið, verkefni, endurmenntun, málsmeðferðarreglur og störf úrskurðaraðila samkvæmt lögnum. Ráðuneytið bendir á að fyrirhugað er að setja kröfur til rafrænnar málsmeðferðar í 2. mgr. 5. gr. ADR-tilskipunarinnar í reglugerð sem ráðherra setur. Þar með verður 2. mgr. 5. gr. tilskipunarinnar rétt innleidd. Ekki er talin þörf á því að kveða á um skyldu allra úrskurðaraðila til að bjóða þjónustu sína rafrænt á sömu miðlægu opinberu vefsíðunni.

#### ***5. gr. Stjórnssýsla og eftirlit.***

Alþýðusambandið telur brýnt að Neytendastofa hafi fullnægjandi valdheimildir og fjármagn til að sinna eftirliti samkvæmt 2. mgr. 5. gr. frumvarpsins.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

##### 2. mgr. 5. gr.

Í 2. mgr. 5. gr. frumvarpsins segir að um málsmeðferð, úrræði og viðurlög og um kærurétt til áfrýjunarnefndar neytendamála fari eftir ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Úrræði Neytendastofu samkvæmt þeim lögum eru bann, fyrirmæli, heimild með skilyrði, sektir og dagsektir og telur ráðuneytið að valdheimildirnar séu fullnægjandi. Gert er ráð fyrir að tekið verði tillit til kostnaðar af eftirlitinu við vinnu fjármálaáætlunar 2020–2024.

Neytendastofa bendir á að í Noregi standi til að flytja verkefni ECC neytendamiðstöðvar frá Forbrukerráðet til Forbrukermyndigheten sem er stjórnvald á sviði neytendamála. Eðlilegt væri að um

verkefni ODR-tengiliðar giltu reglur um þagnarskyldu.

**Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

**3. mgr. 5. gr.**

Ráðuneytið er sammála tillögu Neytendastofu að því er varðar ákvæði um þagnarskyldu. Í 1. mgr. 13. gr. ODR-reglugerðarinnar segir að tengiliðir rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu skuli sæta reglum um þagnarskyldu eða öðrum sambærilegum trúnaðarreglum sem settar eru í löggjöf viðkomandi aðildarríkis. Í 2. málsl. 4. gr. ADR-tilskipunarinnar segir að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla skulu sæta reglum um þagnarskyldu eða öðrum sambærilegum trúnaðarreglum sem settar eru í löggjöf aðildarríkisins þar sem þeir hafa staðfestu. Með vísan til þessa leggur ráðuneytið til viðeigandi breytingu á frumvarpinu, sbr. tillögu í II. kafla þessa minnisblaðs.

Að því er varðar tengilið ODR-reglugerðarinnar þá bendir ráðuneytið á að í 1. mgr. 7. gr. ODR reglugerðarinnar segir að hvert aðildarríki skuli tilnefna einn tengilið rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu og tilkynna framkvæmdastjórninni um heiti hans og aðrar samskiptaupplýsingar. Aðildarríkin geti falið miðstöðvum sínum í Evrópuneti neytendamiðstöðva, neytendasamtökum eða öðrum aðila að axla ábyrgð sem tengiliður rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu.

Í aðildarríkjum Evrópusambandsins, Íslandi og Noregi er rekið Evrópunet neytendamiðstöðva (European Consumer Centres-Network eða ECC-net) en miðstöðvarnar sjá um að aðstoða neytendur vegna viðskipta yfir landamæri á Evrópska efnahagssvæðinu. Evrópska neytendaaðstoðin á Íslandi er neytendamiðstöð á Íslandi og hefur gegnt því hlutverki frá árinu 2005 á grundvelli samstarfssamnings Neytendasamtakanna við ráðuneytið.

Aðildarríki Evrópusambandsins auk Noregs hafa í nær öllum tilvikum falið neytendamiðstöðum ECC-net að gegna hlutverki ODR-tengiliðar samkvæmt 1. mgr. 7. gr. ODR-reglugerðarinnar. Starfsskyldur ODR-tengiliða falla almennt vel að verkefnum sem ECC miðstöðvar hafa þegar með höndum. Evrópska neytendaaðstoðin á Íslandi hefur stutt tillögu frumvarpsins og vill sinna verkefninu. Þekking og reynsla af aðstoð við neytendur á Evrópska efnahagssvæðinu er mikil hjá Evrópsku neytendaaðstoðinni og fer verkefnið vel saman við starfsemina. Í samræmi við þetta er talið rétt að fela Evrópsku neytendaaðstoðinni að vera tengiliður rafræna vettvangsins. Athygli er jafnframt vakin á því að ákvæði 3. mgr. 5. gr. er orðað með hlutlausum hætti, þ.e. vísað er til umsjónaraðila Evrópsku neytendaaðstoðarinnar en ekki til sérstaklega tilgreinds aðila.

Ráðuneytið bendir á að enn sem stendur fer Forbrukerrádet með hlutverk ODR-tengiliðar. Hugsanlegur flutningur á verkefnum ECC miðstöðvar í Noregi sem Neytendastofa vísar til er hluti af yfirstandandi heildarendurskipulagningu neytendamála í Noregi. Ráðuneytið telur að athugasemdir Neytendastofu um það hver hafi með höndum verkefni ECC-net á Íslandi eigi fremur við í endurskoðun á tilteknum þáttum í stjórnsýslu neytendamála 2019-2021 sem boðuð er í þingsályktunartillögu til fjármálaáætlunar 2020-2024, 750. mál.

***7. gr. Upplýsingaskylda seljanda.***

*SA, SFF og SI* benda á að ákvæði 7. gr. leggi skyldur á seljendur til að uppfæra heimasíður sínar og tölvupóst. Skyldurnar séu íþyngjandi og krefjist fjárútláta og fyrirhafnar. Mikilvægt sé að fyrirtæki fái tillýðilegan frest til að gera viðeigandi breytingar til að koma til móts við kröfur frumvarpsins. Sambærilegt ákvæði sé að finna í 14. gr. ODR-reglugerðarinnar. Ákvæðin séu þó ekki fyllilega sambærileg. Samtökin telja að annaðhvort verði látið nægja að innleiða 14. gr. með tilvísunaraðferð eða að sérstaklega verði tekin afstaða til þess í frumvarpinu hvort ákvæðið gangi framár.

**Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Með ákvæði 7. gr. er lögð sérstök skylda á netmarkaði og seljendur sem selja vöru eða þjónustu til

neytenda á netinu til að setja tengil í rafræna vettvanginn skv. 9. tölul. 4. gr. frumvarpsins á vefi sína og upplýsa um að unnt sé að nota hann til að leysa úr deilumálum við seljandann. Skyldan nær einnig til þess að setja slíkan tengil í tölvupósta sem innihalda sölutilboð og almenna samningsskilmála ef slíkir samningsskilmálar eru fyrir hendi.

Orðalag 7. gr. er knappt og skýrt til að auðvelt sé fyrir fyrirtæki, ekki síst lítil og meðalstór fyrirtæki, að glöggva sig á upplýsingaskyldu sinni gagnvart neytendum. Ákvæðið inniheldur efnisatriði 14. gr. ODR-reglugerðarinnar og á ekki að leiða til túlkunarvafa. Í greinargerð með frumvarpinu er lagt til að ákvæði 7. gr. verði skýrt í samræmi við ákvæði 14. gr. ODR-reglugerðarinnar. Þá er kveðið á um það í 3. gr. laga um Evrópska efnahagssvæðið að skýra skuli lög og reglur, að svo miklu leyti sem við á, til samræmis við EES-samninginn og þær reglur sem á honum byggja.

Að því er varðar tíma til aðlögunar þá er bent á að í 20. gr. frumvarpsins segir að lögín öðlist gildi þann 1. janúar 2020. Atvinnurekendur hafa að minnsta kosti hálf ár til að laga upplýsingar á vefsíðum og tölvupósti að ákvæði 7. gr. Þá má gera ráð fyrir að Neytendastofa kynni og leiðbeini um reglurnar í samræmi við vandaða stjórnsýsluhætti.

### **8. gr. Viðurkenning úrskurðaraðila.**

Neytendastofa telur rétt að 1. mgr. 8. gr. frumvarpsins innihaldi sérstaka tilvísun til ADR-tilskipunarinnar og leggur til að í 1. mgr. 8. gr. orðist svo: „Ráðherra getur viðurkennt úrskurðaraðila samkvæmt umsókn uppfylli hann ákvæði sem kveðið er á um í tilskipun 2013/11/ESB, laga þessara og reglna settra samkvæmt þeim.“

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

##### **1. mgr. 8. gr.**

Líkt og fram kemur í greinargerð með 8. gr. frumvarpsins er lagt til að ráðherra setji reglugerð þar sem innleiddar eru kröfur ADR-tilskipunarinnar til úrskurðaraðila. Ráðuneytið telur tillöguna óþarfa.

Neytendastofa bendir á að svo virðist sem vísað sé til Samtaka atvinnulífsins í 2. mgr. 8. gr. frumvarpsins. Óljóst sé hvort aðilar sem fallið geti undir lögín séu allir aðilar að þeim samtökum. Telur Neytendastofa heppilegra að hafa tilvísunina almennari. Neytendastofa leggur til að ákvæðið verði orðað svo: „Úrskurðaraðili skal starfa á tilteknu og skýrt afmörkuðu sviði viðskipta og skal til hans stofnað með lögum eða samkomulagi hlutaðeigandi atvinnugreinar eða samtaka þeirra og samtaka neytenda.“

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

##### **2. mgr. 8. gr.**

Ráðuneytið er ósammála tillögunni. Bent er á að orðalag 2. mgr. 8. gr. frumvarpsins er svohljóðandi: „Úrskurðaraðili skal starfa á tilteknu skýrt afmörkuðu sviði viðskipta og skal stofnað til hans með lögum eða samningi samtaka á sviði atvinnulífs og samtaka neytenda.“ Orðasambandið *samtök á sviði atvinnulífs* felur í sér almenna skírskotun til ýmissa samtaka atvinnurekenda og er ekki sérstök tilvísun til Samtaka atvinnulífsins. Í 1. mgr. 15. gr. er hins vegar vísað sérstaklega til tilnefningar *Samtaka atvinnulífsins* í kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Samhengi ákvæðanna er ljóst með samræmisskýringu.

Ráðuneytið bendir á að orðasambandið *hlutaðeigandi atvinnugreinar* í tillögu Neytendastofu er óskýrt og hefur of víðtæka skírskotun. Æskilegra er að binda stofnun úrskurðaraðila við viðurkenndan og skýran farveg með aðkomu *samtaka* á sviði atvinnulífs. Aðkoma slíkra samtaka tryggir betur að sátt ríki um málsmeðferð og niðurstöður frjálsra úrskurðaraðila. Með frumvarpinu er stefnt að því að varðveita það fyrirkomulag sem hefur verið á kærunefndum og úrskurðarnefndum hér á landi og því er lagt til að úrskurðaraðilar geti verið settir á fót með lögum eða samningi samtaka á sviði atvinnulífs

og samtaka neytenda með eða án aðkomu ráðherra eins og tíðkast hefur.

*Neytendastofa* bendir á að samkvæmt ADR-tilskipuninni sé skylt að tryggja neytendum rafræna málsmeðferð og að ADR-tilskipunin geri kröfu um opinbera birtingu upplýsinga. Neytendastofa leggur til að við 8. gr. bætist tvær nýjar málsgreinar um rafræna málsmeðferð.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Ráðuneytið er ósammála tillögunni. Samkvæmt a. lið 2. mgr. 5. gr. ADR-tilskipunarinnar skal úrskurðaraðili halda úti vefsetri þar sem málsaðilar hafa greiðan aðgang að upplýsingum um málsmeðferðina til lausnar deilumálum utan dómstóla og sem gerir neytendum kleift að leggja fram kvörtun og tilskilin fylgiskjöl á Netinu. Samkvæmt 2. mgr. 7. gr. ADR-tilskipunarinnar skal úrskurðaraðili birta ársskýrslu um starfsemi sína. Jafnframt er bent á að samkvæmt d. lið 10. gr. ODR-reglugerðarinnar skal úrskurðaraðila ekki vera skylt að láta málsmeðferðina til lausnar deilumála utan dómstóla fara fram í gegnum rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu. Ráðuneytið bendir á að unnt er að útfæra öll ofangreind atriði í reglugerð, sbr. 2. mgr. 11. gr. og 1. mgr. 20. gr. frumvarpsins.

*Laganefnd LMFÍ* bendir á að ekkert komi fram í frumvarpinu um hæfi þeirra sem sitja í úrskurðarnefndum. Þó komi fram í 8. gr. að ráðherra setji í reglugerð kröfur um sérþekkingu, sjálfstæði, o.s.frv. Bent er á að samkvæmt nágildandi lögum er gerð krafa um formaður kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa skuli fullnægja skilyrðum til að vera héraðsdómari. Laganefndin telur æskilegt að slík hæfniskrafa ætti að gilda um formenn viðurkenndra úrskurðaraðila. Þá telur laganefndin að sambærilegar málsmeðferðarreglur eigi að gilda fyrir öðrum úrskurðaraðilum.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Í 4. másl. 1. mgr. 15. gr. frumvarpsins segir að formaður kærunefndar vöru- og þjónustukaupa skuli fullnægja skilyrðum til að vera héraðsdómari. Ákvæðið er eins og í nágildandi lögum. Krafan er eðlileg í ljósi þess að lagt er til að úrskurðir kærunefndar vöru- og þjónustukaupa geti orðið aðfararhæfir. Í frumvarpinu er ekki gerð sama krafa til formanna viðurkenndra úrskurðaraðila. Í frumvarpinu er lagt til grundvallar að viðurkenndir úrskurðaraðilar hafi forræði á kröfum til nefndarmanna og fylgni við úrlausnir. Um viðurkennda úrskurðaraðila munu hins vegar gilda lágmarkskröfur ADR-tilskipunarinnar um sérþekkingu, sjálfstæði, óhlutdrægni, gagnsæi, skilvirkni og sanngirni sem útfærðar verða í reglugerð, sbr. 3. mgr. 8. gr. og 1. mgr. 20. gr. frumvarpsins. Ráðuneytið telur að svo stöddu ekki nauðsynlegt að ganga lengra í kröfum til málsmeðferðar viðurkenndra úrskurðaraðila en gert er í ADR-tilskipuninni.

#### ***11. gr. Upplýsingaskylda.***

*Neytendastofa* telur að upplýsingaskylda 11. gr. ætti að eiga við um úrskurðaraðila sem hafa ekki verið tilkynntir. Neytendastofa leggur til að orðið „tilkynntur“ falli brott í 1.-4. mgr. 11. gr.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Tilgangur 11. gr. er að tryggja að ráðherra hafi fullnægjandi heimildir til að afla upplýsinga frá tilkynntum úrskurðaraðilum svo hann geti sinnt hlutverki sínu sem lögbært yfirvald samkvæmt ADR-tilskipuninni og ODR-reglugerðinni. Ráðuneytið telur óþarft að leggja upplýsingaskyldur á úrskurðaraðila sem lögin gilda ekki um.

*SA, SFF og SI* telja heimild ráðherra til upplýsingaöflunar mjög opna. Hægt sé að skilja ákvæðið á þann hátt að ráðherra geti til að mynda bedið um persónugreinanleg gögn. Samtökin telja rétt að afmarka heimild ráðherra til upplýsingaöflunar nánar í lögnum sjálfum.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Ákvæði 11. gr. er almennt orðað til að unnt sé að krefja úrskurðaraðila um upplýsingar sem máli

skipta fyrir framkvæmd laganna. Erfitt er að afmarka heimildina nánar þar sem það ræðst af atvikum hverju sinni hvaða upplýsingar skipta máli fyrir framkvæmd laganna. Heimildinni eru þó settar nokkrar skörður. Í greinargerð kemur fram að ákvæðinu er ætlað að tryggja að ráðherra hafi fullnægjandi heimildir til upplýsingaöflunar svo hann geti sinnt hlutverki sínu sem lögbært yfirvald samkvæmt ákvæðum IV. kafla ADR-tilskipunarinnar. Í greinargerð er jafnframt tekið fram að ráðherra gegnir ekki hlutverki æðra setts stjórnvalds að því er varðar efnislega niðurstöðu í málum sem úrskurðaraðilar taka til meðferðar. Um meðferð persónuupplýsinga gilda lög persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga nr. 90/2018.

## **12. gr. Skrá yfir úrskurðaraðila.**

Neytendastofa leggur til að 2. málsl. 1. mgr. 12. gr. orðist svo: „Skráin og uppfærslur hennar skulu jafnóðum tilkynntar til fastanefndar EFTA.“

### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Ráðuneytið er sammála tillögu Neytendastofu og leggur til að 2. málsl. 1. mgr. 12. gr. verði breytt með þeim hætti sem Neytendastofa leggur til, sbr. tillögu í II. kafla minnisblaðs þessa.

Í a. lið 4. gr. bókunar 1 um altæka aðlögun við samninginn um Evrópska efnahagssvæðið segir að þegar aðildarríki EB ber að veita framkvæmdastjórn EB upplýsingar skal EFTA-ríki veita Eftirlitsstofnun EFTA slíkar upplýsingar og hún koma þeim áleiðis til fastanefndar EFTA-ríkjanna. Hið sama gildir þegar þar til bær yfirvöld eiga að annast sendingu upplýsinga. Almenna reglan er því að upplýsingar ber að senda til Eftirlitsstofnunar EFTA.

Í ákvörðun sameiginlegu EES nefndarinnar nr. 194/2016 frá 23. september er ekki tekin afstaða til þess hvert tilkynna skuli úrskurðaraðila utan dómstóla. Í skýringum EFTA, dags. 16. október 2015, vegna upptöku ADR-tilskipunarinnar og ODR-reglugerðarinnar í samninginn um Evrópska efnahagssvæðið kemur hins vegar fram með vísan til d. liðar 4. gr. bókunar 1 um altæka aðlögun, sbr. b. lið 1. mgr. 1. gr. bókunar 1 við samning um fastanefnd EFTA-ríkjanna að tilkynnt skuli samkvæmt ADR-tilskipuninni til fastanefndar EFTA-ríkjanna. Fastanefnd EFTA-ríkjanna er jafnan kölluð Fastanefnd EFTA. Til að samræmis sé gætt er því rétt að kveða á um að ráðherra skuli tilkynna til viðurkennda úrskurðaraðila til Fastanefndar EFTA.

## **13. gr. Málsmeðferð**

Neytendastofa telur vandséð hvers vegna kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sé tilgreind sérstaklega í 13. gr. frumvarpsins og leggur til að orðið kærunefnd vöru- og þjónustukaupa verði fellt úr 1. og 2. mgr. 13. gr.

### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Ráðuneytið er ósammála tillögunni. Ákvæði IV. kafla innihalda sameiginlegar málsmeðferðarreglur fyrir viðurkenndar úrskurðarnefndir og kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Í 1. og 2. mgr. 13. gr. er kveðið á um veigamiklar málsmeðferðarreglur og að mati ráðuneytisins er skýrara að þær komi fram í lögunum sjálfum frekar en reglugerð. Samkvæmt 1. mgr. 13. gr. er kærunefndinni skylt að taka til meðferðar kvartanir vegna seljenda sem hafa staðfestu á Íslandi. Ákvæðið er mikilvægt til afmörkunar á lögsögu nefndarinnar og felur í sér innleiðingu á 1. mgr. 5. gr. tilskipunarinnar. Ákvæði 2. mgr. 13. gr. er ætlað að koma í veg fyrir að fjallað sé um mál á tveimur stöðum á sama tíma með ósamrýmanlegum niðurstöðum. Í frumvarpinu er lagt til grundvallar að sömu reglur gildi fyrir kærunefndina og viðurkennda úrskurðaraðila að þessu leyti.

Neytendastofa telur að ákvæði e-liðar 8. gr. ADR-tilskipunarinnar sé ekki innleitt í frumvarpinu.

### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Staðhæfingin er ekki rétt. Ákvæði e-liðar 8. gr. ADR-tilskipunarinnar er innleitt í 3. mgr. 13. gr. frumvarpsins.

Neytendasamtökin telja að auk ákvæðis 2. mgr. 13. gr. sé æskilegt að skordur verði einnig settar við innheimtuadgerðum seljenda meðan ágreiningur er til meðferðar.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Tillagan myndi fela í sér töluverða efnisbreytingu á íslenskum kröfurétti og frumvarpinu er ekki ætlað að breyta gildandi efnisrétti. Ekki eru sjáanleg rök fyrir því að gera svo almenna breytingu fyrir þann fjölda ólíkra réttarsambanda sem frumvarpið nær til. Ef til stæði að gera slíkar breytingar yrði að mati ráðuneytisins að kanna hvort sérstök rök standi til þess um einstakar tegundir samninga og hvaða áhrif slíkar breytingar hefðu á dráttarvexti og fyrningarfresti. Ákvæði af þessu tagi gæti jafnframt haft í för með sér að neytendur noti málsmeðferð kærunefnda til þess eins að fresta innheimtuadgerðum.

Laganefnd LMFÍ leggst gegn því að aðilum verði gert óheimilt að bera mál undir dómstóla. Rétturinn til að bera mál undir dómstóla sé stjórnarskrárvarinn.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Í 2. mgr. 13. gr. frumvarpsins er lagt til að meðan mál er til meðferðar hjá viðurkenndum úrskurðaraðila eða kærunefnd vöru- og þjónustukaupa geti aðilar máls ekki höfðað mál um sakarefni þess fyrir dómi. Ákvæðið er að danski og norski fyrirmynd. Líkt og fram kemur í greinargerð er ákvæðinu ætlað að koma í veg fyrir að fjallað sé um mál á tveimur stöðum á sama tíma með ósamrýmanlegum niðurstöðum. Ákvæðið tekur einnig mið af samfélagslegum kostnaði og óhagræði gagnaðila af málaferlum á fleiri en einum stað um sama sakarefni. Ákvæðinu er ætlað að tryggja svonefnd litispændis-áhrif, þ.e. að óheimilt sé að krefjast úrlausnar í öðru máli um þá kröfu sem höfð er uppi í fyrra málinu.

Rétturinn til að bera mál undir dómstóla er varinn í 1. mgr. 70. gr. stjórnarskrár lýðveldisins Íslands nr. 33/1944, 1. mgr. 6. gr. Mannréttindasáttmála Evrópu og 1. mgr. 24. gr. laga um meðferð einkamála. Rétturinn til að bera mál undir dómstóla er hins vegar ekki takmarkalaus. Í 1. mgr. 24. gr. laga um meðferð einkamála nr. 91/1991 segir að dómstólar hafi vald til að dæma um hvert það sakarefni sem lög og landsréttur ná til nema það sé skilið undan lögsögu þeirra samkvæmt lögum, samningi, venju eða eðli sínu. Eigi sakarefni ekki undir dómstóla vísar dómari máli frá dómi. Viða í lögum er kveðið á um að sakarefni þurfi að sæta tiltekinni meðferð á öðrum vettvangi áður en það er lagt fyrir dómstóla. Sé kveðið á um slíkar takmarkanir í lögum verða þær hins vegar að koma fram með skýrum hætti. Slíkt fyrirkomulag brýtur ekki í bága við 1. mgr. 70. gr. stjórnarskrárinnar enda unnt að bera lokaákvörðun stjórnvalda undir dómstóla.

#### ***14. gr. Frávísun.***

SA, SFF og SI benda á að frestur til frávísunar í 2. mgr. 14. gr. sé mjög stuttur og að lengja mætti hann í a.m.k. mánuð. Sú staða kann að koma upp að frávísun máls dragist en orðalag ákvæðisins kunnir að skapa vafa um hvort úrskurðaraðila sé stætt á frávísun. Samtökin leggja til að ákvæðinu verði breytt þannig að frávísun skuli að jafnaði send eigi síðar en mánuði frá móttöku kvörtunar.

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur orðalag 2. mgr. 14. gr. mjög óskýrt. Af skýringum megi ráða að þriggja vikna fresturinn eigi við um skimun kvörtunar en að enginn ákveðinn frestur eigi við um aðrar frávísanir. Þriggja vikna fresturinn sé mjög stuttur enda kvartanda oft gefinn kostur á að bæta úr smávægilegum ágöllum eða senda inn frekari gögn áður en hægt er að taka afstöðu til þess hvort vísa eigi máli frá.

Neytendasamtökin benda á að undir rekstri máls geti ný gögn komið fram eða að óska þurfi eftir frekari gögnum áður en ljóst er að vísa þurfi máli frá. Mikilvægt sé að tímafrestir séu ekki of skammir

og ef til vill réttara að miða við að tímafrestur hefjist frá þeim degi er öll gögn máls hafa borist.

**Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Ákvæði 1. máls. 2. mgr. 14. gr. felur í sér innleiðingu á 2. máls. 4. mgr. 5. gr. ADR-tilskipunarinnar og er að danskri fyrirmynd. Ákvæði um lengri frávisunarfrest myndi fela í sér verri neytendavernd og þar af leiðandi ranga innleiðingu tilskipunarinnar. Því er ekki unnt að kveða á um lengri almennan frávisunarfrest. Tilskipunin kveður aftur á móti ekki á um sérstakan frávisunarfrest vegna ástæðna sem fyrst koma fram eftir að málsmeðferð er hafin og þriggja vikna fresturinn er liðinn. Í 2. máls. 2. mgr. 14. gr. er því lagt til að um slík tilfelli gildi að frávisun sé send aðilum máls innan hæfilegs tíma. Ákvæði 2. málsliðar 2. mgr. 14. gr. myndi þá eiga við um þau tilvik þegar aðila máls er gefið færi á að koma að frekari gögnum eða bæta úr ágöllum.

Ráðuneytið bendir á að hugsanlegt er að orða ákvæði 2. mgr. 14. með afmarkaðri hætti að norskri fyrirmynd: „Frávisun skal rökstudd og send aðilum máls eigi síðar en þremur vikum frá móttöku kvörtunar eða móttöku upplýsinga sem nauðsynlegar eru til að ákveða hvort vísa megi máli frá.“

**15. gr. Skipan.**

Neytendastofa leggur til að bætt verði inn nýrri málsgrein í 15. gr. frumvarpsins að norskri fyrirmynd:

„Nefndinni er heimilt að fela starfsmanni afgreiðslu erinda þar sem fyrir liggur skýrt fordæmi að niðurstöðu af hálfu kærunevndarinnar.“

**Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Ráðuneytið telur lítið fyrirjáanlegt hagræði af slíku fyrirkomulagi. Að jafnaði sér ritari nú þegar um ritun álitstraga en nefndarmenn gera viðeigandi breytingar á drögum og undirrita álit. Fyrirkomulagið myndi einnig útheimta að nefndarmenn þyrftu að meta skýrleika fordæmisins. Breytingin myndi auk þess hafa í för með sér að ritari nefndarinnar þyrfti að uppfylla skilyrði II. kafla ADR-tilskipunarinnar.

Laganefnd LMFÍ telur að þriggja ára skipunartími kærunevndar vöru- og þjónustukaupa skerði sjálfstæði nefndarinnar og að rökstuðning skorti fyrir því hvers vegna sé nauðsynlegt að stytta skipunartímann.

**Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Skipunartími kærunevndar vöru- og þjónustukaupa er hinn sami og skipunartími kærunevndar húsamála sem kveður upp aðfararhæfa úrskurði, sbr. 84. gr. húsaleigulaga nr. 36/1994. Ráðuneytið leggst ekki gegn því að skipunartími verði ákveðinn lengri en þrjú ár.

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa leggur til að kærunevnd vöru- og þjónustukaupa verði vistuð annars staðar en hjá Neytendastofu.

Neytendasamtökin telja að skoða þurfi hvað valdi því að nefndin hefur ekki fundað hjá Neytendastofu. Þá gera samtökin athugasemdir við rafræna Neytendastofu og fjármögnun nefndarstarfs kærunevndarinnar.

**Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Ráðuneytið telur að vel fari á að kærunevnd vöru- og þjónustukaupa sé vistuð hjá Neytendastofu. Ráðuneytið bendir á að unnt er að bregðast við hugsanlegum annmörkum á framkvæmd vistunar með almennum stjórnunar- og eftirlitsheimildum ráðherra. Ráðuneytið bendir á að sérfræðingar sem vinna fyrir nefndina hafa hingað til unnið eftir reikningi.

## **16. gr. Málsmeðferð.**

SA, SFF og SI benda á að ákvæði 1. mgr. 16. gr. á við um ágreining sem rís af sölu- eða þjónustusamningi og því aðeins samninga sem gerðir eru við neytendur í atvinnuskyni. Samtökin telja að sjá megi fyrir sér tilvik þar sem óljóst sé hvaða reglur gildi og að ákvæðið megi vera skýrara. Sem dæmi sé nefnt þegar einstaklingur selur bifreið með aðstoð bílasala sem undanþiggi sig ábyrgð.

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa bendir á að ákvæði 1. mgr. 16. gr. á við um ágreining sem rís af sölu- eða þjónustusamningi og því aðeins samninga sem gerðir eru við neytendur í atvinnuskyni. Telur nefndin að ákvæðið mætti vera skýrara. Sérstaklega hvað varðar þá aðstöðu þegar einstaklingur selur bíl með aðstoð bílasala og bílasalinn undanþiggur sig ábyrgð.

### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Ákvæði frumvarpsins miða að neytendavernd og stefna að því að neytendur hafi aðgang að úrskurðaraðilum utan dómstóla. Markmið neytendaverndar er jafnan að leiðrétta aðstöðumun milli neytenda og fyrirtækja. Frumvarpinu er ekki ætlað að ná til annarra samninga en þeirra sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru og þjónustu. Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa þarf að geta fjallað um fjölda ólíkra kvartana þar sem réttarsambandi aðila er ólíkt háttáð. Mat á því hvort kvörtun heyrir undir lögsögu nefndarinnar styðst við atvik máls, samning aðila, videigandi efnisrétt á sviði samninga- og kröfuréttar og ákvæði um lögsögu í samþykktum um störf annarra tilkynntra úrskurðaraðila. Að því virtu er óhjákvæmilegt að ákvæði 1. mgr. 16. gr. sé orðað eins og lagt er til og ákvæðið bundið við sölu- og þjónustusamninga.

Í þessu samhengi er rétt að greina dæmið sem samtökin og kærunefndin tilgreina í umsögnum sínum. Í 2. mgr. 1. gr. laga um neytendakaup nr. 48/2003 segir að með neytendakaupum sé átt við sölu hlutar til neytanda þegar seljandi eða umboðsmaður hans hefur atvinnu sína af sölu. Í 4. mgr. 1. gr. laga um neytendakaup nr. 48/2003 segir að umboðsmaður seljanda sem hefur atvinnu sína af sölu er samábyrgur seljanda vegna skyldna hans, nema neytanda hafi verið bent sérstaklega á að umboðsmaðurinn sé aðeins milliliður og ekki samábyrgur seljandanum. Samábyrgðin gildir ekki þegar seljandi sjálfur annast sölu. Í 2. mgr. 1. gr. felst að um sölustarfsemi í atvinnuskyni getur verið að ræða án þess að seljandi hafi atvinnu af sölustarfsemi ef umboðsmaður hans hefur atvinnu af sölustarfsemi. Gott dæmi um þetta er þegar einstaklingur sem er eigandi einkabifreiðar felur bifreiðasala að selja hana. Í slíku tilfalli ber eigandi bifreiðarinnar ábyrgð samkvæmt lögum um neytendakaup. Hafi hann aftur á móti selt bifreiðina sjálfur myndi hann bera ábyrgð samkvæmt lögum um lausafjárkaup nr. 50/2000. Bifreiðasalinn myndi jafnframt vera samábyrgur seljanda, sbr. 4. mgr. 1. gr., ef hann hefur ekki sérstaklega undanþegið sig ábyrgð. (Áslaug Árnadóttir, Stefán Már Stefánsson og Þorgeir Örlygsson: *Kauparéttur – Skýringar á lögum um lausafjárkaup og lögum um neytendakaup*, bls. 383). Af framangreindu leiðir að jafnvel þótt bifreiðasali hafi undanþegið sig ábyrgð þá teljast kaupin til neytendakaupa. Kaupandi bifreiðarinnar gæti því leitað til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa með ágreining vegna kaupanna.

Laganefnd LMFÍ telur að frumvarpið geri ráð fyrir því að hluti þeirra ágreiningsmála sem nú eru útkljáð hjá dómstólum verði framvegis útkljáð hjá úrskurðaraðilum. Laganefndin leggur áherslu á að tryggja réttláta málsmeðferð fyrir úrskurðaraðilum. Skoða þurfi hvort aðilar eigi að geta gert málskostnaðarkröfu fyrir úrskurðaraðilum eins og í dómsmálum. Einnig þyrfti að skoða hvort ákvæði laga um meðferð einkamála nr. 91/1991 um gjafsóknarleyfi eigi að eiga við um málskot til úrskurðaraðila sem væri til þess fallið að tryggja aðgang allra neytenda að málsmeðferðinni. \_

### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Neytendur leita almennt ekki til dómstóla þegar hagsmunir eru litlir enda fylgir dómsmálum jafnan nokkur kostnaður, óhagræði og áhætta. Neytendur geta leitað til sérfræðinga en sérfræðiþjónusta kann að vera dýr og óhagkvæm þegar andvirði söluhlutar eða þjónustu er lítið í samanburði. Líkt og kemur fram í greinargerð með frumvarpinu þá hefur vantað hér á landi fljótverk og ódýr úrræði önnur en



dómstóla fyrir stóran hluta einkaréttarlegs ágreinings sem neytendur eiga við fyrirtæki. Þar sem neytendur sjá ekki hag sinn í því að leita til dómstóla er líklegt að nokkuð sé um réttarágreining hér á landi sem ekki ratar til neins úrlausnaraðila.

Í frumvarpinu er gengið út frá því að mál hljóti einfaldari, ódýrari og hraðvirkari málsmeðferð hjá úrskurðaraðilum en hjá dómstólum og er málsmeðferð úrskurðaraðila ekki ætlað að leysa meðferð fyrir dómstólum af hólmi. Ráðuneytið telur líklegra að frumvarpið hafi í för með sér aukningu á lausn einkaréttarlegs ágreinings sem hingað til hefur ekki ratað til dómstóla. Að sama skapi er líklegt að þau mál sem nú eru útkljáð hjá dómstólum muni áfram vera útkljáð þar. Af þeim sökum eru ekki lagðar til sömu kröfur til málsmeðferðar og fyrir dómi. Kröfum ADR-tilskipunarinnar er hins vegar ætlað að tryggja réttindi málsaðila hjá úrskurðaraðilum.

Ef kveðið yrði á um það í frumvarpinu að málsaðilar gætu krafist málskostnaðar úr hendi hvors annars myndi það hafa í för með sér áhættu fyrir neytendur af því að hefja mál. Slíkt myndi letja neytendur til að leita réttar síns sem fer gegn markmiði frumvarpsins. Af þessum sökum gerir frumvarpið ráð fyrir að aðilar máls fyrir kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beri hver sinn kostnað. Að því er varðar málskostnað annarra úrskurðaraðila þá kemur ADR-tilskipunin ekki í veg fyrir að þeir hafi reglur um málskostnað sem málsaðilar skuli bera, sbr. 1. lið 7. gr. ADR-tilskipunarinnar. Það er hins vegar á forræði þeirra úrskurðaraðila eða löggjafans að ákveða slíkt.

Ráðuneytið gerir ekki athugasemd við að skoðað verði hvort veita eigi gjafsókn vegna málsmeðferðar hjá úrskurðaraðilum enda væri slíkt til þess fallið að greiða fyrir aðgengi neytenda að úrskurðaraðilum.

#### **17. gr. Málskotsgjald og kostnaður.**

*Alþýðusamband Íslands* leggst gegn málskotsgjaldi og telur að það muni fæla neytendur frá því að leita til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa. Óþarft sé að hafa málskotsgjald þar sem nægur hvati sé fyrir neytendur til að leysa deilur við fyrirtæki án aðkomu stjórnvalda í ákvæði a. liðar 1. mgr. 14. gr. frumvarpsins og öðrum frávísunarákvæðum frumvarpsins.

*Laganefnd LMFÍ* bendir á að málskotsgjald neytanda í 17. gr. frumvarpsins sé ekki fyrir hendi í gildandi lögum. Laganefndin telur að gæta verði hófs við álagningu gjalds enda geti það fælt hluta neytenda frá því að leggja ágreining fyrir nefndina.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Brýnt er að kraftar kærunefndar vöru- og þjónustukaupa séu nýttir til að leysa raunverulegan ágreining sem neytendur vilja fá leyst úr. Í dag er nokkuð um að neytendur hefji mál en svari svo ekki beiðnum um frekari gögn til stuðnings kröfum sínum. Slíkum málum lýkur jafnan með frávísun. Hafi neytandi greitt málskotsgjald er að mati ráðuneytisins líklegra að hann fylgi máli sínu eftir. Málskotsgjaldi er ætlað að koma í veg fyrir að kröftum nefndarinnar sé eytt í óþarfa málsmeðferð og stuðla þannig að skilvirkni hennar. Málskotsgjald af því tagi sem lagt er til í frumvarpinu er ekki einsdæmi. Hér má nefna að í Noregi og Danmörku er tekið vægt gjald fyrir málsmeðferð sambærilegra úrskurðaraðila en þar eru niðurstöður úrskurðaraðilanna aðfararhæfar. Í Svíþjóð og Finnlandi eru niðurstöður hins vegar einungis ráðgefandi og málsmeðferð endurgjaldslaus.

Ákvæði a. liðar 14. gr. frumvarpsins kemur ekki í veg fyrir að óþarfa mál séu hafin. Ákvæðið er lágmarksþröskuldur til að auka líkur á að mál leysist með samkomulagi aðila áður en mál er stofnað. Auðvelt er fyrir neytendur að uppfylla skilyrði ákvæðisins.

Í frumvarpinu er nægilega tryggt að hófs sé gætt við ákvörðun málskotsgjalds í reglugerð. Í greinargerð með frumvarpinu kemur fram að málskotsgjald neytenda verður að vera hóflegt og viðráðanlegt öllum almenningi. Þá segir að gjaldinu sé ætlað að vera lágmarksgjald og sé ekki ætlað

að standa að fullu straum af kostnaði við málsmeðferð nefndarinnar. Ákvæði c. liðar 8. gr. og 41. liður aðfararorða ADR-tilskipunarinnar setja fjárhæð málskotsgjalds einnig takmörk.

Neytendastofa telur að ákvæði 4. mgr. 17. gr. frumvarpsins um sjónarmið við ákvörðun gjalds brjóti gegn c. lið 8. gr. ADR-tilskipunarinnar. Neytendastofa leggur til nýtt ákvæði um þar sem fjárhæð gjalds sé tilgreind og hún bundin við breytingar á neysluvísitölu. Neytendastofa bendir einnig á að í frumvarpinu sé ekki að finna reglur um það með hvaða hætti starfsmaður kæruneftdarinnar taki saman og sendi upplýsingar til ríkissjóðs um endurgreiðslur málskotsgjalds til neytenda og hvernig nefndinni sé ætlað að krefja seljendur um greiðslu gjaldsins.

Neytendastofa telur ákvæði um málskotsgjald mikilvægt enda sé það til þess fallið að óþarfa smámál séu ekki sett í málsmeðferð að ástæðulausu. Gjaldið verði hins vegar að renna til Neytendastofu en ekki í ríkissjóð og eru lagðar til breytingar á 5. mgr. 17. gr. frumvarpsins.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Af lögmatísreglu stjórnvísuluréttar leiðir að opinberum aðilum er aðeins heimilt að innheimta þjónustugjöld að kveðið sé á um slíkt í lögum. Þær kröfur eru helstar gerðar til þjónustugjaldaheimilda að af þeim megi með skýrum hætti leiða fyrir hvaða þjónustu ber að greiða og hvaða kostnaðarþáttum gjaldinu er ætlað að standa undir. Fjárhæð slíkra gjalda má því ekki vera hærri en nemur þeim kostnaði sem almennt stafar af því að veita þá þjónustu sem í hlut á. Þegar lagaákvæði um þjónustugjöld eru útfærð er mikilvægt að það komi skýrt fram í ákvæðinu sjálfu hvaða þáttum/starfsemi gjaldið á að standa undir. Í framkvæmd hafa lagaheimildir til innheimtu þjónustugjalda verið skýrðar þröngri lögskýringu þannig að ef ekki kemur fram í lagaákvæði að gjaldi sé ætlað að standa undir ákveðnum þætti/starfsemi er ekki heimilt að innheimta þjónustugjald fyrir. Í samræmi við framangreint er nauðsynlegt að telja upp í 4. mgr. 17. gr. þá þætti sem gjaldinu er ætlað að standa undir. Í ákvæðinu er jafnframt skýrt tekið fram að gjaldið skuli ekki vera *hærra* en nemi raunkostnaði.

ADR-tilskipunin kemur ekki í veg fyrir að tekið sé hóflegt málsmeðferðargjald. Í c. lið 8. gr. ADR-tilskipunarinnar segir að aðildarríki skuli sjá til þess að málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla sé ókeypis eða hún sé aðgengileg neytendum gegn greiðslu þóknunar að nafninu til. Í 41. lið aðfararorða tilskipunarinnar segir að æskilegast sé að málsmeðferðir til lausnar deilumálum utan dómstóla séu án endurgjalds fyrir neytandann. Ef um kostnað er að ræða ætti málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla að vera aðgengilegur, vænlegur og ódýr kostur fyrir neytendur. Því ætti kostnaður aðeins vera þóknun að nafninu til. Til að tryggja að gjaldið sé þóknun að nafninu til er tekið fram í greinargerð með 17. gr. að málskotsgjald neytenda verður að vera hóflegt og viðráðanlegt öllum almenningi. Í greinargerð segir enn fremur að gjaldinu sé ætlað að vera lágmarksgjald og sé ekki ætlað að standa að fullu straum af kostnaði við málsmeðferð nefndarinnar. Að framangreindu virtu mun málsmeðferðargjald og umgjörð þess uppfylla hvort tveggja skilyrði íslensk réttar og skilyrði ADR-tilskipunarinnar.

Ráðuneytið er ósammála tillögu um lögbundið gjald bundið við breytingar á neysluvísitölu. Gjaldinu er fyrst og fremst ætlað að tryggja skilvirka málsmeðferð og er síður hugsað til tekjuöflunar. Samkvæmt frumvarpinu er unnt að gera breytingar á gjaldinu með reglugerð og eftir atvikum uppfæra til samræmis við vísitölubreytingar. Tillaga Neytendastofu hefði í för með sér að breytingar á gjaldinu yrðu mjög tíðar. Sjálfkrafa hækkar hefðu í för með sér aukna hindrun á aðgengi neytenda að kæruneftdinni. Gagnvart neytendum er heppilegra að hafa fast auðskiljanlegt gjald fremur en gjald sem tekur sjálfkrafa breytingum samkvæmt vísitölu.

Reglur um söfnun og meðferð upplýsinga til ríkissjóðs um endurgreiðslur og innheimtu málsmeðferðargjalds seljanda getur ráðherra sett með reglugerð, sbr. 1. mgr. 20. gr. og 5. mgr. 17. gr. frumvarpsins.

Í frumvarpinu er ekki gert ráð fyrir að farið verði með málskotsgjald sem sértekjur. Frumvarpið gerir ekki ráð fyrir að Neytendastofa reki nefndina sem slíka, þ.e. hvorki greiði laun né ráði starfsfólk. Gert er ráð fyrir að málskotsgjald renni í ríkissjóð og er það í samræmi við afstöðu fjármála- og efnahagsráðuneytis og leiðir af lögum um opinber fjármál.

#### **18. gr. Fullnusta úrskurða.**

SA, SFF og SI telja að ákvæði 5. mgr. 18. gr. um aðfararhæfi úrskurða sé meira íþyngjandi en ADR-tilskipunin gerir ráð fyrir. Þrátt fyrir yfirlýst markmið frumvarpsins um að stuðla að skilvirkari neytendavernd sé óþarfi að ganga svo langt. Seljandi hafi 30 daga til að bregðast við úrskurði og hafi tilkynning seljanda þau áhrif að úrskurðurinn verði ekki aðfararhæfur. Samtökin telja ákvæðið óskýrt. Óhjákvæmilegt er að upp komi mál sem varði afar mikla hagsmuni og afar litla hagsmuni. Óljóst sé til dæmis hvort neytanda sé heimilt að krefjast innsetningar í vöru til að fá réttindum sínum fullnægt en um geti verið að ræða úrskurð um endurgreiðslu eða hæfilegt endurgjald. Skýrt þurfi að vera af lagaákvæðunum sjálfum hvaða hagsmuni nefndin geti úrskurðað um. Kveða þurfi á um lágmarkshagsmuni sem þurfi að vera til staðar svo úrskurðir nefndarinnar geti orðið aðfararhæfir.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

ADR-tilskipunin gerir ráð fyrir að aðildarríki geti ákveðið að niðurstöður úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla séu bindandi, sbr. 20., 45., og 49. lið aðfararorða og n. lið 7. gr., 3. mgr. 9. gr., 2. mgr. 10. gr. og g. lið 2. mgr. 20. gr. tilskipunarinnar. Sem dæmi um þetta má nefna að niðurstöður úrskurðaraðila eru bindandi í Danmörku og Noregi.

Ákvæði 3.-5. mgr. 18. gr. er í samræmi við markmið frumvarpsins um að tryggja skilvirkari neytendavernd með bættri fylgni við úrlausnir úrskurðaraðila utan dómstóla. Fylgni við úrlausnir sambærilegra nefnda á Norðurlöndunum er töluvert hærri en raunin hefur verið hér á landi. Með frumvarpinu er lagt til að bæta fylgnina til að auka traust í viðskiptum og til að neytendur hafi skilvirkari og raunhæfari úrræði til að leysa ágreining utan dómstóla. Með tillögunni er stefnt að því að gera úrskurði kærunefndarinnar skilvirkari og tryggja varnaðaráhrif án þess að íþyngja seljendum svo að hamli aðgangi að dómstólum. Með tillögunni er jafnframt stefnt að því að bæta tölfræðiupplýsingar um fylgni við úrskurði kærunefndarinnar sem hefur hingað til ekki verið aflað með kerfisbundnum hætti.

Í frumvarpinu er gert ráð fyrir að unnt sé að vísa málum frá úrskurðaraðila ef virði krafna er undir eða yfir skilgreindum fjárhæðarmörkum sem ákveðin eru í reglugerð, sbr. d. lið 14. gr. 2. mgr. 15. gr. frumvarpsins. Ljóst er því að fyrirhuguð eru mörk á því hve mikla eða litla hagsmuni er unnt að bera undir úrskurðaraðila.

Að öðru leyti eru nægar skordur við því hvers kyns hagsmuni er unnt að bera undir úrskurðaraðila. Ein af megin forsendum frumvarpsins er að um úrlausn einkaréttarlegs ágreinings sé að ræða. Í greinargerð með 3. gr. frumvarpsins er tekið fram að úrskurðaraðilar geti fjallað um hvers kyns ágreining um rétt og skyldur í kröfuréttarsambandi, þ.m.t. um aðalskyldur og aukaskyldur við samningsgerð, meðan samningssamband varir og eftir lok samningsbands ef við á. Í greinargerð við 13. gr. frumvarpsins segir að kvartandi verði að hafa lögvarða hagsmuni af því að fá skorið úr um kröfu sína. Þá má kvörtun hvorki vera lítilvæg eða tilefnislaus eða metin ótæk til meðferðar, sbr. b. og e. lið 14. gr. frumvarpsins. Í greinargerð við b. lið 14. gr. segir að krafa neytanda verður að vera þannig úr gærði gerð að ekki fari milli mála hvert sakarefnið sé og að krafa hans sé tæk til meðferðar. Í greinargerð við e. lið segir enn fremur að unnt sé að vísa málum frá ef ágreiningur er þess eðlis að ekki er unnt að taka afstöðu til hans með efnislegru úrlausn og að ákvæðið eigi við ef kvörtun er svo óljós, illa upplýst eða krafa aðila svo óskýr að mál sé ekki tækt til úrskurðar.

Líkt og samtökin benda á geta úrskurðir innihaldið ólíkar niðurstöður. Ljóst er að kærunefnd vöru- og þjónustukaupa mun hafa lögsögu til að fjalla um fjölda ólíkra réttarsambanda og niðurstöður úrskurða

geta verið af ólíkum toga. Úrskurðir geta til að mynda kveðið á um úrbætur eða nýja afhendingu söluhlutar og þjónustu eða endurgreiðslu vegna afsláttar og riftunar. Niðurstaðan hverju sinni ræðst jafnan af atvikum máls, samningi aðila og viðeigandi efnisrétt á sviði samninga- og kröfuréttar. Um fullnustu aðfararhæfra úrskurða kærunefndar vöru- og þjónustukaupa fer eftir lögum um aðför nr. 90/1989. Í III. kafla þeirra laga er kveðið á um hvornig fer með aðför til fullnustu peningakröfu og í IV. kafla er kveðið á um aðför til fullnustu kröfu um annað en peningagreiðslu. Ef ómögulegt er að framkvæma kröfu samkvæmt aðfararheimild er heimilt samkvæmt IV. kafla að meta hana til fjár. Með vísan til ofangreinds er óþarft að kveða sérstaklega á um það í frumvarpinu hvaða hagsmunir geti orðið aðfararhæfir.

Neytendasamtökin telja að það skerði neytendavernd frumvarpsins að fyrirtæki þurfi ekki að rökstyðja tilkynningu um að þeir uni ekki úrskurði kærunefndarinnar. Samtökin benda einnig á að úrskurðir kærunefndar húsamála séu bindandi og aðfararhæfir en unnt sé að bera þá undir dómstóla innan átta vikna, sbr. 85. gr. húsaleigulaga nr. 36/1994.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Ráðuneytið telur kröfu um rökstudda tilkynningu lagatæknilega þýðingarlausu eina og sér. Ef meta ætti hvort tilkynning sé nægilega rökstudd fæli það í sér endurskoðun úrskurðarins og hefði í för með sér tafir á málsmeðferð. Ráðuneytið leggst gegn skilyrði um að tilkynning skuli rökstudd.

Ráðuneytið bendir á að almennt er ekki hefð fyrir því innan íslenskrar stjórnýslu að kærunefndum sé falið að kveða upp bindandi úrskurði í ágreiningsmálum á milli einkaaðila. Kærunefnd húsamála starfar á afmörkuðu sviði, þ.e. úrskurðar í málum vegna gerðar og framkvæmdar leigusamninga. Ljóst er að kærunefnd vöru- og þjónustukaupa er hins vegar ætlað að fjalla um mikinn fjölda ólíkra réttarsambanda af ólíkum sviðum viðskipta. Með hliðsjón af því þykir rétt að gæta jafnvægis milli hagsmuna neytenda af skilvirkum úrræðum til lausnar ágreinings utan dómstóla og hagsmuna seljenda af aðgengi að dómstólum. Þá telur ráðuneytið að úrræði húsaleigulaganna hefði í för með sér að neytendur væru í auknum mæli dregnir í kostnaðarsöm dómsmál. Það færi gegn markmiði frumvarpsins um ódýra og einfalda málsmeðferð utan dómstóla.

#### ***19. gr. Birting úrskurða.***

SA, SFF og SI benda á að heiti 19. gr. sé misvísandi þar sem greinin fjalli ekki um birtingu úrskurða. Samtökin benda einnig á að ekki sé gert ráð fyrir að ákveðinni málsmeðferð í aðdraganda skráningar og að mikilvægt sé að seljendur fái andmælarétt og tækifæri til að koma að athugasemdum áður en skráning fer fram. Samtökin telja jafnframt að skráningin eigi ekki að eiga sér stað fyrr en ákvörðun í endurupptökumáli hafi verið tekin.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Ráðuneytið gerir ekki athugasemd við að heiti greinarinnar verði breytt. Vel fer á að heitið verði: „Birting upplýsinga“ eða „Skráning seljenda“.

Að því er varðar málsmeðferð í aðdraganda skráningar þá bendir ráðuneytið á að samkvæmt 4. mgr. 16. gr. gilda stjórnýslulög um málsmeðferð kærunefndarinnar. Ákvörðun um að skrá nafn seljanda er stjórnvaldsákvörðun sem er kærnanleg til ráðherra í samræmi við stjórnunar- og eftirlitshlutverk ráðherra, sbr. ummæli í greinargerð um 19. gr. frumvarpsins. Kærunefndin skal samkvæmt 1. mgr. 18. gr. leiðbeina seljendum um réttaráhrif úrskurða. Gera má ráð fyrir að kærunefndin veiti seljendum færi á að koma að andmælum í samræmi við stjórnýslulög áður en skráning fer fram. Óþarft er því að kveða á um sérstaka málsmeðferð við skráningu.

Með hliðsjón af athugasemdum um endurupptökuákvæði 4. mgr. 18. gr. leggur ráðuneytið til að ákvæðið verðið orðað með skýrari hætti, sbr. tillögu í II. kafla minnisblaðsins. Mikilvægt er að

ákvæði 4. mgr. 18. gr. sé skýrt þar sem um er að ræða sérákvæði um endurupptöku.

Neytendasamtökin benda á að birtingartími á nafni seljanda sem unir ekki úrskurði nefndarinnar, sbr. a. lið 2. mgr. 19. gr. sé of skammur. Það dragi úr hvata fyrirtækja til að verða við úrskurðum nefndarinnar. Þá telja samtökin að réttara væri að kveðið yrði á um í lögnum sjálfum að birta skuli nöfn seljanda sem una ekki úrskurði nefndarinnar.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Ráðuneytið telur sanngjart og málefnalegt að skráning sé tímabundin og renni út skv. 19. gr. Ef seljandi heldur uppi viðteknum hætti gagnvart neytendum mun hann að öllum líkindum verða skrásettur á ný. Ráðuneytið telur rétt að kveða á um reglugerðarheimild til að birta skrá yfir seljendur sem una ekki úrskurði nefndarinnar. Reynslan af úrræðinu mun leiða í ljós hvort þess gerist þörf.

#### ***20. gr. Reglugerð.***

Neytendastofa leggur til að 3. mgr. 20. gr. falli brott. Bent hafi verið á að birta ætti ODR-reglugerðina sem fylgiskjal með lögum og því sé ákvæði 3. mgr. 20. gr. óþarft.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Ráðuneytið er ósammála tillögunni. Líkt og fram kemur í afstöðu ráðuneytisins til umsagna við 2. gr. frumvarpsins þá er það stefna skrifstofu löggjafarmála í forsætisráðuneyti að reglugerðir Evrópusambandsins sem innleiddar eru með tilvísunaraðferð séu ekki birtar sem fylgiskjöl með lögum. Í greinargerð kemur fram að lagt sé til í 3. mgr. 20. gr. að ráðherra sé með reglugerðarheimild heimilt að innleiða gerðir Evrópusambandsins sem kunna að taka gildi í framtíðinni og fela í sér breytingar eða viðbætur við ODR-reglugerðina eða framkvæmdarreglugerð hennar. Ákvæðið felur í sér hagræði við innleiðingu ef breytingar verðar gerðar á ODR-reglugerðinni eða framkvæmdarreglugerð hennar.

#### ***Annað.***

Neytendastofa bendir á í IV. kafla umsagnar sinnar að í a. lið 2. tölul. 5. gr. ADR-tilskipunarinnar segi að aðildarríkin skuli sjá til þess að úrskurðaraðilar skuli halda úti vefsetri með upplýsingum þar sem unnt er að leggja fram kvörtun og fylgiskjöl. Neytendastofa telji eðlilegt að til verði ein miðlæg gátt fyrir allar kvartanir og því hafi stofnunin látið útbúa heildarvefsetur fyrir allar viðurkenndar kæruneindir.

#### **Afstaða atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Ráðuneytið bendir á að stefnumótun á sviði neytendamála er hjá ráðherra. Ráðuneytið telur ekki þörf á að kveðið verði sérstaklega á um miðlæga vefsíðu fyrir alla íslenska úrskurðaraðila eða skyldu þeirra til að tilheyra slíkri vefsíðu. Ráðgert er að kveða á um almenna skyldu kæruneindar vöru- og þjónustukaupa og viðurkenndra úrskurðaraðila til að halda úti vefsíðu í reglugerð, sbr. 1. mgr. 20. gr. og 3. mgr. 8. gr. frumvarpsins.

#### ***Neytendavernd vegna gerðarsamninga.***

#### **Tillaga atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins:**

Ákvæði frumvarpsins fela í sér nokkra breytingu á fyrirkomulagi við úrlausn einkaréttarlegs ágreinings utan dómstóla hér á landi. Brýnt er að frumvarpið nái markmiði sínu um bættu neytendavernd með greiðu aðgengi að úrskurðaraðilum. Samfara því er mikilvægt að tryggja að neytendur séu ekki hindraðir með óeðlilegum samningsskilmálum frá því að leita til viðeigandi úrskurðaraðila eða að þeim sé með öðrum aðferðum gert erfitt fyrir að leita réttar síns.

Hér á landi hefur ekki tíðkast að aðilar í neytendasamningum semji réttarágreining undan lögsögu

dómstóla eða úrskurðaraðila. Í gildandi lögum um sammingsbundna gerðardóma nr. 53/1989 eru hins vegar ekki sett takmörk á gerðarsamninga af því tagi. Á öllum hinum Norðurlöndunum hafa verið sett sérstök lagaákvæði til að vernda neytendur gegn gerðarsamningum um ágreining sem síðar kann að koma upp í réttarsambandi neytanda og atvinnurekenda. (Sjá ákvæði 1. gr. d. 12. kafla Konsumentskyddslagen í Finnlandi, 2. mgr. 7. gr. Lov om voldgift í Danmörku, 11. gr. Lov om voldgift í Noregi og 6. gr. Lag om skiljeförfarande í Svíþjóð).

Verði frumvarpið að lögum telur ráðuneytið sérstaka þörf á að neytendur verði verndaðir gegn sammingskilmálum um að ágreining skuli leggja í gerð. Ráðuneytið telur jafnframt æskilegt í þágu skýrleika og vissu að sérstakt lagaákvæði verði sett um þessa tegund sammingskilmála. Af þeim sökum leggur ráðuneytið til að gerðar verði víðeigandi breytingar til verndar neytendum á lögum um sammingsbundna gerðardóma nr. 53/1989. Ráðuneytið telur jafnframt að tryggja verði að aðilar að slíkum gerðarsamningum verði ekki hindraðir í að leita með ágreining til úrskurðaraðila samkvæmt lögnum. Ráðuneytið leggur því til að gerðar séu víðeigandi breytingar á frumvarpinu, sbr. breytingartillögur í II. kafla minnisbladsins. Útfærsla ákvæðanna var gerð í samráði við dómsmálaráðuneytið.

Nefndasvið Alþingis  
Austurstræti 8-10  
150 Reykjavík

Hagsmunasamtök  
Heimilanna



3. apríl 2019

**Efni: Umsögn Hagsmunasamtaka heimilanna um 649. mál á 149. löggjafarþingi**

*Frumvarp til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála*

Hagsmunasamtök heimilanna eru í meginatriðum fylgjandi því frumvarpi sem hér um ræðir og telja það vera til þess fallið að auka neytendavernd hér á landi og skilvirkni réttarúrræða. Að öðru leyti vísa samtökin til athugasemda sinna við frumvarpið í samráðsgátt (mál nr. S-21/2019).

Hagsmunasamtök heimilanna leggja sérstaka áherslu á neytendavernd á fjármálamarkaði, sem fellur m.a. undir verksvið úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Samtökin telja að ástæða sé til að endurskoða fyrirkomulag og skipan þeirrar nefndar sérstaklega með tilliti til þess að jafnræðis sé gætt meðal samtaka á þessu sviði við skilgreiningu tilnefningaraðila. Að mati samtakanna er almennt mikilvægt að aukin áhersla verði lögð á að hafa í hávegum þær sérstöku reglur sem gilda til verndar neytendum í málum sem snúast um viðskipti neytenda við fjármálafyrirtæki.

Frumvarp þetta er nauðsynlegt til að uppfylla skyldur Íslands samkvæmt EES-samningnum og varðar reglur á sviði neytendaverndar, sem Hagsmunasamtök heimilanna eru almennt fylgjandi. eru því ekki gerðar sérstakar athugasemdir við að frumvarpið verði tekið til þinglegrar meðferðar.

- o -

Virðingarfyllst,  
f.h. Hagsmunasamtaka heimilanna,

Ásthildur Lóa Þórsdóttir, formadur@heimilin.is

Guðmundur Ásgeirsson, erindreki@heimilin.is

Allsherjar- og menntamálanefnd Alþingis  
Austurstræti 10  
101 Reykjavík

Reykjavík, 3. apríl 2019.

**Efni: Umsögn um frumvarp til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála, 649. mál**

Vísað er til umsagnabeidnar allsherjar- og menntamálanefndar um frumvarp til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála, 649. mál.

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa hefur farið yfir frumvarpið og vill koma á framfæri eftirtöldum athugasemdum.

**1. Lengd málsmeðferðartíma**

Í 3. mgr. 13. gr. frumvarpsins er mælt fyrir um lengd málsmeðferðartíma. Segir í ákvæðinu að niðurstaða málsmeðferðar viðurkenndra úrskurðaraðila og kærunefndar vöru- og þjónustukaupa skuli kynnt aðilum innan 90 daga frá þeim degi er öll gögn máls hafa borist. Mögulegt er að lengja frestinn um 90 daga ef mál er mjög flókið. Vegna þessa bendir kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa á að málsmeðferðartími nefndarinnar hefur í mörgum tilvikum verið lengri en umræddir 90 dagar. Í ljósi þess og þess að verið að víkka starfssvið nefndarinnar verulega telur nefndin framangreindan frest ekki raunhæfan nema að jafnframt verði veitt meira fjármagni til nefndarinnar til að unnt sé að ráða starfsmenn til að sinna verkefnum fyrir nefndina.

**2. Frestur til að vísa málum frá**

Í 14. gr. frumvarpsins er kveðið á um heimildir viðurkenndra úrskurðaraðila og kærunefndar vöru- og þjónustukaupa til að vísa málum frá. Í 2. mgr. greinarinnar er fjallað um tímamörk frávísunar, en greinin orðast svo:

*Nú er ljóst að mál verður ekki tekið til meðferðar og skal rökstudd frávísun send aðilum máls eigi síðar en þremur vikum frá móttöku kvörtunar. Í öðrum tilvikum skal rökstudd frávísun send aðilum máls innan hæfilegs tíma.*

Kærunefndin bendir á að orðalag ákvæðisins er mjög óskýrt og í raun ómögulegt að skilja hvað þar er átt við nema að lesa skýringar sem fram koma í athugasemdum við 14. gr. Af þeim skýringum má ráða að þriggja vikna fresturinn sem fram kemur í fyrri málsliðnum eigi við í þeim



tilvikum sem fyrir liggur eftir „skimun kvörtunar“ að vísa eigi málinu frá, en að enginn ákveðinn frestur eigi við um aðrar frávísanir.

Kærunefndin bendir á þriggja vikna fresturinn er mjög stuttur, enda er kvartanda oft gefinn kostur á að bæta úr smávægilegum ágöllum eða senda inn frekari gögn áður en hægt er að taka afstöðu til þess hvort að vísa á máli frá. Því mætti lengja umræddan frest og skýra orðalag ákvæðisins.

### 3. Starfsaðstaða kærunefndar vöru- og þjónustukaupa

Í lokamálgrein 15. gr. frumvarpsins er kveðið á um það að kærunefnd vöru- og þjónustukaupa skuli vistuð hjá Neytendastofu. Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa bendir á að ekki sé heppilegt að vista nefndina hjá Neytendastofu og leggur til að framangreindu ákvæði verði breytt.

Í fyrsta lagi bendir kærunefndin á að nokkuð hefur borið á því að litið sé á kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa sem hluta af Neytendastofu, en ekki sjálfstæða kærunefnd. Er þetta bagalegt og verður að gera ráðstafanir til að koma í veg fyrir slíkt þegar búið verður að veit nefndinni heimild til að kveða upp bindandi úrskurði, eins og lagt er til í frumvarpinu.

Í öðru lagi bendir nefndin á að seljendur og þjónustuveitendur sem hafa verið aðilar mála fyrir kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa hafa neitað að afhenda kærunefndinni gögn og upplýsingar þar sem að starfsmenn Neytendastofu fái aðgang að þeim.

Í þriðja lagi bendir nefndin á að miklir annmarkar hafa verið á rafrænu kerfi Neytendastofu sem neytendur hafa notað til að senda inn kvartanir til nefndarinnar og haldið hefur utan um allt starf hennar. Hefur ítrekað verið kvartað yfir umræddum göllum, en Neytendastofa hefur ekki brugðist við þeim ábendingum með fullnægjandi hætti.

Í fjórða lagi telur nefndin að það að starfsmenn Neytendastofu séu í fyrirsvari fyrir nefndina leiði til óeðlilega mikilla afskipta forstjóra stofnunarinnar af störfum nefndarinnar og komi í veg fyrir sjálfstæði hennar.

Í ljósi þessa leggur nefndin til að kærunefnd vöru- og þjónustukaupa verði vistuð annars staðar en hjá Neytendastofu.

### 4. Lögsaga kærunefndar vöru- og þjónustukaupa

Í 1. mgr. 16. gr. frumvarpsins segir að neytendur geti óskað eftir úrskurði kærunefndarinnar vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi. Í 4. gr. eru sölu- og þjónustusamningar skilgreindir og virðist þar aðeins átt við samninga sem neytandi gerir við aðila sem gerir samning

í atvinnuskyni. Ákvæðið mætti vera mun skýrara, sérstaklega hvað varðar þá stöðu þegar einstaklingur selur bíl með aðstoð bílasala og bílasalinn undanþiggur sig ábyrgð.

### 5. Starfsmaður kærunefndarinnar

Í frumvarpinu er ekki kveðið á um það að nefndin skuli hafa starfsmann, en í greinargerð segir að gert sé ráð fyrir að öll verkefni er snerta nefndina verði færð á einn starfsmann og muni það hafa í för með sér samlegðaráhrif. Alls er óljóst hvort að sá starfsmaður á að vera starfsmaður nefndarinnar eða Neytendastofu eða ráðuneytisins. Gera má ráð fyrir því að mun meiri vinna verði við utanumhald um nýju nefndina heldur en hefur verið um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa og er því lögð áhersla á að tryggt verði að lögfræðingur starfi fyrir kærunefnd vöru- og þjónustukaupa í fullu starfi. Verður að telja líklegt að breytingin hafi í för með sér að launakostnaður starfsmannsins aukist um meira en 3 milljónir.

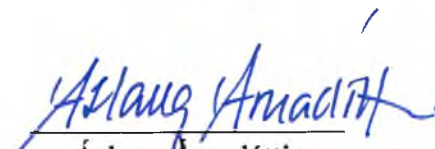
### 6. Tölvukerfi kærunefndarinnar

Í greinargerð kemur fram að framkvæma þurfi endurbætur á tölvukerfi kærunefndarinnar og er talið að sá kostnaður nemi 500 þús. til einni milljón króna á ársgrundvelli. Kærunefndin telur þetta algjörlega óraunhæfar tölur og bendir á að núverandi tölvukerfi er algjörlega óviðunandi og fyrirséð að kostnaður við gerð nýs tölvukerfis verði mun hærri.

### 7. Kostnaður vegna launa nefndarmanna

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa bendir á að í kafla í greinargerð um mat á áhrifum er ekkert fjallað um launakostnað nefndarmanna. Ljóst er að með auknum fjölda mála og því að ný nefnd úrskurðar með bindandi hætti í stað þess að gefa álit mun vinna nefndarmanna margfaldast. Er því ljóst að kostnaður vegna launa formanns mun aukast verulega auk þess sem ekki er raunhæft að ætlast til þess að aðrir nefndarmenn sinni vinnu fyrir nefndina án launagreiðslna.

Virðingarfyllst,  
f.h. kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

  
Áslaug Arnadóttir  
formaður

Alþingi

Nefndasvið (nefndasvið@althingi.is)

Austurstræti 8-10

150 Reykjavík

Reykjavík, 3. apríl 2019

**Efni: Athugasemdir laganefndar Lögmannafélags Íslands (LMFÍ) vegna frumvarps til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála**

**I. Um þingmálið.**

Laganefnd LMFÍ fagnar mörgum breytingum sem felast í frumvarpinu. Laganefndin telur þó að gæta verði betur að þeim ákvæðum laganna er snúa að málsmeðferð fyrir úrskurðaraðilum, til að tryggja réttindi aðila ágreiningsmála.

Laganefnd gerir eftirfarandi athugasemdir við einstakar greinar frumvarpsins.

**II. Athugasemdir við einstakar greinar frumvarpsins.**

Um 8. gr. frumvarpsins

Samkvæmt frumvarpinu er eitt af meginmarkmiðum þess að koma á fót heildstæðu skipulagi sem tryggi neytendum greiðan aðgang að úrlausn einkaréttarlegs ágreinings utan dómstóla. Í 8. gr. frumvarpsins er fjallað um svokallaða „viðurkennda úrskurðaraðila“ sem eru nánar skilgreindir í 4. gr. frumvarpsins. Ekkert kemur fram í lagafrumvarpinu um hæfi þeirra sem sitja í viðkomandi úrskurðarnefndum. Fram kemur þó í 8. gr. að ráðherra setji í reglugerð kröfur um sérþekkingu, sjálfstæði o.s.frv.

Samkvæmt núgildandi lögum nr. 50/2000 „skal formaður kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa, gildistaka o.fl. fullnægja skilyrðum til að vera héraðsdómari“. Laganefnd telur æskilegt að gerðar séu sömu hæfniskröfur í lögum til formanns „viðurkenndra úrskurðaraðila“ og formanns kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa og að mælt sé fyrir um þær kröfur í lögum. Þá telur laganefnd að sambærilegar málsmeðferðarreglur eigi að gilda fyrir öðrum úrskurðaraðilum og kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa.

Um 13. gr. frumvarpsins

## LAGANEFND LMFÍ

Í 13. gr. frumvarpsins segir að „á meðan mál sé til meðferðar hjá viðurkenndum úrskurðaraðila eða kærunefnd vöru- og þjónustukaupa geta aðilar máls ekki höfðað mál um sakarefni þess fyrir dómi“. Laganefndin leggst gegn því að aðilum verði gert óheimilt að bera mál undir dómstóla. Rétturinn til að bera mál undir dómstóla er stjórnarskrárvarinn.

### Um 15. gr. frumvarpsins

Samkvæmt frumvarpinu er kærunefnd vöru- og þjónustukaupa skipuð til þriggja ára í senn. Samkvæmt núgildandi lögum nr. 50/2000 er nefndin nú skipuð til fimm ára í senn. Ljóst er að styttri skipunartími skerðir sjálfstæði nefndarmanna. Laganefnd telur að í frumvarpið vanti rökstuðning fyrir því hvers vegna nauðsynlegt er að stytta skipunartímann.

### Um 16. gr. frumvarpsins

Laganefnd bendir á að það er markmið frumvarpsins að neytendur geti útkljáð einkaréttarlegan ágreining utan dómstóla. Gert er ráð fyrir því að hluti þeirra ágreiningsmála, sem nú eru útkljáð fyrir dómstólum, verði framvegis útkljáð hjá úrskurðaraðilum.

Af þessum ástæðum leggur laganefndin áherslu á að mikilvægt er að tryggja réttláta málsmeðferð fyrir úrskurðaraðilum, eins og gert er nú fyrir dómstólum. Þá er mikilvægt að tryggja aðgang almennings að úrskurðaraðilunum. Reikna má með því að nauðsynlegt sé að leita lögmannaástoðar í hluta mála sem verða flutt fyrir úrskurðaraðilum í stað dómstóla. Því telur laganefndin að rétt sé að skoða hvort aðilar eigi að geta gert málskostnaðarkröfu fyrir úrskurðaraðilum, eins og í dómsmálum.

Að sama skapi væri rétt að skoða hvort ákvæði einkamálalaga nr. 91/1991 um gjafsóknarleyfi ætti að eiga eigi við um málskot til úrskurðaraðila. Ákvæði um málskostnað og gjafsókn væru til þess fallin að tryggja aðgang allra neytenda að málsmeðferðinni.

### Um 17. gr. frumvarpsins

Í 17. gr. frumvarpsins segir að neytandi sem óski eftir úrskurði kærunefndar vöru- og þjónustukaupa skuli greiða málskotsgjald. Hér er um að ræða gjald sem ekki er fyrir hendi samkvæmt núgildandi lögum. Laganefnd telur að gæta verði hófs við álagningu málskotsgjalds, enda gæti það fælt hluta neytenda frá því að leggja ágreining fyrir nefndina.

### III. Lokaorð.

Laganefnd LMFÍ leggur til að frumvarpið verði skoðað betur. Fulltrúar laganefndar eru reiðubúnir að fara yfir athugasemdirnar ef þess er óskað.

Virðingarfyllt,

# LAGANEFND LMFÍ

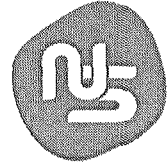
f.h. laganeftndar LMFÍ

---

Geir Gestsson, formaður.

---

Grímur Sigurðarson



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 hópnum.

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 áréttu 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 kærunefnda 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. kærunefnd húsamála, eftirlitsnefnd fasteignasala og Úrskurðarnefnd lögmanna. Hér má einnig nefna Úrskurðarnefnd 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 kærunefndarinnar sætir nokkurri furðu að ráðuneytið hafi ekki skoðað það sérstaklega að útvíkka valdsvið þessara nefnda til að lágmarka skörun við umrædda kærunefnd.

Úrskurðarnefnd 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 áðurnefndum 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 reynst 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.

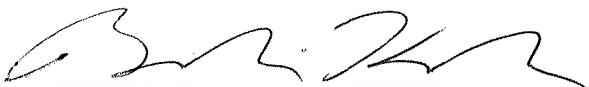
Um heimildir til setningar reglugerða:

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.

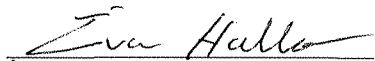
Neytendasamtökin lýsa stuðningi sínum við þetta frumvarp, en leggja þó áherslu á að viðurkenndum úrskurðarnefndum verði falið stórt hlutverk, enda mikil sérfræðipækking í slíkum nefndum og telja samtökin eðlilegra að slíkar sértækar nefndir úrskurði í málum fremur er altæk nefnd líkt og gert er ráð fyrir 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

Alþingi  
Nefndasvið  
Austurstræti 8-10  
150 Reykjavík



NEYTENDASTOFA

Reykjavík, 02.04.2019  
Tilv. 2019/0271 - 0.0.01  
ÞAÁ

## **Efni: Umsögn Neytendastofu um frumvarp til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála, 649. mál**

Vísað er til tölvubréfs nefndarsviðs Alþingis, dags. 13. mars 2019, þar sem Neytendastofu var sent til umsagnar frumvarp til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála, 649 mál.

Frumvarp það sem hér liggur fyrir er því til þess fallið að styrkja mjög stöðu neytendaverndar hér á landi. Frumvarp þetta er innleiðing á EES réttarreglum og þarf við innleiðingu að taka mið af því. Neytendastofa hefur farið yfir ákvæði frumvarpsins og vill með umsögn þessari gera eftirfarandi athugasemdir við einstakar greinar frumvarpsins:

### **I. Heiti frumvarpsins**

Neytendastofa telur að í stað orðsins „úrskurðarnefnda“ verði notað orðið „úrskurðaraðila“ enda setja reglur EES réttar ekki skilyrði um „nefnd“, sbr. EES-reglurnar, sjá einnig athugasemd við 4. gr. frv. þar sem bent er á að í öllum ákvæðum frumvarpsins er notað orðið „úrskurðaraðili“. Auk þess væri skýrara að mati stofnunarinnar og gagnsærra miðað við inntak frumvarpsins að öðru leyti að heiti þess væri „Frumvarp til laga um viðurkenningu úrskurðaraðila sem starfa að lausn deilumála í viðskiptum við neytendur“.

### **II. Athugasemdir við einstakar greinar frumvarpsins**

#### **1. gr. frumvarpsins:**

Lagt er til að 1. gr. orðist svo:

*Markmið laga þessara tryggja neytendum aðgang að skilvirkri, óhlutdrægri, gagnsærrri, hraðvirkri og sanngjarnri málsmeðferð við lausn ágreinings við seljendur í viðskiptum við neytendur og setja í því skyni umgjörð um lausn deilumála utan dómstóla.*

Í 1. gr. tilskipunarinnar er vísað til óháðrar, óhlutdrægar, gagnsærrar, skilvirkrar, hraðvirkrar og sanngjarnrar málsmeðferðar úrskurðaraðila til lausnar deilumálum utan dómstóla. Í frumvarpinu er einungis vísað til skilvirkrar og faglegrar málsmeðferðar. Neytendastofa telur að rétt sé að breyta markmiðsákvæði frumvarpsins til samræmis við tilskipunina að þessu leyti enda ein lykilkrafa EES-reglnanna að tryggja að öllum framangreindum kröfum sé fullnægt og staðfesting og viðurkenning ráðherra fengin fyrir því, sbr. 8. gr. frumvarpsins sem er eitt meginmarkmið tilskipunarinnar. Þetta sést einnig vel af heiti norsku laganna um sama efni sbr „lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker“ sem er gagnsætt og í samræmi við megintilgang lagasetningarinnar.

## **2. gr. frumvarpsins:**

Við 1. tl. 2. mgr. 2. gr. bætist við:

*Reglugerðin er birt sem fylgiskjal með lögum þessum.*

Tilgangur laganna er að lögfesta reglugerð ESB sem er réttarheimild sem taka þarf upp í landsrétt og er það venjan að það sé gert sbr. t.d. nýleg ákvæði laga um persónuvernd, nr. 90/2018 sbr. einnig lög nr. 56/2007, o.m.fl. sambærileg ákvæði. Sjá einnig umsögn stofnunarinnar við frumvarp um innleiðingu eIDAS reglugerðarinnar um rafrænar undirskriftir, 634. mál. Þetta er gert í norskum lögum um sama efni.

## **3. gr. frumvarpsins:**

Lagt er til að 1. mgr. 3. gr. orðist svo:

*Lög þessi taka til ágreinings vegna samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, innanlands og yfir landamæri á Evrópska efnahagssvæðinu.*

Neytendastofa hefur áður á það bent við vinnslu frumvarpsins að í 2. gr. tilskipunarinnar er skýrt kveðið á um að tilskipunin gildi um málsmeðferð við lausn á deilumálum utan dómstóla, innanlands og yfir landamæri á Evrópska efnahagssvæðinu sem upp kunna að koma vegna ágreinings um skyldur sem rísa af sölu- eða þjónustusamningum milli seljanda og neytenda. Framangreind ábending virðist ekki hafa komist til skila inn í frumvarpið en EES-reglur veita neytendum ríkari rétt en almennt gerist að þessu leyti en það eykur traust í viðskiptum á innri markaðnum sem Ísland er aðili að. Í norskum lögum um sama efni er ákvæðið þannig: „Klageorganet skal handle saker mellom næringsdrivende etablert i Norge og forbruker bosatt i Norge eller i andre EØS-stater .“

## **3. og 4. tl. 4. gr. frumvarpsins:**

Lagt er til að 3. og 4. tl. 4. gr. falli brott.

Í þessum tölulíðum eru skilgreind hugtökin sölusamningur og þjónustusamningur sem ekki koma frekar við sögu í meginmáli laganna. Í 3. gr. um gildissvið eru hugtökin ekki notuð en lögin taka til kaupa „á vörum eða þjónustu“, en skv. skilgreiningu á sölusamningi getur hann náð einnig til samninga er varða bæði vörur og þjónustu. Hér má e.t.v. skoða betur og samræma hugatakanotkun annars vegar 3. gr. og þessara tölulíða frumvarpsins þannig að þau séu í innbyrðis samræmi, verði niðurstaða efnahags- og viðskiptanefndar að fella ekki brott þessi óþörfu ákvæði eins og hér er lagt til.

## **5. tl. 4. gr. frumvarpsins**

Hér er notað hugtakið „úrskurðaraðili“ sem Neytendastofa telur að sé heppilegra en „úrskurðarnefnd“, sbr. athugasemdir við heiti frumvarpsins. Eðlilegt er að gætt sé samræmis að þessu leyti.

Í tilskipun ADR er reyndar að finna valkvætt ákvæði sem tekur fram að unnt væri að fela einstaklingi samkvæmt ákveðnum skilyrðum að miðla deilumálum við neytendur en um það gilda svo önnur og sérstök skilyrði sem þarf að setja í lög ef aðildarríkin velja að hafa slíka leið mögulega. Slíkar aðferðir eru óþekktar hér á landi og almennt á Norðurlöndum en þangað leitar oftast Ísland fyrirmynda við setningu laga á sviði neytendaverndar.

Af framangreindri ástæðu telur Neytendastofa rétt að inn í hugtakið bætist orðið „fjölskipaður“, þannig að ákvæðið geti hljóðað svo:

*Úrskurðaraðili er sérhver fjölskipaður aðili sem lög þessi taka til og býður lausn deilumála með málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla.*

Sú tilhögun væri þá meira í samræmi við tillögu ráðuneytisins að heiti laganna þar sem svo virðist sem gert sé ráð fyrir að ávallt séu þetta „nefndir“ sem eðli málsins eru ávallt fjölskipaðar.

#### **6. tl. 4. gr. frumvarpsins**

Lagt er til að 6. tl. 4. gr. falli brott.

Í 6. tl. er tillaga um hugtakið „Lögbundinn úrskurðaraðili“ sem eru að mati Neytendastofu óþarft hugtak í lagatexta enda ekki frekar notað í meginmáli verðandi lagatexta heldur aðeins við almennar skýringar í greinargerð frv. Í því sambandi má benda á að Neytendastofa telur að nægjanlegt sé að skilgreina sérstaklega viðurkennda úrskurðaraðila og tilkynntan úrskurðaraðila, sbr. t.d. um það einnig sambærileg ákvæði í norsku lögnum um sama efni, sbr. *Lov nr. 29/2016, om godkjenning af klageorganer for forbrukersaker* og áður hefur verið vikið að og eru eðlileg fyrirmynd fyrir íslenska lagasetningu.

#### **8. tl. 4. gr. frumvarpsins**

Lagt er til að 8. tl. 4. gr. orðist svo:

*Tilkynntur úrskurðaraðili er viðurkenndur úrskurðaraðili sem hefur verið skrásettur og tilkynntur í samræmi við ákvæði laga þessara.*

Í ákvæðum frumvarpsins er tekið fram að úrskurðaraðilar geta sótt um viðurkenningu ef þeir uppfylli ákvæði frumvarpsins. Verði það niðurstaðan þá kemur ráðuneytið á framfæri tilkynningu um hlutaðeigandi úrskurðaraðila til framkvæmdastjórnar ESB og fer hann á sérstaka skrá sem birt er og tengd við ODR umsýslukerfið, sbr. nánari ákvæði frv. Úrskurðaraðilar eru í vissum tilvikum stofnsettir með lögum, s.s. kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa, úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki, kærunefnd húsamála, o.fl. Það styrkir neytendavernd á hlutaðeigandi sviði að lögskylt sé að stofnsetja slíka nefnd en það er ekki neinn eðlismunur á slíkum nefndum og þeim sem stofnsettar eru með samkomulagi og gerð samþykktu atvinnufyrirtækja um að stofnsetja slíkt kerfi á viðkomandi sviði viðskipta. Það leiðir því af eðli máls þegar að úrskurðaraðili er „lögbundinn“ þá þarfnast það ekki sérstakrar skilgreiningar.

#### **9. tl. 4. gr. frumvarpsins**

Lagt er til að 9. tl. 4. gr. falli brott.

Í ODR reglugerð Ráðsins er hugtakið „Rafrænni vettvangurinn“ skilgreint og mikilvægt að ODR reglugerðin sé birt sem fylgiskjal laganna. Skilgreining hér er því óþörf.

#### **Ný skilgreining er verði 8. tl. 4. gr. frumvarpsins**

Inn í frumvarpið komi ný skilgreining sem verður 8. tl. og orðist svo:

*Rafræn vefgátt er rafræn umsýslugátt fyrir úrskurðaraðila sem stofnsettir eru og starfa hér á landi til málsmeðferðar um lausn deilumála milli neytenda og seljenda á vörum og þjónustu.*



Í ADR og ODR reglunum er seljendum gert skylt að bjóða neytendum upp á rafræna málsmeðferð ef upp kemur ágreiningur milli þeirra og neytenda vegna sölu- og þjónustusamninga í viðskiptum þeirra á milli. Umrædd skylda nær til þess að skylt er að veita slíka þjónustu vegna ágreinings við neytendur innanlands sem og yfir landamæri á EES-svæðinu. Í því skyni að tryggja neytendum rafræna málsmeðferð, miðla og dreifa þeim málum til viðeigandi úrskurðaraðila í hverju aðildarríki fyrir sig á EES svæðinu þá hefur framkvæmdastjórn ESB komið á fót rafrænu umsýslukerfi (ODR) til að tryggja að þeirri lagaskyldu sé uppfyllt varðandi viðskipti sem neytendur eiga yfir landamæri EES – ríkjanna.

Þetta er þó ekki eini rafræni vettvangurinn sem er starfandi fyrir úrskurðarnefndir heldur hefur t.d. Neytendastofa í rúm 10 ár starfrækt rafræna málsmeðferð vegna ágreiningsmála hjá kærunefnd lausafjár – og þjónustukaupa. Vegna þeirrar góðu reynslu og í ljósi aðdraganda að innleiðingu ADR og ODR reglna ESB þá hefur stofnunin undirbúið og gert tilbúna til gangsetningar fullkomna rafræna málsmeðferðargátt þar sem allir úrskurðaraðilar á Íslandi geta haft rafræna umsýslu sinna mála. Meginatriði er að uppfylla skyldur Íslands til að hafa slíka þjónustu á boðstólum og hefur Neytendastofa þegar kynnt þetta fyrir allmörgum úrskurðaraðilum hér á landi. Ein miðlæg gátt fyrir alla aðila er hagkvæm og skynsamleg lausn varðandi skyldur aðila á markaði og starfandi úrskurðaraðila til að tryggja framvegis slíka rafræna málsmeðferð við lausn deilumála. Kröfur neytenda og almennings til rafrænnar stjórnsýslu eru staðreynd sem slíkir aðilar verða að mæta.

Auk þess er mikilvægt í samræmi við nútímakröfur á sviði neytendaverndar að hafa einn vefaðgang fyrir neytendur. Seljendum er einnig skylt að hafa tengil á slíka rafræna gátt á vefsetrum sínum. Rökrétt er í framhaldi af slíkri breytingu að breyta orðalagi 7. gr. og bæta inn orðunum „*tengil við rafræna vefgátt úrskurðaraðila og rafræna ODR vettvanginn*“ sbr. 1. másl. og í 3. másl. „*Seljendur sem gera sölu- og þjónustusamninga á netinu skulu upplýsa neytendur á vefsetrum sínum um að unnt sé að nota rafræna vefgátt til að leysa úr deilumálum*“ . Í 2. mgr. verði einnig gerð sama breyting og þar sagt „*Geri seljandi sölutilboð með tölvupósti skal hann innihalda tengil á rafræn vefgátt úrskurðaraðila og rafræna ODR vettvanginn ef um er að ræða viðskipti yfir landamæri EES-ríkjanna*“ .

Verði ekki gerðar framangreindar breytingar á frv. þá mun það leiða til þess að ákvæði EES-reglnanna verða ekki innleidd á fullnægjandi hátt varðandi rétt neytenda til þess að geta fengið rafræna málsmeðferð. Auk þess er það skýr stefna stjórnvalda að auðvelda og tryggja neytendum rafræna þjónustu á öllum sviðum viðskiptalífsins.

### **5. gr. frumvarpsins**

Í 3. mgr. 5. gr. frumvarpsins er gert ráð fyrir því að tengiliður rafrænu vefgáttarinnar verði „umsjónaraðili Evrópsku neytendaaðstoðarinnar á Íslandi.“

Neytendastofa vill benda á að Neytendasamtökin sem eru núverandi umsjónaraðili Evrópsku neytendaaðstoðarinnar (ECC) eru frjáls samtök sem ekki falla undir þagnarskyldu ákvæði laga með sama hætti og gildir um opinbera starfsmenn. Í Noregi er af þessari ástæðu ráðgert að færa starfsemi ECC frá norska Forbrukerrádet yfir til norsku neytendastofunnar (Forbrukermyndigheten) sem er hið lögbæra stjórnvald á sviði neytendamála með sama hætti og Neytendastofa. Ástæða þess er að mikil sérþekking og sérhæfing er eðlilega hjá eftirlitsaðilanum á gildandi rétt m.a. vegna samevrópskra samstarfsneta þeirra og auk þess þykir ekki tilhlýðilegt að samtök sem vinna að hagsmunamálum taki um leið við öllum málum þar sem frávik koma upp þegar eitthvað fer úrskaiðis í kaup- og sölusamningum við

aðila í viðskiptalífinu. Hjá slíkum aðila safnast upp upplýsingar um seljendur og viðskiptahætti þeirra sem almennt er talið að eigi að fara leynt og falli undir þagnarskyldu og eðli máls eiga þar ekki heima. Auk þess er þessi starfsemi í dag hjá neytendastofunum í Svíþjóð, Finnlandi og Danmörku.

Um þetta segir svo í norsku lögunum um sama efni: „*Forvaltningslovens regler om habilitet og taushetsplikt får anvendelse for leder, nemndmedlemmer, meklere og andre saksbehandlere.*“ Ákvæðið tekur til þeirra sem starfa að úrlausn mála hjá úrskurðaraðila og sambærilegt ákvæði vantar inn í frumvarp þetta. Það er hins vegar ekki sérstaklega tekið fram um þagnarskyldu norska ECC enda eru þegar ákvæði um það í öðrum norskum lögum sem gilda um starfsmennina hjá Forbrukerrådet. Þrátt fyrir það var tekin ákvörðun um að færa starfsemina. Verði þetta verkefni áfram vistað hjá Neytendasamtökunum eins og ráðuneytið leggur hér til er mikilvægt að sett verði lög um þagnarskyldu starfsmanna Neytendasamtakanna og/eða starfsemi þeirra. Hvort slíkt ákvæði samræmist svo aftur megin markmiði samtakanna sem frjálsra og óháðra samtaka (Non government organisation – NGO) er svo annað og aðskilið mál.

Neytendastofa telur að við samþykkt frumvarpsins væri eðlilegt í nefndaráliti eða í breytingartillögu við frumvarpstextann að taka fram að umsjón Evrópsku neytendaaðstoðarinnar verði breytt þannig að framangreindum kröfum til starfseminnar verði mætt og verkefnið framvegis vistað hjá lögbæru stjórnvaldi á sviði neytendamála.

### **7. gr. frumvarpsins**

Heiti ákvæðisins er „*Upplýsingar um rafræna vettvanginn*“. Neytendastofa leggur til að í stað orðanna „*rafrænn vettvangur*“ í 7. gr. komi orðin „*rafræn vefgátt*“ sbr. athugasemdir hér að framan og ODR-reglugerðin verður að vera fylgiskjal laganna, ef að lögum verður, sbr. grunnreglur EES-samningsins.

Í athugasemdum um nýjan 8. tl. er auk þess að finna tillögur um breytingar sem gera þarf varðandi tilvísanir til þess að úrskurðaraðilum er skylt skv. EES-reglum að bjóða upp á rafræna málsmeðferð, jafnt í viðskiptum sem eru alfarið milli neytenda og seljenda innanlands, sem og við neytendur yfir landamæri EES-riksja.

### **1. mgr. 8. gr. frumvarpsins**

Lagt er til að 1. mgr. orðist svo:

*Ráðherra getur viðurkennt úrskurðaraðila samkvæmt umsókn uppfylli hann ákvæði sem kveðið er á um í tilskipun 2013/11/ESB, laga þessara og reglna settra samkvæmt þeim.*

Ákvæði þessarar greinar er ætlað að setja nánari skilyrði um með hvaða hætti úrskurðaraðilar fái viðurkenningu í samræmi við reglur ESB. Í norsku lögunum um sama efni er beinlínis vísað til þess að eingöngu aðilar sem uppfylla kröfur sem gerðar eru í tilskipun 2013/11/ESB, um lausn deilumála neytenda utan dómsmála, geti fengið viðurkenningu. Ljóst er að í innleiðingarfrumvarpi því sem hér liggur fyrir er ekki unnt að taka inn öll þau ákvæði og skilyrði sem aðilar þurfa að uppfylla til að hljóta viðurkenningu. Af þeirri ástæðu telur Neytendastofa rétt að í frumvarpinu verði farin sama leið og gert er í Noregi og sett inn í ákvæðið bein tilvísun til tilskipunarinnar og þeirra nánari skilyrða sem þar er að finna. Það tryggir að farið sé að öllum ákvæðum og skilyrðum sem sett eru og því ekki undir frjálsu mati ráðuneytisins.

## **2. mgr. 8. gr. frumvarpsins**

Lagt er til að 2. mgr. orðist svo:

*Úrskurðaraðili skal starfa á tilteknu og skýrt afmörkuðu sviði viðskipta og skal til hans stofnað með lögum eða samkomulagi hlutaðeigandi atvinnugreinar eða samtaka þeirra og samtaka neytenda.*

Í 2. mgr. frumvarpsins virðist sem að vísað sé til Samtaka atvinnulífsins sem eru hagsmunasamtök nánar tiltekinna atvinnugreina sem vissulega spannar fjölbreytt og víðtækt svið við gerð sölu- og þjónustusamninga við neytendur hér á landi. Það er óljóst að mati Neytendastofu hvort að öll hagsmunasamtök aðila í atvinnulífi sem falla undir skyldur frumvarpsins séu aðilar að þeim sérgreindu samtökum og um það mörg dæmi. Neytendastofa telur því heppilegra að umorða þetta og hafa almennari tilvísun eins og hér er lagt til. Dæmi um slíkan úrskurðaraðila er úrskurðanefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalagaeigenda sem er bundin við afmarkaða atvinnugrein.

## **Nýjar málsgreinar bætist við 8. gr. frv.**

Lagt er til að tvær nýjar málsgreinar bætist við 8. gr. svohljóðandi:

*Úrskurðaraðili skal taka við málum rafrænt. Viðurkenndum úrskurðaraðila er skylt að taka við við rafrænum erindum og málum frá rafrænu vefgáttinni.*

*Úrskurðaraðila er skylt að birta niðurstöður í málum opinberlega á aðgengilegan hátt og leggja fram ársskýrslur um starfsemi sína.*

Hér frammar hefur verið bent á að skylt er að tryggja neytendum rafræna málsmeðferð og því rétt að taka inn slíkt ákvæði. Afar mikilvægt er að niðurstöður mála séu opinberar og gerð krafa um það í ADR tilskipuninni.

## **11. gr. frumvarpsins**

Orðið „tilkynntur“ falli brott í 1.-4. mgr. 11. gr.

Neytendastofa telur mikilvægt að sem flestir nú starfandi úrskurðaraðilar, en einnig þeir sem þarf að koma á fót eftir samþykkt frumvarpsins leiti eftir viðurkenningu í samræmi við ákvæði frumvarpsins og reglur EES réttarins sem hér er verið að innleiða. Ljóst er þó að eðli viðskipta á tilteknum sviðum kann að vera frekar takmarkað við innlend viðskipti eða aðrar ástæður verða til þess að ekki allir úrskurðaraðilar leggi inn umsókn til að verða viðurkenndir úrskurðaraðilar og þar með tilkynntir. Af þeirri ástæðu telur Neytendastofa að í 11. gr. frumvarpsins eigi að fella brott orðin „tilkynntur“ þannig að ákvæðið sem slíkt taki til allra starfandi úrskurðaraðila.

## **12. gr. frumvarpsins**

Lagt er til að 2. másl. orðist svo:

*Skráin og uppfærslur hennar skulu jafnóðum tilkynntar til fastanefndar EFTA.*

EFTA EES-rikin í samvinnu við EFTA skrifstofuna hafa í samræmi við ákvæði EES samningsins farið yfir og skipt hlutverkum ESB reglna milli fastanefndar EFTA og Eftirlitsstofnunar EFTA (ESA). Varðandi skrá um viðurkennda aðila þá er niðurstaðan sú að hana skuli tilkynna til „fastanefndar EFTA ríkjanna“ (e. Standing Committee of the EFTA States). Nauðsynlegt er því að breyta ákvæði 1. mgr. með hliðsjón af því.

Í norsku lögnum um sama efni er svofellt ákvæði:

*„Forbrukerrådet og klageorganer som er godkjent etter loven her skal meldes til EFTA-statenes faste komité for oppføring på EU-kommisjonens liste over klageorganer som oppfyller kravene i direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker. Også klageorganer som er opprettet med hjemmel i annen lov som tilfredsstillter kravene i direktivet kan på samme måte meldes inn .“*

Mikilvægt er að gætt sé samræmis milli EFTA EES-rikkjanna að þessu leyti.

### **13. gr. frumvarpsins:**

Við 1. mgr. 13. gr. bætist við eftirfarandi:

*Niðurstaða málsmeðferðar skal gerð opinber aðilum málsins innan 90 daga frá þeim degi sem úrskurðaraðili fær í hendur öll gögn málsins. Í undantekningartilvikum ef mál eru sérstaklega flókin má með rökstuðningi úrskurðaraðila vikja frá þeim fresti .*

Mikilvægt markmið ADR tilskipunarinnar er skjótvirk málsmeðferð deilumála í ágreiningsmálum við neytendur og jafnframt ódýr leið til að tryggja neytendum sanngjarna lausn í deilumálum við seljendur. Eitt mikilvægasta ákvæði í tilskipun ESB er því ákvæði 8. gr. hennar um skilvirkni. Í e-lið 8 gr. kemur skýrt fram að niðurstaða í viðurkenndri málsmeðferð utan dómstóla verði að liggja fyrir innan „90 almanaksdaga frá þeim degi þegar að úrskurðaraðilinn í deilumálum utan dómstóla fær í hendur öll gögn málsins.“ Aðeins í vissum og flóknum deilumálum er unnt að framlengja framangreindan frest.

Í norskum lögum um innleiðingu er sett inn ákvæði í lögum sem tryggir innleiðingu að þessu leyti, sbr. 16. gr. norsku laganna: *„Klageorganet skal informere partene så snart det har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter og saksbehandlingen kan begynne. Resultatet av klagebehandlingen skal gjøres tilgjengelig for partene innen 90 dager fra dette tidspunktet. I særlig komplekse saker kan fristen forlenges. Partene skal informeres om forlengelsen og om ny frist .“*

Neytendastofa telur að skylt sé að framangreindur tímafrestur verði einnig lögfestur hér á landi og leggur því til að inn í greinina verði bætt ákvæði um þetta atriði. Verð það ekki gæti ESA gert athugasemdir síðar við innleiðinguna.

### **1. mgr. 13. gr. frumvarpsins:**

Lagt er til að 1. mgr. 13 gr. orðist svo:

*Viðurkenndir úrskurðaraðilar skulu taka til meðferðar kvartanir neytenda og ágreiningsmál samkvæmt lögum þessum vegna seljenda sem hafa staðfestu á Íslandi.*

Jafnframt varðandi 2. mgr. 13. gr. væri hægt að breyta þannig:

Orðin „eða kærunefnd vöru- og þjónustukaupa“ falli brott.

Neytendastofa telur vandséð af hverju í frumvarpstextanum sé sérstaklega tilgreind kærunefnd vöru- og þjónustukaupa í þessari sérstöku lagagrein sem ætlað er að gilda almennt um málsmeðferð allra úrskurðaraðila. Að mati Neytendastofu má ætla að ráðuneytið sjálft sem ber ábyrgð á nefndinni muni að eigin frumkvæði aðlaga málsmeðferðarreglur hennar að ákvæðum frumvarpsins og gildandi EES réttarreglum sem verið er að innleiða með frumvarpinu. Jafnframt er í frumvarpinu að finna sérstakan kafla um nefndina sem slíka. Tilvísun til hennar í þessu almenna málsmeðferðarákvæði er því óþörf í þessum ákvæðum

frv.

**4. mgr. 15. gr. frumvarpsins:**

Lagt er til að 4. mgr. 15. gr. orðist svo:

*Kærunefndin skal vistuð hjá Neytendastofu sem sér nefndinni fyrir fundaraðstöðu, sér um vörslu gagna og tryggir jafnframt rafræna málsmeðferð hjá nefndinni.*

Í ljósi þeirrar skyldu sem áður er getið um að úrskurðaraðilar eigi að tryggja neytendum og seljendum rafræna málsmeðferð þá leggur stofnunin til framangreint orðalag þessa ákvæðis frumvarpsins. Á það skal bent að netverslun er í stöðugum vexti jafnt innanlands sem yfir landamæri EES-ríkja og alþjóðlega. Í EES-reglum er lögð sú skylda á seljendur vöru og þjónustu að bjóða upp á rafræna málsmeðferð og því rétt að mati Neytendastofu að kveða á um það í greininni. Jafnframt er á það bent að rafræn málsmeðferð er nú þegar þegar tryggð í framkvæmd hjá Neytendastofu og skiptir það verulegu máli vegna hagræðis fyrir neytendur og aðila í atvinnulífi, einnig er kostnaður mun minni heldur en við hefðbundna meðferð á pappír með tilheyrandi ljósrítun gagna o.fl.

**Ný 5. mgr. 15. gr. frumvarpsins:**

Lagt er til að bætt verði inn eftirfarandi ákvæði:

*Nefndinni er heimilt að fela starfsmanni afgreiðslu erinda þar sem fyrir liggur skýrt fordæmi að niðurstöðu af hálfu kærunefndarinnar.*

Í norskum lögum um sama efni er að finna ákvæði sem að mati Neytendastofu er til þess fallið að auka skilvirkni og minnka kostnað við meðferð mála hjá kærunefndinni, sbr. 22. gr. norsku laganna. Þar er kveðið á um að kærunefnd er heimilt að fela starfsmanni nefndarinnar að ljúka málum af hálfu nefndarinnar þegar um er að ræða mál þar sem er fyrirbyggjandi skýrt fordæmi eða niðurstaða í máli styðst að öðru leyti við skýrar grunnreglur sem nefndin er sammála um. Neytendastofa telur að slíkt ákvæði væri til bóta og til þess fallið að auka skilvirkni og minnka kostnað vegna málsmeðferðar hjá kærunefndinni en ríkissjóður greiðir laun formanns fyrir hvern úrskurð svo og laun starfsmanns nefndarinnar sem eru báðir löglærðir. Unnt er því með auðveldum hætti af hálfu nefndarinnar að fela starfsmanni afgreiðslu mála þar sem skýr fordæmi eru fyrir hendi, sem flýttir málsmeðferð og sparar útlagðan kostnað ríkissjóðs. Rétt er að hafa slíkt ákvæði í lögum þannig að ljóst sé að slík tilhögun er hluti af viðurkenndri aðferð við úrlausn mála.

**4. mgr. 17. gr. frumvarpsins:**

Lagt er til að 4. mgr. frv. orðist svo:

*Gjöld skv. 1. og 3. mgr. greiðast vegna málsmeðferðar nefndarinnar skulu ekki vera hærrí en 5.000 kr. og tekur sú fjárhæð breytingum í janúar ár hvert í hátt við breytingar á neysluvísitölu.*

Texti frumvarpsins um að unnt sé að krefja neytanda um allt að því allan raunkostnað við kostnaðarþætti málsmeðferðarinnar er í raun brot gegn skýrum ákvæðum tilskipunarinnar. Í 8. gr. ADR tilskipunar ESB segir í c-lið að: „[...] málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla sé ókeypis eða hún sé aðgengileg neytendum gegn greiðslu þóknunar að nafninu til“. Óhjákvæmilegt er því að Alþingi breyti ákvæðinu til samræmis við skilyrði tilskipunarinnar og kröfur að þessu leyti.

Þá vill Neytendastofa auk þess benda á að í ákvæðinu er ekki að finna reglur um með hvaða

hætti starfsmaður kærunefndar tekur saman og sendir upplýsingar til ríkissjóðs um endurgreiðslur málskotsgjaldsins til neytenda og við þær aðstæður hvernig nefndinni er í framkvæmt ætlað að krefja seljanda um greiðslu gjaldsins.

### **5. mgr. 17. gr. frumvarpsins:**

Lagt er til að 5. mgr. 17. gr. orðist svo:

*Ráðherra setur með reglugerð nánari ákvæði um fjárhæð og greiðslu gjalds sem seljandi skal greiða, fjárhæð og greiðslu málskotsgjalds. Málskotsgjald skal renna til Neytendastofu.*

Neytendastofu telur að mikilvægt gera kröfu um málskotsgjald fyrir nefndinni enda er það til þess fallið að óþarfa smámál séu ekki sett í meðferð að ástæðulausu. Gjaldið verður þó að renna til stofnunarinnar en ekki í ríkissjóð. Ástæða þess er að Neytendastofa ber kostnað af hýsingu gagna og ber allan kostnað sem hlýst af rafrænni málsmeðferð hjá nefndinni, annast skrifstofuhald o.fl. Ljóst er því vegna þeirrar takmörkunar sem ESB reglur setja varðandi málskotsgjald að neytendur verða aldrei krafðir um fullt kostnaðarverð vegna þjónustunnar. Hér verður því ráðuneytið að tryggja að sértekjur, að svo miklu leyti sem heimilt er að innheimta þær, skili sér beint til Neytendastofu sem skv. ákvæðum frv. annast utanumhald um gögn og aðstöðu nefndarinnar. Um leið skal á það bent að mikilvægt er að samhliða ákvörðun um málskotsgjald verði einnig hugað að fjárhæðarmörkum í einstökum málum

### **3. mgr. 20. gr. frumvarpsins.**

Lagt er til að 3. mgr. 20. gr. falli brott.

Neytendastofa vill benda á að það er ekki góð venja við lagasetningu að hafa reglugerðir ESB stundum sem fylgiskjal laga og stundum ekki. Reglugerðir ESB eru réttarheimild á hæsta stigi og hafa lagagildi og því ekki viðeigandi annað en að birta þær sem fylgiskjöl laga við innleiðingu. Við samþykkt norskra laga um sama efni var framangreind reglugerð Ráðsins (ODR reglugerðin) innleidd í norska löggjöf sem viðauki við sambærilegt lagafrumvarp um innleiðingu á ADR tilskipuninni og hér er nú lagt fyrir Alþingi. Í athugasemdum hér framfar, sbr. umsögn um 2. gr. frv. hefur verið bent á þetta og eðlilegt að núverandi ákvæði 3. mgr. falli brott.

### **III. Aðrar athugasemdir**

Samþykkt og innleiðing ESB gerða, annars vegar um starfshætti úrskurðarnefnda í deilumálum neytenda sem starfa utan dómstóla (ADR) og hins vegar um starfsemi rafræns vettvangs vegna úrlausna deilumála utan dómstóla (ODR), markar tímamót í neytendavernd. Framangreindar reglur munu tryggja skjótvirk úrræði fyrir neytendur til að fá úrlausn í deilumáli við seljendur á vörum og þjónustu; jafnt á innanlandsmarkaði sem og í viðskiptum neytenda yfir landamæri á Evrópska efnahagssvæðinu. Markmiðið er að veita neytendum aðgang að hraðvirku, skilvirku og ódýru úrlausnarkerfi utan dómstóla.

Löggjöfin mun styrkja það kerfi úrskurðarnefnda sem aðilar á markaði hafa byggt upp á undanförunum áratugum með frjálsu samkomulagi fyrirtækja á viðkomandi markaði, stjórnvalda og aðila sem gæta hagsmuna neytenda við meðferð slíkra ágreiningsmála hjá hlutaðeigandi úrskurðarnefndum. Ný löggjöf mun einnig styrkja enn frekar kerfi sem byggð eru á settum lögum, s.s. á sviði viðskipta við fjármálafyrirtæki og kærunefnd lausafjár – og þjónustukaupa, o.fl. samskonar lögbundin úrlausnarkerfi til að leysa úr ágreiningi sem kann að koma upp í viðskiptum við seljendur á vöru eða þjónustu.

Á þessum tímamótum er afar brýnt fyrir íslensk stjórnvöld að nútímavæða og innleiða umbætur á því úrlausnarkerfi sem til staðar er í landinu en um leið tryggja að neytendur geti í öllum einkaréttarlegum viðskiptum við seljendur vöru og þjónustu og fengið lausn á kröfum sínum án þess að þurfa að leita til dómstóla þegar slíkar þess þarf.

ADR tilskipunin gerir ráð fyrir því að byggt verði ofan á fyrirliggjandi úrskurðarnefndarkerfi sem hefur þróast undanfarin ár á Íslandi, en það stuðlar að hagkvæmni og er til þess fallið að aðilar á markaði beri ábyrgð á markaðsstarfsemi sinni sem er öllum til hagsbóta, þ.e. neytendum og fyrirtækjum. Um leið minnkar það álag á réttarkerfið, færri mál rata til dómstóla og réttlæti í viðskiptum á markaði verður meira og styrkist.

#### **IV. Rafræn gátt „One Stop Shop“**

Á Íslandi gerir almenningur ríkar kröfur til þess að í öllum innlendum viðskiptum sé unnt að sinna málum með rafrænum hætti í miðlægum rafrænum gagnagrunnum og rafræn stjórnvöld telst sjálfsögð. Af framangreindri ástæðu hefur Neytendastofa því unnið að því að setja upp einn sameiginlegan íslenskan rafrænan vettvang sem getur nýst öllum starfandi úrskurðarnefndum hér á landi. Mikið hagræði er af því fyrir neytendur, seljendur og þá sem starfa að úrlausn mála, að öll mál séu aðgengileg með þeim hætti á einu sameiginlegu vefsetri allra úrskurðaraðila. Undanfarin tæp tíu ár hefur málsmeðferð hjá kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa verið í miðlægri rafrænni gátt undir umsjón Neytendastofu sem hefur verið mikið hagræði að og þar fengist dýrmæt reynsla við þróun gáttarinnar.

Í a. lið 2. tl. 5. gr. tilskipunarinnar segir að aðildarríkin skuli sjá til þess að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla haldi úti vefsetri þar sem málsaðilar hafa greiddan aðgang að upplýsingum um málsmeðferðina til lausnar deilumálum utan dómstóla og sem geri neytendum kleift að leggja fram kvörtun og tilskilin fylgiskjöl á Netinu. Tilskipunin gerir því ráð fyrir rafrænni málsmeðferð hvort sem um viðskipti innanlands eða yfir landamæri EES-ríkjanna sé að ræða.

Neytendastofa telur eðlilegt að til staðar verði ein miðlæg gátt fyrir allar kvartanir sem falla undir gildissvið laganna. Í því samhengi vill Neytendastofa benda á að stofnunin hefur þegar undirbúið vefsetrið *kvarta.is* sem er tilbúið til notkunar til að sinna því hlutverki að vera heildarvefsetur fyrir allar viðurkenndar kærunefndir. Kerfi vefsetursins er að öllu leyti sniðið að rafrænni málsmeðferð og gert ráð fyrir að kerfið verði tengt við ODR umsýslukerfi ESB. Það þýðir að innlendir úrskurðaraðilar hafa þannig aðgang að sameiginlegu gagnvirku málsmeðferðarkerfi kerfið til rafrænnar málsmeðferðar sem aftur er svo samtengt því ODR kerfi sem ESB notar til þess að dreifa málum til aðildarríkja ESB og EFTA EES ríkjanna.

Innleiðing á ADR tilskipun og ODR reglugerð ESB er stórt framfaraskref fyrir íslenska neytendur og neytendavernd en ljóst er af málaskrá Neytendastofu allt frá stofnun hennar árið 2005 að mikil og brýn þörf er á öruggum og skjótvirkum sáttaleiðum milli neytenda og seljenda þegar deilur koma upp í viðskiptum sem tryggja sanngjarna lausn deilumála þegar þau koma upp í viðskiptum við neytendur.

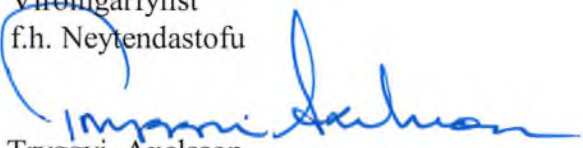
Neytendastofa, með sama hætti og systurstofnanir á Norðurlöndum, hefur mesta sérfræðiþekkingu á EES-reglum sem gilda um neytendavernd. Stofnunin starfar í samstarfsneti eftirlitsaðila á EES-svæðinu og tekur virkan þátt í vinnufundum um túlkun og framkvæmd EES reglna. Með fullri virðingu fyrir viðleitni Neytendasamtakanna til að byggja upp sambærilega sérfræðiþekkingu og þjónustu við neytendur þá telur Neytendastofa það ekki

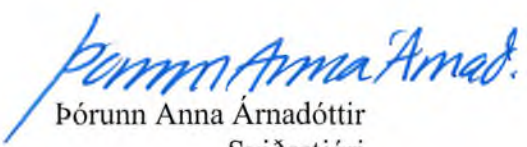
skynsamlega nýtingu á mannauð og þekkingu á þessu sviði að fela samtökunum að vera tengiliður hins rafræna vettvangs. Jafnframt telur stofnunin að á þessum tímamótum sé rétt að Alþingi ákveði með lögum að Evrópska neytendaaðstoðin verði færð til Neytendastofu eins og önnur ríki hafa gert á undanförunum árum.

Umsögn Neytendastofu er ítarleg enda stofnunin með sérþekkingu á því máli sem hér um ræðir.

Neytendastofa lýsir sig því reiðubúna til þess að veita efnahags-og viðskiptanefnd og nefndarritara alla þá aðstoð sem henni er unnt að láta í té við samningu breytingartillagna og nefndarálits þannig að mál þetta fái vandaða og skjóta meðferð hjá Alþingi og unnt verði að samþykkja frumvarpið sem lög frá Alþingi nú á vörþinginu.

Virðingarfyllst  
f.h. Neytendastofu

  
Tryggvi Axelsson  
Forstjóri

  
Þórunn Anna Árnadóttir  
Sviðsstjóri





NEYTENDASTOFA

9. apríl 2019

**Efni: Þingskjal 1062 — 649. Mál –viðbótarupplýsingar við umsögn NEST**

To: "Eva Tverberg" <[eva.tverberg@bld.dep.no](mailto:eva.tverberg@bld.dep.no)>  
From: Tryggvi Axelsson/Neytendastofa  
Date: 04/08/2019 11:00PM  
Subject: ECC and Forbrukermyndigheten... ændring af opgaver?

Dear Eva

At our last meeting the Norwegian delegation (your colleague Erik) briefly informed that in Norway you plan to move and place ECC within Forbrukertilsynet (and not anymore in Forbrukerrådet), but we did not have much chance to discuss this further.

This will mean that in Norway you will have the ECC in your authority as is the case in Sweden and Finland, - as well as Denmark that have FS and FO in same local offices as we know in the KFST.

If you could confirm and explain a bit to me the background of this change I would be most grateful, - I think it was mentioned that both in your authority you have expertise in EU law and implementations, enforcement, and it would seem better placed in your authority for also other reasons.

If you have time just to quickly explain this change to me with some more comments/explanations, I would be very grateful.

Dear Tryggvi,

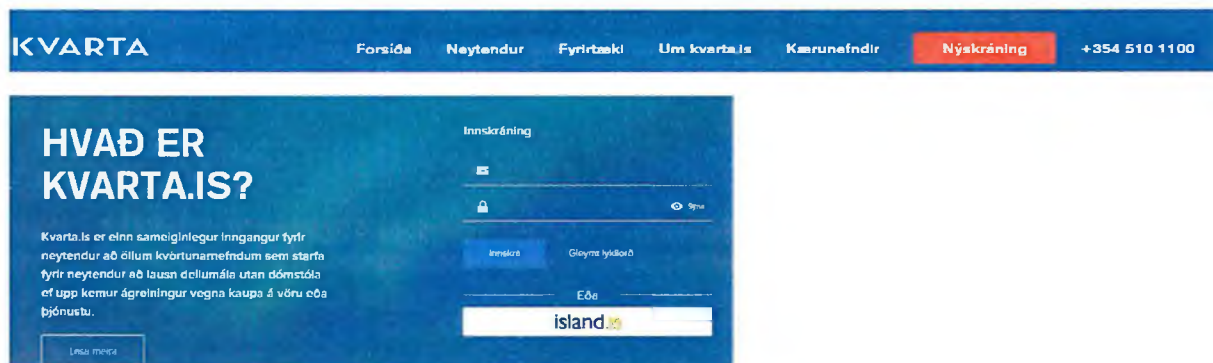
Yes, we are in the process of transferring certain tasks from Forbrukerrådet to Forbrukertilsynet, including the ECC. The reason for this is primarily because Forbrukerrådet currently has two roles which are very different. Firstly they help solve individual consumer complaints. In this role they are neutral. Secondly they are a lobby organization promoting consumers interests. In this role they are not neutral. The combination of these two roles are problematic. Forbrukertilsynet, on the other hand, is a neutral authority. The government has therefore decided to move the complaint handling, both national and cross border, from Forbrukerrådet to Forbrukertilsynet.

Barne- og  
likestillingsdepartementet

**Lars Grøndal**



Efni: Þingskjal 1062 — 649. Mál –viðbótarupplýsingar við umsögn NEST



## Um kvarta.is

Kvarta.is er gagnvirk rafræn gátt fyrir neytendur, fyrirtæki og starfandi úrskurðarnefndir. Á einum stað geta neytendur lagt fram beiðnir til allra starfandi úrskurðaraðila um að mál þeirra séu tekin til meðferðar og leitað satta.

Í öllum viðskiptum milli neytanda og fyrirtækja sem selja vörur eða þjónustu getur eitthvað farið úrskreiðis. Vara getur reynt góluð eða þjónusta ekki í samræmi við samning eða logmætar væntingar neytanda. Algengt er að fjárhæð í viðskiptum við neytendur sé lág og því hlutfallslega dýrt fyrir neytendur að fara með mál fyrir dómstóla. Neytendur eiga rétt á að fá slík mál tekin fyrir utan dómstóla þar sem slík meðferð er bæði ódýrari og skjótvirkari leið til að ná fram sátt ef eitthvað hefur farið úrskreiðis í viðskiptum.

### Mínar síður

Neytendur sem vilja leggja inn erindi frumskrá sig með því að fara á hnappinn Mínar síður. Við skráningu fá þeir sitt sérsvæði þar sem þeirra mál og málsgögn eru vistuð þeim að kostnaðarlausu. Þegar að þú hefur skráð þig og fært inn þínar eigin upplýsingar, s.s. nafn, tölvupóstfang o.fl. þá getur þú fyllt inn eyðublað hlutadeigandi nefndar og sett viðhengi sem eiga við í málinu. Eftir að mál er sent inn skoðar starfsmaður viðkomandi nefndar máli og sé það tækt til meðferðar er það sent til gagnaðila. Vanti frekari gögn er send beiðni til þín um það. Telji nefndin að máli þurfi að vísa frá færðu einnig upplýsingar um það. Umsjón og upplýsingar með vefsetrinu hefur Neytendastofa.

## Tenging kvarta.is og ESB kerfisins

Í þeim tilvikum sem að viðskipti fara fram á milli neytanda sem búsettur er á Íslandi og fyrirtækis sem er staðsett í öðru ríki á Evrópska efnahagssvæðinu þá getur þú lagt fram mál þitt og fengið úrslausn erindis án dómstólameðferðar. Tengill á það kerfi finnur þú hér.



## Fyrirtæki

### Upplýsingar fyrir fyrirtæki

Kvarta.is er sameiginleg rafræn og gagnvirk gátt að starfandi úrskurðarnefndum sem taka til umfjöllunar ágreiningsmál milli neytenda og fyrirtækja sem selja neytendum vörur eða þjónustu. Niðurstöður nefnda geta verið bindandi fyrir málsaðila að uppfylltum ákveðnum skilyrðum en í sumum tilvikum leggja nefndir aðeins fram álit og tilmæli til lausnar í viðkomandi máli. Ávallt er unnt að fara með ágreining og niðurstöður til dómstóla ef aðilar kjósa að gera það. Nefndir taka ekki til málsmeðferðar ágreining milli tveggja fyrirtækja og oftast ekki milli tveggja neytenda. Almenn skilyrði er að ágreiningur stafi af viðskiptum milli seljanda sem í atvinnuskyni selur neytendum vörur eða þjónustu. Nánari upplýsingar sem miðaðar eru við þarfir fyrirtækja er unnt að lesa nánar á þessum síðum.

## Neytendur

### Upplýsingar fyrir neytendur

Verkefni úrskurðarnefnda er að taka ágreiningsmál í viðskiptum neytenda og fyrirtækja til meðferðar og leita lausnar á hlutlausan hátt á grundvelli gildandi laga, reglugerða og eftir atvikum fordæma í svipuðum málum. Það eru eingöngu neytendur sem geta lagt fram ágreiningsmál og fengið álit og tillögu að lausn. Í sumum tilvikum eru álitin bindandi en í öðrum tilvikum eru þau það ekki. Neytendur og fyrirtæki geta þó alltaf tekið ákvörðun um að fara með ágreiningsmál til almennra dómstóla.

### Neytendastofa:

Framangreind vefgátt er fullkomin rafræn vefgátt sem Neytendastofa hefur undirbúið til þess að vera tilbúin fyrir fyrirtæki og neytendur þegar að innleiðingu ADR-ODR EES-reglna kemur. Framangreindar reglur skylda fyrirtæki og kærunefndir til að bjóða upp á rafræna málsmeðferð vegna deilumála milli neytenda og seljanda á vörum og þjónustu í viðskiptum. Neytendur frá öðrum EES-ríkjum geta einnig leitað með ágreining til úrskurðaraðila og þá fer hans mál til ODR kerfisins. Neytendastofa gerir ráð fyrir að þau mál fari inn í kvarta.is með vefþjónustu. Það auðveldar nefndum umsjón og yfirsýn mála og þau þurfa ekki að vinna mál í ólíkum kerfum. Málakerfi þetta er fullkomin rafræn vefgátt þar sem allar nefndir eiga sama vefsetur undir umsjón Neytendastofu, með samhæfðum upplýsingum að svo miklu leyti sem það á við en fullkominni aðgangsstýringu þannig að hver nefnd hefur sitt eigið vinnusvæði. Neytendur hafa allir aðgang að Mínum síðum, með eigin persónulega aðgangi þar sem öll skjöl og samskipti eru vistuð. Neytendastofa getur áfram eins og undanfarin ár aðstoðað í þeim tilvikum þegar að neytendur þurfa aðstoð en slíkum tilvikum fer ört fækkandi. Kerfið er tengt greiðslukerfi landsins.

Allar nánari upplýsingar veitir Neytendastofa.



Nefndasvið Alþingis  
b.t. allsherjar- og menntamálanefndar  
Austurstræti 8-10  
101 Reykjavík

Reykjavík, 3. apríl 2019

**Efni: Umsögn um frumvarp til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála, 649. mál.**

Samtök atvinnulífsins, Samtök iðnaðarins, og Samtök fjármálafyrirtækja, hér eftir nefnd samtökin, hafa tekið ofangreint frumvarp til skoðunar. Vísað er til tölvupósts frá nefndasviði Alþingis frá 13. mars sl., þar sem óskað er umsagnar samtakanna.

Markmið lagasetningarinnar er að setja umgjörð um lausn deilumála utan dómstóla vegna neytendasviðskipta og að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegri málsmeðferð við lausn ágreinings við seljendur.

Að framangreindu sögðu gera samtökin eftirfarandi athugasemdir við einstök ákvæði frumvarpsins.

**1. Gildissvið frumvarpsins**

Í 3. gr. frumvarpsins er að finna afmörkun á gildissviði laganna og segir í athugasemdum við ákvæðið að það feli í sér innleiðingu á 1. mgr. 2. gr. ADR tilskipunarinnar. Hinsvegar er ljóst að ákvæðin eru ekki sambærileg að öllu leyti og því virðist gildissvið frumvarpsins ekki taka að fullu mið af ákvæðum tilskipunarinnar.

Í athugasemdum við ákvæðið er sérstaklega bent á það að sú undanþága sem finna má í e-lið 2. mgr. 2. gr. ADR-tilskipunarinnar, sem undanþiggur samningaviðræður milli neytenda og seljenda út frá gildissviði tilskipunarinnar, muni ekki eiga við héraðs enda lagt til að úrskurðaraðilar geti tekið til umfjöllunar hvers kyns einkaréttarlegan ágreining neytenda við fyrirtæki. Af því leiðir samkvæmt greinargerð að kærunefnd og úrskurðaraðilar þurfa að geta fjallað um áhrif samningsgerðar og aukaskyldna við samningsgerð á samnings samband aðila. Samtökin telja hér að frekari skýringar þurfi til að réttlæta það að ganga lengra en ákvæði tilskipunarinnar gera ráð fyrir. Það er ekki skýrt af lestri greinargerðar með frumvarpinu.

Samkvæmt frumvarpinu og umfjöllun í greinargerð er gert ráð fyrir að lögin taki eingöngu til ágreinings vegna samninga sem neytendur gera við seljendur. Ekki virðist gert ráð fyrir þeim möguleika að lögaðilar geti vísað ágreining til slíkra úrskurðaraðila. Enginn greinarmunur er gerður þar á milli lögbundinna úrskurðaraðila og viðurkenndra úrskurðaraðila.

Lögaðilum hefur um árábil verið heimilt að leita til lögbundinnar úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki og úrskurðarnefndar í váttryggingamálum. Ef það er ætlunin að þrengja heimildir lögbundinna nefnda varðandi það að heimila lögaðilum að vísa

málum til þeirra er rétt að fjalla um það í lagatexta eða greinargerð. Að öðrum kosti kann að verða óvissu háð, hvort núverandi samþykktir úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki standist lögin.

Mikilvægt er að enginn vafi leiki á því eftir gildistöku laganna að ætlunin sé sú að úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki og úrskurðarnefnd í váttryggingamálum starfi áfram.

## 2. Upplýsingar um rafræna vettvanginn

Vísað er til fyrri umsagnar samtakanna um frumvarpið þegar það var birt í samráðsgátt stjórnvalda.

Í 7. gr. frumvarpsins er nú að finna ákvæði um skyldu seljenda og netmarkaða sem gera sölu- eða þjónustusamninga á Netinu til þess að hafa rafrænan tengil við rafræna vettvanginn ásamt tölvupóstfangi sínu á vefsetrum sínum. Seljendum sem gera sölu- eða þjónustusamninga sína á netinu ber jafnframt að upplýsa neytendur á vefsetrum sínum um að unnt sé að nota rafræna vettvanginn til þess að leysa úr deilumálum sínum. Auk þess skulu þeir sjá til þess að tölvupóstur þeirra innihaldi rafrænan tengil við rafræna vettvanginn.

Með ákvæðinu er lögð skylda á seljendur að uppfæra heimasíður sínar og tölvupósta. Því er um að ræða íþyngjandi skyldur sem lagðar verða á seljendur og hafa munu í för með sér fjárútlát og fyrirhöfn. Samtökin telja mikilvægt að fyrirtæki fái tilhlýðilegan frest til að gera viðeigandi breytingar til að koma til móts við kröfur frumvarpsins, þá sér í lagi með tilliti til hagsmuna lítilla fyrirtækja í huga. Þess ber jafnframt að geta að ekki hefur verið lagt nokkurt mat á áhrif umræddra kvaða á atvinnulífið, þó svo að nokkuð ítarleg greining hafi verið gert á áhrifum frumvarpsins á ríkissjóð.

Sambærilegt ákvæði er að finna í 14. gr. ODR reglugerðarinnar sem fyrirhugað er að innleiða með tilvísunaraðferð með frumvarpinu. Ákvæðin eru ekki fyllilega sambærileg. Í greinargerð er lagt til að ákvæði frumvarpsins verði skýrt í samræmi við ákvæði 14. gr. ODR reglugerðarinnar. Samtökin telja að upp geti komið óvissa í framkvæmd þegar innleidd eru tvö ólík ákvæði um sama atriði og telja því rétt að annaðhvort verði látið nægja að innleiða umrætt ákvæði með tilvísunaraðferð eða að sérstaklega sé tekin afstað til þess í frumvarpinu að ákvæði 7. gr. frumvarpsins, gangi framur ákvæði ODR reglugerðarinnar. Það er ekki nægilega skýrt eins og frumvarpið stendur.

## 3. Aðfararhæfi úrskurða

Í 5. mgr. 18. gr. frumvarpsins segir að úrskurðir kærunefndar vöru- og þjónustukaupa séu aðfararhæfir. Úrskurðir nefndarinnar eru skv. 2. mgr. 18. gr. fullnaðarúrskurðir sem verður ekki skotið til annarra stjórnvalda. Með því að gera úrskurði nefndarinnar aðfararhæfa er valin meira íþyngjandi leið en ADR tilskipunin gerir ráð fyrir en þrátt fyrir yfirlýst markmið tilskipunarinnar og lagafrumvarpsins um að stuðla að skilvirkari neytendavernd er óþarfi að ganga svo langt sem ætlunin er hér með því að gera úrskurðina aðfararhæfa.



Seljanda er gefinn 30 daga frestur til þess að bregðast við úrskurði nefndarinnar eða lýsa því yfir með sannanlegum hætti að hann muni ekki una úrskurðinum. Slík tilkynning hefur þau áhrif að úrskurðurinn verður ekki aðfararhæfur.

Samtökin vekja sérstaka athygli á óskýrleika ákvæðisins. Hvergi er í lögnum kveðið á um hvaða niðurstöður kærunefndarinnar verði aðfararhæfar. Þvert á móti gerir frumvarpið ráð fyrir því að nefndin muni úrskurða í öllum tegundum mála sem komi upp á milli seljanda og neytanda og eru ekki á forræði annarra úrskurðaraðila. Óhjákvæmilegt er að upp komi mál er varða smáa hagsmuni en jafnframt mál er varða mjög mikla hagsmuni. Sem dæmi má nefna mál er varðar gallaða vöru og nefndin úrskurðar um að neytandi eigi rétt á að fá afhenta nýja vöru. Er neytandanum þar með heimilt að krefjast innsetningar í hina nýju vöru til þess að fá réttindum sínum fullnægt, án tillits til þess hversu miklir hagsmunirnir eru undir? Um getur verið að ræða úrskurð um endurgreiðslu eða hæfilegt endurgjald. Af orðum frumvarpsins má ráða að hægt sé að fara í aðför til þess að fullnægja úrskurðum nefndarinnar óháð því hversu miklir hagsmunir eru í húfi svo lengi sem þeir eru þess eðlis að nefndin sé hæf til að úrskurða um þá. Það þarf að vera alveg skýrt af lagaákvæðunum sjálfum hvaða hagsmunir það eru sem nefndin úrskurðar um og geta orðið aðfararhæfir, ef það er vilji löggjafans að úrskurðir séu aðfararhæfir. Ákvæðið er óskýrt og leggja samtökin til að ákvæði um aðfararhæfi úrskurða nefndarinnar verði útfært nánar og þess hið minnsta getið hvaða lágmarkshagsmunir verði að vera til staðar svo úrskurður nefndarinnar geti orðið aðfararhæfur.

#### 4. Málsmeðferð

Í 19. gr. frumvarpsins er ákvæði er lýtur að reglugerðarheimild ráðherra um birtingu á skrá yfir nöfn seljanda sem tilkynna um að þeir fari ekki að úrskurðum kærunefndar vöru- og þjónustukaupa. Í ákvæðinu er ekkert fjallað um birtingu úrskurða þrátt fyrir að heiti ákvæðisins sé „Birting úrskurða.“ Heiti ákvæðisins er þar af leiðandi misvísandi. Í ákvæðinu er ekki gert ráð fyrir ákveðinni málsmeðferð í aðdraganda þess að fyrirtæki eru skráð. Það er mikilvægt að seljendur fái andmælarétt og tækifæri til að koma að athugasemdum áður en skráning fer fram.

Í 4. mgr. 18. gr. er að finna ákvæði um endurupptöku máls. Í ákvæðinu er ekki tekin afstaða til þess hvort skrá beri seljanda á skrá skv. 19. gr. á meðan endurupptökubeiðni hefur ekki fengið afgreiðslu. Að mati samtakanna væri eðlilegt að kveðið yrði á um að birting nafns seljanda á skránni ætti sér ekki stað fyrir en ákvörðun hefur verið tekin í endurupptökumáli.

#### 5. Upplýsingaskylda

Samkvæmt 11. gr. frumvarpsins getur ráðherra krafist tilkynntan úrskurðaraðila um allar upplýsingar og gögn sem nauðsynleg eru til að sinna eftirliti og öðrum skyldum ráðherra við framkvæmd laganna. Samtökin vilja vekja athygli á því að hér er um að ræða mjög opna heimild til ráðherra til að krefja tilkynntan úrskurðaraðila um allar upplýsingar og gögn sem nauðsynlegar eru til að sinna eftirliti og öðrum skyldum ráðherra við framkvæmd laga þessara. Hægt er að skilja ákvæðið á þann hátt að ráðherra geti t.a.m. beðið um persónugreinanleg gögn. Ráðherra er svo veitt heimild til að ákveða skyldurnar nánar í reglugerð. Samtökin telja að rétt sé að afmarka heimild ráðherra til upplýsingaöflunar nánar í lögnum sjálfum.

## 6. Frestur til frávísunar

Í 2. mgr. 14. gr. frumvarpsins er gert ráð fyrir að viðurkenndir úrskurðaraðilar og kærunefnd vöru- og þjónustukaupa geti vísað máli frá innan þriggja vikna frá móttöku kvörtunar. Það skal athuga að þarna er um mjög stuttan frest að ræða. Lengja mætti umræddan frest í a.m.k. einn mánuð. Ennfremur komi sú staða upp að þrátt fyrir að ljóst megi þykja að mál verði ekki tekið til meðferðar dragist frávísun af einhverjum orsökum umfram þrjár vikur kann orðalag ákvæðisins að skapa vafa hvort úrskurðaraðila eða kærunefnd sé stætt á frávísun. Slík niðurstaða yrði að sjálfsgöðu ótæk. Samtökin leggja því til að rökstudd frávísun skuli *af jafnaði* send aðilum máls eigi síðar en mánuði frá móttöku kvörtunar.

## 7. gr. Ágreiningur vegna sölu – eða þjónustusamnings

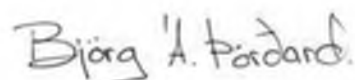
Í 16. gr. frumvarpsins segir að neytendur geti óskað eftir úrskurði kærunefndar vöru- og þjónustukaupa vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi. Í 4. gr. frumvarpsins eru sölu – og þjónustusamningar skilgreindir. Virðist þar aðeins átt við samninga sem gerðir eru við neytanda í atvinnuskyni. Ákvæðið mætti vera mun skýrara þar sem sjá má fyrir sér tilvik þar sem óljóst er hvaða reglur gilda. Sem dæmi má nefnda þegar einstaklingur selur bifreið með aðstoða bílasala sem undanþiggur sig ábyrgð. Hvert getur kaupandinn leitað með ágreining?

Samtökin leggja til að allsherjar- og menntamálanefnd endurskoði fyrirbyggjandi frumvarp og bæti úr þeim atriðum sem nefnd eru í umsögninni. Að því sögðu leggja samtökin til að frumvarpið verði samþykkt.

Virðingarfyllt,



Heiðrún Björk Gísladóttir, f.h. Samtaka atvinnulífsins



Björg Ásta Þórðardóttir, f.h. Samtaka iðnaðarins



Jóna Björk Guðnadóttir, f.h. Samtaka fjármálafyrirtækja



Reykjavík, 4. apríl 2019

Nefndasvið Alþingis  
Austurstræti 8–10  
150 Reykjavík  
[nefndasvid@althingi.is](mailto:nefndasvid@althingi.is)

**Efni: Umsögn um 649. mál, frumvarp til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála.**

Hinn 5. mars sl. lagði ferðamála-, iðnaðar- og nýsköpunarráðherra fram á Alþingi frumvarp til laga um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála. Frumvarpinu var vísað til allsherjar- og menntamálanefndar hinn 7. mars sl. að fyrstu umræðu lokinni. Hinn 13. mars sl. setti nefndin frumvarpið í umsagnarferli en frestur til að skila umsögnum var veittur til og með 3. apríl 2019. Beðist er velvirðingar á því að umsögn þessi er send eftir lok umsagnarfrestsins.

Með frumvarpinu er lagt til að komið verði á laggirnar umgjörð um lausn deilumála milli seljenda og neytenda utan dómstóla þar sem leyst verði úr ágreiningi um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu. Með frumvarpinu er ætlunin að innleiða tvær Evrópugerðir, þ.e. ADR-tilskipunina og ODR-reglugerðina.

Að mati SAF – Samtaka ferðaþjónustunnar og SVP – samtaka verslunar og þjónustu (sameiginlega nefnd samtökin) eru líkur á að lögfesting frumvarpsins verði til þess að skapa skýrari ramma um úrlausn deilumála milli seljenda og neytenda. Benda má á að fyrirkomulag og umgjörð viðurkendra úrskurðaraðila virðist í ágætu samræmi við ákvæði samþykktu úrskurðarnefndar Neytendasamtakanna og SAF en reynslan af starfi nefndarinnar hefur verið góð.

Virðingarfyllt,

f.h. SAF – Samtaka ferðaþjónustunnar

f.h. SVP – Samtaka verslunar og þjónustu



*Gunnar Valur Sveinsson*



*Benedikt S. Benediktsson*