

## REGLUGERÐ

### um viðurkenningu frjálsra úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

#### I. KAFLI

##### Almenn ákvæði.

###### 1. gr.

Reglugerðin gildir um viðurkenningu úrskurðaraðila samkvæmt lögum um úrskurðaraðila á sviði neytendamála nr. 81/2019.

###### 2. gr.

Frjálsir úrskurðaraðilar sem fjalla um ágreining sem fellur undir gildissvið laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og hafa skýrt afmarkaða lögsögu á tilteknu sviði viðskipta geta hlotið viðurkenningu ráðherra samkvæmt umsókn. Úrskurðaraðili skal stofnaður með samningi samtaka á sviði atvinnulífs og samtaka neytenda.

###### 3. gr.

Viðurkenning skal veitt til fjögurra ára í senn. Ráðherra getur afturkallað viðurkenningu eða takmarkað gildistíma hennar uppfylli úrskurðaraðili ekki lengur skilyrði laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála eða reglna þessara.

Viðurkenndur úrskurðaraðili skal skráður og tilkynntur samkvæmt 1. mgr. 12. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála nr. 81/2019. Tilkynntur úrskurðaraðili fellur undir reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 524/2013 um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á netinu, sbr. 2. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

###### 4. gr.

Umsókn um viðurkenningu úrskurðaraðila skal beint til atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis. Umsókn skulu fylgja samþykktir úrskurðaraðila.

Umsókn skal innihalda eftirfarandi upplýsingar:

- a. heiti úrskurðaraðila, samskiptaupplýsingar og veffang,
- b. skipulag og fjármögnun úrskurðaraðila, þ.m.t. upplýsingar um einstaklingana sem fara með lausn deilumála, þóknun þeirra, skipunartíma, hver útnefni þá og fyrir hvern þeir starfa,
- c. málsmeðferðarreglur,
- d. gjöld sem tekin eru, ef við á,
- e. meðallengd málsmeðferðartíma eða áætlaða meðallengd málsmeðferðartíma ef um nýjan úrskurðaraðila er að ræða,
- f. tungumál, eitt eða fleiri, sem hægt er að nota til að leggja fram kvartanir og við málsmeðferð,
- g. yfirlýsingu um tegundir deilumála sem falla undir málsmeðferðina,
- h. hvaða frávísunarástæður úrskurðaraðili hyggst nota, sbr. 1. mgr. 14. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og
- i. rökstudda yfirlýsingu um að kröfur laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglna settra samkvæmt þeim séu uppfylltar.

Verði breytingar á upplýsingunum, sem um getur í 2. mgr., á meðan umsókn er til meðferðar skal úrskurðaraðili tilkynna atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneyti um breytingarnar án tafar.

#### II. KAFLI

##### Skilyrði fyrir viðurkenningu.

##### Lögsaga.

###### 5. gr.

Í samþykktum úrskurðaraðila skal kveðið á um lögsögu og skýrt kveðið á um hvaða sölu- eða þjónustusamninga mál getur varðað, hver geti kvartað og að hverjum kvörtun getur beinst.

Kveði samþykktir úrskurðaraðila á um að fyrirtæki geti kvartað til úrskurðaraðila og málsmeðferð vegna slíkra kvartana er önnur en vegna kvartana neytenda skal það tekið sérstaklega fram með skýrum hætti í samþykktum úrskurðaraðila.

Úrskurðaraðili skal taka til meðferðar kvartanir neytenda bæði innanlands og yfir landamæri.

#### 6. gr.

Hyggist úrskurðaraðili nota frávísunarástæður 1. mgr. 14. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála í samþykktum sínum mega þær ekki hamla aðgangi neytenda að málsmeðferð verulega, þ.m.t. í tilviki deilumála yfir landamæri.

Ráðherra getur viðurkennt að úrskurðaraðila sé heimilt að vísa máli frá þegar virði kröfu, þjónustu eða vöru sem málið snýst um er undir eða yfir fyrirfram skilgreindum fjárhæðarmörkum. Við mat á því hvort fjárhæðarmörk hljóti viðurkenningu ráðherra skal litið til þess hvort þau hamli verulega aðgangi neytenda að afgreiðslu kvartana af hálfu úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla.

#### 7. gr.

Úrskurðaraðili tekur afstöðu til þess hvort ágreiningur heyrir undir lögsögu hans. Telji úrskurðaraðili svo ekki vera er honum heimilt að vísa máli frá.

Úrskurðaraðili skal vísa frá kvörtun sem heyrir undir eða er til meðferðar hjá öðrum viðurkenndum eða lögbundnum úrskurðaraðila sem hefur verið skráður og tilkynntur skv. 1. mgr. 12. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Úrskurðaraðili skal vísa frá kvörtun sem heyrir undir eða er til meðferðar hjá erlendum úrskurðaraðila sem er á skrá yfir tilkynnta úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla á Evrópska efnahags-svæðinu, sbr. 3. mgr. 6. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Úrskurðaraðili getur á öllum stigum málsmeðferðar ákveðið að vísa máli frá skv. þessari grein. Þegar augljóst er að mál heyrir ekki undir lögsögu úrskurðaraðila getur ritari úrskurðaraðila vísað máli frá. Að beiðni neytanda skal úrskurðaraðili endurskoða ákvörðun ritara.

Frávísun 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. Málsaðilum skal leiðbeint um möguleika til að leita réttar síns fyrir dómi og um fyrningarfresti krafna, ef við á.

### ***Skipan og málsmeðferð.***

#### 8. gr.

Úrskurðaraðili skal skipaður formanni og nefndarmönnum sem tilnefndir eru af þeim aðilum sem stofnað hafa úrskurðaraðila með samningi. Varamenn nefndarinnar skulu tilnefndir og skipaðir á sama hátt. Hlutfall nefndarmanna sem tilnefndir eru af samtökum á sviði atvinnulífs og samtaka neytenda skal vera jafnt.

Formaður úrskurðaraðila skal hafa lokið fullnaðarnámi í lögfræði með embættis- eða meistara-prófi við lagadeild háskóla sem viðurkenndur er hér á landi samkvæmt lögum um háskóla og búa yfir nauðsynlegri þekkingu og færni á sviði lausnar deilumála neytenda, innan eða utan dómstóla. Nefndarmenn úrskurðaraðila skulu búa yfir nauðsynlegri þekkingu og færni á sviði lausnar deilumála neytenda, innan eða utan dómstóla, sem og almennri þekkingu á lögum.

#### 9. gr.

Úrskurðaraðili skal hafa ritara sem sinnir samskiptum við málsaðila og undirbýr mál til meðferðar.

Úrskurðaraðili skal taka við kvörtunum og tilskildum fylgiskjölum rafrænt á vefsetri sínu eða á pappír.

Málsmeðferð úrskurðaraðila skal vera skrifleg og málsaðilum gert kleift að skiptast á upplýsingum með rafrænum aðferðum eða í pósti.

Úrskurðaraðili skal taka til meðferðar kvartanir sem berast í gegnum rafræna vettvanginn og skal haga málsmeðferð í samræmi við þær kröfur sem leiðir af 2. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

## 10. gr.

Séu úrlausnir úrskurðaraðila ekki bindandi skal gefa málsaðilum færi á að draga sig úr málsmeðferðinni á öllum stigum máls.

Séu úrlausnir úrskurðaraðila bindandi lögum samkvæmt skal aðeins gefa neytanda færi á að draga sig úr málsmeðferðinni á öllum stigum máls.

Málsaðilum skal leiðbeint um rétt sinn skv. 1. og 2. mgr. áður en málsmeðferð hefst.

Málsmeðferð skal standa málsaðilum til boða án tillits til þess hvort þeir njóta aðstoðar lögmanns eða annarrar sérfræðiráðgjafar þriðja aðila. Áður en málsmeðferð hefst skal úrskurðaraðili leiðbeina aðilum máls um að þeim beri ekki skylda til að ráða sér lögfræðing eða lagaráðgjafa en að þeim sé heimilt að leita sér óháðrar ráðgjafar, láta fulltrúa koma fram fyrir sína hönd eða fá aðstoð þriðja aðila á hvaða stigi málsmeðferðar sem er.

## 11. gr.

Sé mál tekið til meðferðar skal málsaðilum veittur réttur til umsagnar um rökstuðning, sönnunargögn, skjöl og staðreyndir, sem gagnaðili leggur fram, ásamt yfirlýsingum og álitum sérfræðinga ef við á. Úrskurðaraðili skal veita hæfilega fresti til umsagna og gagnaframlagningar og ákveða hvenær mál telst nægilega upplýst svo unnt sé að taka það til úrlausnar.

Málsaðilum skal tilkynnt um lok gagnaöflunar. Tjái gagnaðili sig ekki skal málið tekið til meðferðar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

**Hæfi.**

## 12. gr.

Nefndarmenn, starfsmenn og kunnáttumenn úrskurðaraðila skulu:

- vera skipaðir til minnst þriggja ára í senn og ekki skal vera hægt að víkja þeim úr starfi án gildrar ástæðu,
- ekki fá nein fyrirmæli frá málsaðilum eða fulltrúum þeirra,
- fá laun á þann hátt að það tengist ekki niðurstöðu málsmeðferðarinnar.

## 13. gr.

Úrskurðaraðili skal sýna óhlutdrægni við meðferð og afgreiðslu mála.

Úrskurðaraðili skal hafa hæfisreglur sem gilda um nefndarmenn, starfsmenn og kunnáttumenn og skulu þær ekki veita lakari vernd en leiða myndi af ákvæðum II. kafla stjórnsýslulaga eftir því sem við á.

**Úrlausnir.**

## 14. gr.

Afl atkvæða ræður niðurstöðu máls. Sératkvæði skulu birt með úrlausn meirihluta.

Niðurstaða máls skal rökstudd og tilkynnt málsaðilum skriflega eða á varanlegum miðli.

Nú er lausn eða sátt lögð til sem krefst samþykkis málsaðila og skal úrskurðaraðili þá veita málsaðilum hæfilegan frest til að taka afstöðu til hennar.

Niðurstaða máls skal kynnt málsaðilum innan 90 daga frá þeim degi er öll gögn máls hafa borist. Nú er mál mjög flókið og er þá unnt að framlengja frestinn um 90 daga sé ástæða til með tilkynningu til málsaðila. Í tilkynningu skal greint frá því hve langan tíma áætlað er að taki að leiða deiluna til lykta.

Málsaðilum skal leiðbeint um möguleika til að leita réttar síns fyrir dómi og um fyrningarfresti krafna, ef við á.

## 15. gr.

Séu úrlausnir úrskurðaraðila með þeim hætti að málsaðilar skuli samþykkja lausnina sem lögð er til skal þeim leiðbeint um eftirfarandi:

- að þeir ráða hvort þeir samþykkja eða nota lausnina sem lögð er til,
- að þátttaka í málsmeðferð kemur ekki í veg fyrir þann möguleika að leita réttar síns fyrir dómi,
- að lausnin sem lögð er til kann að vera önnur en niðurstaða dómstóls,
- réttaráhrif þess að samþykkja eða nota lausnina sem lögð er til.

**Kostnaður.**

16. gr.

Ráðherra getur viðurkennt að úrskurðaraðila sé heimilt að taka hóflegt málsmeðferðargjald. Við mat á því hvort gjald sé hóflegt skal litið til þess hvort málsmeðferð sé aðgengilegur, vænlegur og ódýr kostur fyrir neytendur.

Málsaðilar skulu bera hver sinn kostnað.

**Upplýsingagjöf til neytenda.**

17. gr.

Úrskurðaraðili skal halda úti vefsetri og skulu þar birtar eftirfarandi upplýsingar á skýran og auðskiljanlegan hátt:

- a. samskiptaupplýsingar úrskurðaraðila, þ.m.t. pósthöfuð og tölvupósthöfuð,
- b. að úrskurðaraðili sé skráður samkvæmt 1. mgr. 12. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála nr. 81/2019,
- c. þá einstaklinga sem fara með lausn mála, hvernig staðið er að skipun þeirra og hvað umboð þeirra er til langs tíma,
- d. sérþekkingu, óhlutdrægni og sjálfstæði þeirra einstaklinga sem fara með lausn mála og hvort þeir starfi fyrir eða fái þóknun sérstaklega frá seljanda,
- e. aðild úrskurðaraðila að samstarfsnetum úrskurðaraðila sem greiða fyrir lausn deilumála yfir landamæri, ef við á,
- f. tegundir deilumála sem úrskurðaraðili er bær til að fjalla um, þ.m.t. hvers konar fjárhæðarmörk, ef við á,
- g. málsmeðferðarreglur sem gilda um lausn mála og af hvaða ástæðum úrskurðaraðila er heimilt að vísa málum frá,
- h. á hvaða tungumálum hægt er að leggja kvartanir fyrir úrskurðaraðila og hvaða tungumál hægt er að nota í málsmeðferðinni,
- i. hvers konar reglur eru grundvöllur úrskurðaraðila við lausn mála (t.d. lagaákvæði, sanngirnissjónarmið, siðareglur),
- j. forkröfur, ef einhverjar eru, sem málsaðilar gætu þurft að uppfylla áður en hægt er að hefja málsmeðferð, þ.m.t. krafa um að neytandi hafi gert tilraun til að leysa málið beint með seljanda,
- k. hvort málsaðilar geti dregið sig út úr málsmeðferðinni,
- l. kostnað, ef einhver er, sem málsaðilar skulu bera, þ.m.t. hvers konar reglur um niðurfellingu kostnaðar í lok málsmeðferðar,
- m. meðallengd málsmeðferðar,
- n. réttaráhrif úrlausna, þ.m.t. viðurlög við því að fara ekki að þeim ef um er að ræða bindandi úrlausnir, ef við á,
- o. fullnustuhæfi úrlausna, ef við á,
- p. ársskýrslur úrskurðaraðila,
- q. samþykktir úrskurðaraðila,
- r. skrá yfir tilkynnta úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla á Evrópska efnahagssvæðinu.

Sé þess óskað er úrskurðaraðila skylt að afhenda almenningi upplýsingar skv. 1. mgr. á varanlegum miðli.

Nöfn og heimilisföng neytenda skulu ekki koma fram við opinbera birtingu úrlausna. Um meðferð úrskurðaraðila á persónuupplýsingum fer eftir lögum um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018.

**III. KAFLI.****Önnur ákvæði.****Samvinna.**

18. gr.

Ráðherra getur krafist þess að viðurkenndir úrskurðaraðilar hafi samvinnu sín á milli og við lögbundna úrskurðaraðila og skiptist á upplýsingum og bestu starfsvenjum um lausn mála.

**Upplýsingaskýlda.**

19. gr.

Viðurkenndur úrskurðaraðili skal útbúa ársskýrslu um starfsemi sína á liðnu starfsári. Ársskýrslan skal innihalda upplýsingar um:

- a. fjölda deilumála sem bárust og tegund kvartana sem þau tengjast,
- b. hvers konar kerfislæg eða þýðingarmikil vandamál sem algengt er að leiði til deilna milli neytenda og seljenda; slíkum upplýsingum geta fylgt ráðleggingar um hvernig forðast megi slík vandamál eða leysa þau í framtíðinni, í því skyni að bæta frammistöðu seljenda og auðvelda miðlun upplýsinga og bestu starfsvenja,
- c. fjölda mála sem úrskurðaraðili hefur vísað frá og hlutfall eftir tegundum ástæðna fyrir frá-vísun, sbr. 14. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála nr. 81/2019,
- d. hlutfall úrlausna þar sem lausn er lögð til eða fyrirskipuð neytanda í vil eða seljanda í vil ásamt hlutfalli mála sem felld eru niður með samkomulagi aðila,
- e. hlutfall mála sem hætt var við og ástæðurnar fyrir því, ef vitað er,
- f. meðallengd málsmeðferðartíma,
- g. í hve miklum mæli farið er eftir úrlausnum úrskurðaraðila, ef vitað er,
- h. þátttöku í samstarfsnetum úrskurðaraðila utan dómstóla sem greiða fyrir lausn deilumála yfir landamæri, ef við á.

Ársskýrslu skal skilað til atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis.

20. gr.

Viðurkenndur úrskurðaraðili skal útbúa skýrslu á tveggja ára fresti. Skýrslan skal innihalda upplýsingar um:

- a. fjölda mála sem berast og tegund kvartana sem þau tengjast,
- b. hlutfall málsmeðferða sem hætt var við áður en niðurstaða fékkst,
- c. meðallengd málsmeðferðar,
- d. í hve miklum mæli farið er eftir úrlausnum úrskurðaraðila, ef vitað er,
- e. hvers konar kerfislæg eða veruleg vandamál sem algengt er að leiði til deilna milli neytenda og seljenda og ef við á, ráðleggingar um hvernig forðast megi slík vandamál eða leysa þau í framtíðinni,
- f. mat á því hversu skilvirk þátttaka úrskurðaraðila í samstarfsnetum úrskurðaraðila utan dómstóla sé, ef við á,
- g. þjálfun og endurmenntun þeirra einstaklinga sem fara með lausn mála og áætlanir um slíkt ef við á,
- h. mat á skilvirkni málsmeðferðar sem úrskurðaraðili býður upp á og mögulegar leiðir til úrbóta. Skýrslu skv. 1. mgr. skal skilað til atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis.

**Lagastof og gildistaka.**

21. gr.

Reglugerð þessi sem sett er samkvæmt heimild í 3. mgr. 8. gr. og 1. mgr. 20. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála nr. 81/2019, öðlast þegar gildi.

*Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu, 10. október 2019.*

**Þórdís Kolbrún Reykfjörð Gylfadóttir**  
ferðamála-, iðnaðar- og nýsköpunarráðherra.

\_\_\_\_\_  
*Daði Ólafsson.*