

TILMÆLI FRAMKVÆMDASTJÓRNARINNAR

frá 12. maí 2010

um samræmda aðferðafræði við að flokka og tilkynna kvartanir og fyrirspurnir frá neytendum

(2010/304/ESB)

FRAMKVÆMDASTJÓRN EVRÓPUSAMBANDSINS HEFUR,

með hliðsjón af sáttmálanum um starfshætti Evrópusambandsins, einkum 292. gr.,

og að teknu tilliti til eftirfarandi:

1) Í niðurstöðum sínum frá 14. desember 2007 fagnaði leiðtoga ráðið endurskoðun innri markaðarins, sem kallar á stefnumörkun og reglusetningu á vettvangi Sambandsins í því skyni að auka skilning á þýðingu markaðsafkomu fyrir neytendur innan innri markaðarins með því að þróa tæki og vísa á borð við kvartanir frá neytendum.

2) Í ályktun sinni frá 18. nóvember 2008 um stigatöflu neytendamarkaðarins hvatti Evrópuþingið framkvæmdastjórnina og aðildarríkin til að vinna að samræmingu flokkunarferfa fyrir kvartanir, sem notuð eru af lögbærum yfirvöldum og viðkomandi neytendabjónustu í aðildarríkjunum, og koma á fót gagnagrunni innan Sambandsins um kvartanir frá neytendum. Í ályktun sinni um neytendavernd frá 9. mars 2010 hvatti Evrópuþingið alla kvörtunarþjónustuaðila til þess að samþykkja samræmdar aðferðir við að flokka og tilkynna kvartanir neytenda eins og framkvæmdastjórnin hefur lagt til.

3) Meðal forgangsverkefna í orðsendingu framkvæmdastjórnarinnar frá 13. mars 2007 „Starfsáætlun um neytendastefnu 2007-2013 — Valdefling neytenda, bætt velferð þeirra og skilvirk vernd“⁽¹⁾ er bætt vöktun neytendamarkaða og landsbundinnar stefnu í neytendamálum, þ.m.t. þróun tækis til vöktunar á kvörtunum neytenda.

4) Samkvæmt 16. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2006/2004 frá 27. október 2004 um samvinnu milli innlendra yfirvalda sem bera ábyrgð á framkvæmd laga um neytendavernd (reglugerð um samvinnu um neytendavernd)⁽²⁾ ber aðildarríkjunum að þróa, í samvinnu við framkvæmdastjórnina, sameiginlegan ramma um flokkun kvartana frá neytendum. Í þeim tilgangi þykir rétt að taka upp samræmdar aðferðir kvörtunarþjónustuaðila innan Sambandsins við að flokka kvartanir neytenda og tilkynna framkvæmdastjórninni um þær. Til þess að bæta megi vöktun á starfsemi markaða þykir rétt að þessar aðferðir taki einnig til fyrirspurna frá neytendum.

SAMÞYKKT TILMÆLI ÞESSI:

1. Kvörtunarþjónustuaðilar, einkum yfirvöld neytendamála í aðildarríkjunum, neytendasamtök, eftirlitsyfirvöld, aðrar stofnanir til lausnar deilumála, kærunefndir, óháðir umboðsmenn, skipaðir af stjórnvöldum, óháðir þjónustuaðilar með umboðsmannahlutverk á vegum söluaðila ásamt innri eftirlitsaðilum atvinnugreinarinnar, skulu framkvæma þessi tilmæli í samræmi við 2.–9. lið og með fyrirvara um trúnaðarkvaðir sem þeim kann að vera skylt að sæta, í tengslum við allar auglýsingar sem beint er til neytenda og samninga sem söluaðilar og neytendur gera með sér um sölu á vörum og þjónustu.

2. Í þessum tilmælum er merking eftirfarandi hugtaka sem hér segir:

a) „neytandi“: einstaklingur sem vinnur að markmiðum sem liggja utan við atvinnugrein, fyrirtæki, iðju eða sérgrein hans,

⁽¹⁾ COM(2007) 99, lokagerð.

⁽²⁾ Stjótið. ESB L 364, 9.12.2004, bls. 1.

- b) „kvörtun frá neytanda“: yfirlýsing, sem neytandi ber fram hjá kvörtunarþjónustuaðila, um óánægju með tiltekinn söluaðila varðandi kynningu, sölu eða afhendingu vöru eða þjónustu, notkun vöru eða þjónustu eða viðhaldsþjónustu,
- c) „fyrirspurn frá neytanda“: beiðni um upplýsingar eða ráðgjöf, önnur en kvörtun, sem neytandi ber fram hjá kvörtunarþjónustuaðila varðandi kynningu, sölu eða afhendingu vöru eða þjónustu, notkun vöru eða þjónustu eða viðhaldsþjónustu,
- d) „söluaðili“: einstaklingur eða lögaðili sem starfar, að því er varðar kynningu, sölu eða afhendingu vöru eða þjónustu, að markmiðum sem varða atvinnugrein, fyrirtæki, iðn eða sérgrein hans og hver sá sem starfar í nafni söluaðilans eða fyrir hönd hans,
- e) „kvörtunarþjónustuaðili“: sérhver aðili, sem ber ábyrgð á að taka við kvörtunum frá neytendum, leitast við að leysa úr kvörtunarmálum eða veitir neytendum ráðgjöf eða upplýsingar um kvartanir eða fyrirspurnir, sem er þriðji aðili við kvörtun eða fyrirspurn frá neytanda gagnvart söluaðila, undanskilin er kvörtunarþjónusta, rekin af söluaðilum, sem sinnir beinum fyrirspurnum og kvörtunum frá neytendum eða kerfi til að sinna kvörtunum, rekið af söluaðila eða á vegum hans.
3. Kvörtunarþjónustuaðilar skulu safna og skrá í það minnsta eftirfarandi upplýsingar sem mælt er með:
- a) eftirfarandi almennar upplýsingar í samræmi við gagnareitina sem mælt er með í I. undirþætti A-þáttar viðaukans:
- land neytanda,
 - land söluaðila,
 - heiti kvörtunarþjónustuaðila,
 - erindi neytanda, gera skal greinarmun á kvörtunum og fyrirspurnum,
 - viðtökudagur kvörtunar eða fyrirspurnar,
 - söluaðferð, að undanskildum undirflokkum 61.1 til 61.15,
- b) upplýsingar um viðkomandi viðskiptageira í samræmi við B-þátt viðaukans, a.m.k. á 2. stigi fyrir kvartanir,
- c) upplýsingar um eðli kvörtunar í samræmi við C-þátt viðaukans, a.m.k. á 1. stigi fyrir kvartanir.
4. Kvörtunarþjónustuaðilar eru hvattir til að safna og skrá eftirfarandi viðbótarupplýsingar:
- upplýsingar um söluaðferð í undirflokkum 61.1 til 61.15 í samræmi við I. undirþátt A-þáttar viðaukans fyrir kvartanir,
 - eftirfarandi almennar upplýsingar í samræmi við gagnareitina sem mælt er með í II. undirþætti A-þáttar viðaukans:
 - auglýsingamáta,
 - greiðslumáta,
 - heiti söluaðila,
 - virði viðskipta,
 - virði taps sem neytandinn varð fyrir,
- c) upplýsingar um eðli kvörtunar í samræmi við C-þátt viðaukans, a.m.k. á 2. stigi fyrir kvartanir,
- d) upplýsingar um fyrirspurnir.
5. Kvörtunarþjónustuaðilum er heimilt að safna viðbótarupplýsingum sem eru aðgreindar umfram stigin sem skilgreind eru í 3. og 4. lið, að því tilskildu að það sé í samræmi við gagnareitina sem lýst er í liðunum hér að framan.
6. Kvörtunarþjónustuaðilar skulu tilkynna framkvæmdastjórninni ár hvert um allar upplýsingarnar sem um getur í 3. lið. Tilkynna skal upplýsingarnar eins skjótt og unnt er eftir lok hvers almanaksárs.
7. Kvörtunarþjónustuaðilar eru hvattir til þess að tilkynna framkvæmdastjórninni ár hvert um allar upplýsingarnar sem um getur í 4. lið, að undanskildum upplýsingum um „heiti söluaðila“ sem um getur í iii. lið b-liðar í 4. lið. Tilkynna skal upplýsingarnar eins skjótt og unnt er eftir lok hvers almanaksárs.
8. Kvörtunarþjónustuaðilar skulu tilkynna upplýsingarnar skv. 6. og 7. lið á þann hátt að unnt sé að rekja þær til hverrar einstakrar kvörtunar, svo að framkvæmdastjórnin geti safnað saman upplýsingum frá mismunandi kvörtunarþjónustuaðilum og birt þær á þann hátt að bera meg saman alla gagnareitina sem tilmæli þessi ná yfir.

9. Ef persónuupplýsingar eru unnar skal það gert samkvæmt landslögum sem lögleiða tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 95/46/EB frá 24. október 1995 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga ⁽¹⁾ eða samkvæmt reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 45/2001 frá 18. desember 2000 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga, sem stofnanir og aðilar Bandalagsins hafa unnið og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga ⁽²⁾, ef við á. Meginreglan um lágmörkun gagna skal gilda, þ.e. að vinna einungis gögn sem bráðnauðsynlegt þykir í þeim tilgangi að gefa skýrslu um kvartanir og fyrirspurnir frá neytendum (sjá 1. lið). Persónuupplýsingar í kvörtunum og fyrirspurnum frá neytendum skulu vera nafnlausar ef unnt er.

Gjört í Brussel 12. maí 2010.

Fyrir hönd framkvæmdastjórnarinnar,

John Dalli

framkvæmdastjóri.

⁽¹⁾ Stjótið. EB L 281, 23.11.1995, bls. 31.

⁽²⁾ Stjótið. EB L 8, 12.1.2001, bls. 1.

VIDAUKI

ÞÁTTUR A

ALMENNAR UPPLÝSINGAR

I. undirþáttur, upplýsingar og reitir sem mælt er með

1. Land neytandans

Landið þar sem neytandinn hefur fasta búsetu:

11 Belgía	22 Kýpur	33 Slóvenía
12 Búlgaría	23 Lettland	34 Slóvakía
13 Tékkland	24 Litháen	35 Finnland
14 Danmörk	25 Lúxemborg	36 Svíþjóð
15 Þýskaland	26 Ungverjaland	37 Breska konungsríkið
16 Eistland	27 Malta	38 Ísland
17 Írland	28 Holland	39 Liechtenstein
18 Grikkland	29 Austurríki	40 Noregur
19 Spánn	30 Pólland	41 Sviss
20 Frakkland	31 Portúgal	42 Annað
21 Ítalía	32 Rúmenía	43 Ekki vitað

2. Land söluaðilans ⁽¹⁾

Landið þar sem söluaðilinn hefur staðfestu:

11 Belgía	23 Lettland	34 Slóvakía
12 Búlgaría	24 Litháen	35 Finnland
13 Tékkland	25 Lúxemborg	36 Svíþjóð
14 Danmörk	26 Ungverjaland	37 Breska konungsríkið
15 Þýskaland	27 Malta	38 Ísland
16 Eistland	28 Holland	39 Liechtenstein
17 Írland	29 Austurríki	40 Noregur
18 Grikkland	30 Pólland	41 Sviss
19 Spánn	31 Portúgal	42 Annað
20 Frakkland	32 Rúmenía	43 Ekki vitað
21 Ítalía	33 Slóvenía	44 Á ekki við
22 Kýpur		

3. Heiti kvörtunarþjónustuaðila

31 Frjáls texti

4. Erindi neytanda

41 Kvörtun

42 Fyrirspurn

5. Dagsetning þegar erindi neytanda barst

Dagsetning fyrstu skráningar kvörtunarþjónustuaðila á kvörtun eða fyrirspurn:

51 ÁÁÁÁ-MM-DD

⁽¹⁾ Ef um er að ræða flutninga í lofti samkvæmt reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 261/2004 frá 11. febrúar 2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður (Stjóð. ESB L 46, 17.2.2004, bls. 1) er hlutaðeigandi land það aðildarríki sem er lögbært að því er varðar flugatvik sem tengjast flugi frá flugvöllum á yfirráðasvæði þess ásamt flugi flugrekenda Sambandsins frá þriðju löndum til þessara flugvalla.

6. Söluaðferð

Söluaðferðin sem er notuð í viðskiptunum:

61 Augliti til auglitis. Staður þar sem viðskiptin fóru fram, þ.m.t. verslanir:

61.1 Stórmarkaður, risamarkaður

61.2 Lágvöruverðsverslun

61.3 Vöruhús

61.4 Verslun í smásölukeðju

61.5 Smásöluverslun

61.6 Lítil sölubúð, verslun

61.7 Grænmetisverslun, næturverslun

61.8 Götumarkaður, bændaverslun

61.9 Bensínstöð

61.10 Skrifstofa (þ.m.t. bankar og aðrar fjármálastofnanir)

61.11 Ferðaskrifstofa, umboðsskrifstofa ferðaskipuleggjanda

61.12 Sjúkrahús, heilsugæslustöð, læknastofa

61.13 Skóli

61.14 Íþrótt- og tómstundamiðstöðvar

61.15 Aðrir staðir

62 Fjarsala (t.d. símasala, póstverslun), að undanskilinni rafrænni verslun, farviðskiptum og uppboðum á Netinu

63 Rafræn verslun, að undanskildum farviðskiptum og uppboðum á Netinu

64 Farviðskipti

65 Markaður, kaupstefna

66 Uppboð

67 Uppboð á Netinu

68 Sala utan fastra starfsstöðva

69 Aðrar söluaðferðir

70 Ekki vitað

71 Á ekki við

II. undirþáttur, viðbótarupplýsingar og reitir**7. Auglýsingamáti**

Leið til að beina auglýsingu um tiltekna vöru eða þjónustu til neytandans:

71 Augliti til auglitis

72 Upphringing

73 Textaskilaboð

74 Hljóð- og myndmiðlun (sjónvarp o.s.frv.)

75 Prentað efni (dagblað, bæklingur, dreifibréf o.s.frv.)

- 76 Netið (vefsetur)
- 77 Tölvupóstur
- 78 Útvarp
- 79 Utanhúss (fastar auglýsingar, s.s. á skiltum, eða hreyfanlegar auglýsingar, s.s. á farartækjum)
- 80 Annað
- 81 Ekki vitað
- 82 Á ekki við

8. Greiðslumáti

Hvernig greiðsla var innt af hendi í viðskiptunum:

- 81 Reiðufé
- 82 Debetkort
- 83 Kreditkort
- 84 Ávísun, pappírsúttektarseðlar og pappírsferðatékkar
- 85 Millifærsla fjármuna
- 86 Beingreiðsla
- 87 Rafeyrir
- 88 Peningasending
- 89 Fyrirframgreidd kort
- 90 Farsímagreiðslur (t.d. með smáskilaboðum)
- 91 Annað
- 92 Ekki vitað
- 93 Á ekki við

9. Heiti söluaðilans

Heiti söluaðilans sem kvörtun frá neytandanum beinist að:

- 91 Frjáls texti
- 92 Ekki vitað

10. Gjaldmiðill

- | | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| 101 | EUR | 107 | LVL | 113 | ISK |
| 102 | BGN | 108 | LTL | 114 | CHF |
| 103 | CZK | 109 | PLN | 115 | NOK |
| 104 | DKK | 110 | RON | 116 | USD |
| 105 | EEK | 111 | SEK | 117 | Annað |
| 106 | HUF | 112 | GBP | 118 | Á ekki við |

11. Virði viðskiptanna

Ef við á, fjárhæðin sem neytandinn greiddi fyrir vöruna eða þjónustuna:

- 111 Fjárhæð (skráð í heilum tölum með tveimur aukastöfum, t.d. 10,50)
- 112 Ekki vitað
- 113 Á ekki við

12. Virði taps sem neytandinn hefur orðið fyrir

Ef við á, fjárhæð taps samkvæmt yfirlýsingu neytandans:

- 121 Fjárhæð (skræð í heilum tölum með tveimur aukastöfum, t.d. 10,50)
- 122 Ekki vitað
- 123 Á ekki við

ÞÁTTUR B

UPPLÝSINGAR UM VIÐSKIPTAGEIRA ⁽¹⁾

1. stig er t.d. 1. „Neysluvörur“. 2. „Almenn neytendaþjónusta“.

2. stig er t.d. 1.1. „Matvæli — Ávextir og grænmeti“. 1.2. „Matvæli — kjöt“.

Á 3. stigi er nákvæm lýsing á því sem er að finna í 2. stigi, t.d. „nýr, kældir eða frystir ávextir“.

1. Neysluvörur

Lýsing/skilgreining til skýringar

1.1. Matvæli — Ávextir og grænmeti

Ávextir

- nýr, kældir eða frystir ávextir,
- þurkaðir ávextir, ávaxtahýði, ávaxtakjarnar, hnetur og fræ til manneldis,
- rotvarðir ávextir og ávaxtaafurðir.

Undanskilið: sulta, marmelaði, grautur, hlaup, ávaxtamauk (1.5); plöntuhlutar rotvarðir í sykri (1.5); ávaxtasafar og ávaxtasiróp (1.6).

Matjurtir

- nýtt, kælt, fryst eða þurkað grænmeti ræktað vegna blaðanna eða stílsins (spergill, spergilkál, blómkál, salatfífill, fennika, spínat o.s.frv.), vegna ávaxta (eggaldin, gúrka, kúrbítur, græn paprika, grasker, tómatar o.s.frv.) og vegna rótanna (rauðrófur, gulrætur, laukur, nípur, hreðkur, næpur o.s.frv.),
- nýjar eða kældar kartöflur og annað hnýðisgrænmeti (maníókarót, örvarrót, kassava, sætuhnúður o.s.frv.),
- rotvarið eða unnið grænmeti og grænmetisafurðir,
- afurðir úr hnýðisgrænmeti (mjöl, flögur, mauk, franskir kartöflur og kartöflufloðgur), þ.m.t. frystar afurðir, til dæmis franskir kartöflur.

Meðtalið: ólífur, hvítlaukur, belgjurtir, sykurmaís; strandsveipur og annar fjörugróður til manneldis; ætisveppir.

Undanskilið: Kartöflusterkja, tapíókamjöl, sagógrjón og önnur sterkja (1.5); súpur, sósur, seyði og kraftur sem inniheldur grænmeti (1.5); kryddjurtir (steinselja, rósarín, garðablóðberg o.s.frv.) og krydd (pipar, paprika, engifer o.s.frv.) (1.5), ávaxta- og grænmetissafi (1.6).

1.2. Matvæli — kjöt

Meðtalið:

- nýtt, kælt og fryst kjöt af:
 - nautgripum, svínunum, kindunum og geitunum,
 - alifuglum (kjúklingum, öndum, gæsum, kalkúnum, perluhænsnum),
 - hérnum, kanínunum og villibráð (antilópum, dádýrum, villisvínunum, fasönum, skógarhænsnum, dúfum, kornhænum o.s.frv.),
 - hrossum, múldýrum, ösnum, úlföldum og þess háttar,

⁽¹⁾ Flokkarnir í þessum þætti byggjast á flokkun einkaneyslu eftir tilgangi (e. Classification of Individual Consumption According to Purpose) (COICOP), viðmiðunarflokkun sem Hagskýrsludeild Sameinuðu þjóðanna gefur út og margar stofnanir nota, þ.m.t. framkvæmdastjórn Evrópusambandsins, Efnahags- og framfarastofnunin og Sameinuðu þjóðirnar, í því skyni að flokka einkaneyslu eftir tilgangi.

- nýr, kældur og frystur innmatur úr dýrum til manneldis,
- þurrkað, saltað eða reykt kjöt og innmatur úr dýrum til manneldis (t.d. pylsur, salamí, beikon, skinka),
- annað kjöt, varið skemmdum eða unnið, og kjötafurðir (niðursoðið kjöt, kjötkraftur, kjötsafi, kjötbökur o.s.frv.).

Meðtalið: kjöt og innmatur úr sjávarspendýrum (t.d. selum) og framandi dýrum (kengúrum, strútum, krókódílum o.s.frv.); lifandi dýr, þ.m.t. alifuglar til manneldis.

Undanskilið: svínafeiti og önnur dýrafitu til manneldis (1.5); súpur, seyði og kraftur sem inniheldur kjöt (1.5).

1.3. *Matvæli — Brauð og kornvörur*

Meðtalið:

- hvers kyns hrísgrjón,
- maís, hveiti, bygg, hafrar, rúgur og annað kornmeti sem grjón eða mjöl (fínmalað og grófmalað),
- brauð og aðrar brauðvörur (hrökkbrauð, tvíbökur, ristað brauð, kex og smákökur, piparkökur, kexþynnur, vöffflur, skonsur og tebollur, smjördeigshorn, kökur, tertur, bökur, flatbökur o.s.frv.),
- blöndur og deig til brauðgerðar,
- hvers kyns pastavörur og flatbökur,
- unnar kornvörur (kornflögur, haframjöl o.s.frv.) og aðrar unnar kornvörur (malt, maltmjöl, maltkjarni, kartöflusterkja, tapiókamjöl, sagógrjón og önnur sterkja),
- annað brauð og kornvörur.

Meðtalið: mjólríkar vörur sem eru tilreiddar með kjöti, fiski, skelfiski, osti, grænmeti eða ávöxtum.

Undanskilið: kjöt- og fiskbökur (1.5), sykurmaís (1.5).

1.4. *Matvæli — Heilsumatvæli og næringarefni*

Meðtalið:

- matvæli sem eru merkt, kynnt eða auglýst þannig að fullyrt sé eða staðhæft, látið að því liggja eða gefið í skyn að:
 - a) þau hafi tiltekið, jákvætt næringarlegt gildi eða b) tengsl séu milli matvælna eða einhvers af innihaldsefnum þeirra og heilbrigðis eða c) neysla þeirra dragi verulega úr hættu á þróun sjúkdóma í mönnum.

1.5. *Matvæli — Annað*

Meðtalið:

- fiskur og skelfiskur,
- mjólkurafurðir (mjólk, ostur og annað),
- egg og eggjaafurðir,
- olíur, svínafeiti og önnur fita úr dýra- eða jurtaríkinu (smjör, smjörlíki, olífuolía, matarolía),
- barnamatur og ungbarnamatur,
- kryddjurtir og krydd,
- hnetur og vörur úr þeim,
- súpur, sósur, seyði og súpukraftur sem innihalda kjöt og grænmeti,
- tilbúnar máltíðir,
- aukefni,
- sykur, sulta, hunang, súkkulaði og sælgæti,
- sérfaða,
- fæðubótarefni,
- önnur matvæli sem ekki eru flokkuð annars staðar.

1.6. *Óáfengir drykkir*

Óáfengir drykkir, sem hér eru flokkaðir, eru þeir sem kaupa má í verslunum, stórmörkuðum og þess háttar fyrirtækjum, að undanskildum þeim sem falla undir „Afþreyingarþjónusta“, t.d. hótél og annars konar orlofsgistiaðstaða (6.1) og veitingastaðir og barir (6.5).

Meðtalið:

- kaffi, te og kakó,
- ölkelduvatn,
- gosdrykkir,
- safi úr ávöxtum og grænmeti,
- síróp og þykkni.

Undanskilið: óáfengir drykkir sem eru seldir í fyrirtækjum á borð við þau sem falla undir „Afþreyingarþjónusta“, t.d. hótél og annars konar orlofsgistiaðstaða (6.1) og veitingastaðir og barir (6.5).

1.7. *Áfengir drykkir*

Innifalið í þessum flokki eru drykkir sem eru lítið áfengir eða óáfengir en innihalda venjulega áfengi, t.d. óáfengt öl.

Meðtalið:

- brennd vín og líkjörar,
- vín,
- bjór.

Undanskilið: óáfengir drykkir sem seldir eru í fyrirtækjum á borð við þau sem falla undir „Afþreyingarþjónusta“, t.d. hótél og annars konar orlofsgistiaðstaða (6.1) og veitingastaðir og barir (6.5).

1.8. *Tóbak*

Meðtalið:

- vindlingar, vindlingatóbak (laust tóbak) og vindlingapappír,
- vindlar, píputóbak, munntóbak eða neftóbak,
- kveikjarar, kveikjaraeldsneyti, vindlingaöskjur, vindlaskerar o.s.frv.

1.9. *Fatnaður (þ.m.t. sérsniðinn) og skófatnaður*

- fataefni og fatnaður fyrir karla, konur, unglinga, börn (þriggja til þrettán ára) og ungbörn (frá fæðingu til tveggja ára), hvort sem flíkin er tilbúin eða saumuð eftir máli, úr hvers kyns efni (þar á meðal leðri, loðskinni, plasti og gúmmí), til daglegrar notkunar, við íþróttir eða störf,
- allur skófatnaður fyrir karla, konur, unglinga, börn (þriggja til þrettán ára) og ungbörn (frá fæðingu til tveggja ára), þar með talinn íþróttaskófatnaður sem hentar til daglegra nota eða við tómsundaiðkun (skór fyrir skokk, víðavangshlaup, tennis, körfubolta, siglingar o.s.frv.),
- hlutar til skófatnaðar,
- saumþráður, þrjónagarn og fylgihlutar til fatagerðar, til dæmis sylgjur, hnappar, smelluhnappar, rennilásar, borðar, reimar, leggingar o.s.frv.,
- handtöskur, seðlaveski, buddur o.s.frv.

Undanskilið:

- áklæði (1.11),
- hlífðarbúnaður fyrir íþróttir, s.s. höfuðhlífar, björgunarvesti, hnefaleikahanskar, líkamshlífar, belti, stoðbindi o.s.frv.; skófatnaður fyrir tiltekna íþróttagreinir (skíðaskór, knattspyrnuskór, golfskór og annar skófatnaður með áföstum skautum, hjólum, göddum, tökkum o.s.frv.); legghlífar, krikkehlífar og annar hlífðarbúnaður til íþróttaiðkunar (1.16),
- ferðabúnaður: ferðatöskur, ferðakoffort og ferðaskjórður (1.16),
- heilsusokkar, til dæmis teygjusokkar, bæklunarskór (8.3).

1.10. *Vörur til viðhalds og endurbóta húsa*

Meðtalið:

- efni til tómstundavinnu,
- málning og veggklæðning,
- girðingar og skýli,
- vélknúin verkfæri (t.d. bor, keðjusög),
- handverkfæri,
- garðáhöld og garðverkfæri (ekki vélknúin),
- garðsláttuvélar.

Undanskilið: heimilistæki (1.12 eða 1.13).

1.11. *Húsbúnaður*

Húsgögn og húsbúnaður til nota innan- og utanhúss. Gólfteppi og önnur gólfefni, textílvörur til heimilisnota, glervörur, borðbúnaður og búsaðhöld.

Meðtalið:

- rúm, sófar, dývanar, borð, stólar, skápar, kommóður og bókahillur,
- ljósabúnaður, til dæmis loftljós, gólfslampar, ljóskúplar og náttborðslampar,
- myndir, höggmyndir og aðrir listmunir,
- skermar, renniskilrúm og önnur húsgögn og búnaður,
- rúllu- eða rimlatjöld,
- garðhúsgögn,
- speglar og kertastjappar,
- áklæði, gluggatjaldaefni, gluggatjöld, sóltjöld, skyggni, forhengi og rennigluggatjöld úr dúk,
- sængurlín og borðlín,
- aðrar textílvörur til heimilisnota,
- laus teppi, föst teppi, línóleumdúkar og önnur gólfklæðning af svipuðu tagi,
- gler-, kristals-, keramik- og postulínsvörur sem notaðar eru sem borðbúnaður, til eldhúsnota, á baðherbergi, skrifstofur og til skreytinga innanhúss,
- hnífapör, diskar og fót, silfurborðbúnaður,
- órafknúin eldhúsaðhöld úr hvers kyns efnum, t.d. skaftpottar, grýtur, hraðsuðupottar, steikarpönnur, eldhúsvogir og ámóta vélræn áhöld,
- órafknúin búsaðhöld úr hvers kyns efnum, t.d. ílát undir brauð, kaffi, krydd o.s.frv., ruslafötur, pappírskörfur, þvottakörfur, straubretti, póstkassar, pelar, hitabúrisar og ísbox.

Undanskilið:

- heimilistæki (1.12) eða (1.13),
- klukkur (1.26); vegghitamælur og loftvogir (1.26),
- ungbarnahúsgögn, s.s. vöggur, barnastólar, burðarrúm og barnakerrur (1.27).

1.12. *Stór heimilistæki (þ.m.t. ryksugur og örbylgjuofnar)*

Stærri endingargóð heimilistæki, rafknúin og órafknúin; nær yfir afhendingu, uppsetningu og viðgerðir eftir því sem við á.

Meðtalið:

- eldavélar, eldunarplötur, ofnar og örbylgjuofnar,
- kæliskápar, frystar og sambyggðir kæli- og frystiskápar,
- þvottavélar, þurrkarar, þurrkskápar, uppþvottavélar og strau- og pressunarár, viftur og gufugleypar,
- loftræstitæki, rakatæki, hitatæki, vatnshitarar, færanlegur upphitunarbúnaður, viftur og gufugleypar,
- ryksugur, gufuhreinsivélar, teppahreinsunarár og vélar til að hreinsa, bóna og fægja gólf,
- önnur stærri heimilistæki, t. d. peningaskápar, sauma- og þrjónavélar, vatnsmýkingarbúnaður o.s.frv.

1.13. *Lítill heimilistæki (þ.m.t. kaffivélar og matvinnsluvélar)*

Lítill, hálfvaranleg, rafknúin heimilistæki, nær yfir afhendingu og viðgerðir eftir því sem við á.

Meðtalið:

- matvinnsluvélar, hrærivélar, djúpstekingarpottar,
- kaffivélar og kaffikvarnir,
- straujárn,
- brauðristar og grill, hitaplötur,
- safapressur,
- rjómaís- og frauðisvélar, jógúrtvélar,
- viftur, rafmagnsábreiður o.s.frv.

Undanskilið: lítill órafknúin búsaðhöld og eldhúsaðhöld (1.11), tæki til persónulegrar umhirðu (1.24).

1.14. *Rafeindatæki (ekki upplýsinga- og fjarskiptatæki eða til tómstundaiðkunar)*

Búnaður til viðtöku, upptöku og flutnings á hljóði og myndum (hljóð- og myndkerfi); ljósmynda- og kvikmyndabúnaður og sjóntæki; upptökumiðlar; nær yfir afhendingu, uppsetningu og viðgerðir eftir því sem við á.

Meðtalið:

- spilarar og upptökutæki fyrir stafræna mynddiska,
- myndbandstæki,
- sjónvarpstæki,
- fastir geislasplálarar, hljómtæki og margmiðlunarsplálarar,
- ferðageislasplálarar, -hljómtæki, -margmiðlunarsplálarar og tónhlöður,
- útvarpstæki, útvarpstæki í bíla (seld sem aukabúnaður), útvarpsklukkur, talstöðvar og viðtæki og sendar fyrir fjarskiptaá hugamenn,
- myndavélar,
- myndbandstökuvélar,
- ljósmyndabúnaður,
- tómir geisladiskar og stafrænir mynddiskar,
- tóm hljóð- og myndbönd,
- reiknivélar, að meðtöldum vasareiknum,
- óáteknað filmur, hylki og diskar til ljósmyndunar og kvikmyndunar.

Undanskilið: leikjatölvuforrit (1.16), leikjatölvur sem tengdar eru við sjónvarpstæki (1.16), átekin hljóðsegulbönd, snældur, myndbandsspólur, disklingar og geisladiskar fyrir segulbandstæki, snælduspíllar, myndbandsupptökutæki og einkatölvur (1.16).

1.15. *Vörur fyrir upplýsinga- og fjarskiptatækni*

Vörur fyrir upplýsinga- og fjarskiptatækni eru vörur sem annaðhvort eru ætlaðar til rafrænnar upplýsingavinnslu og -dreifingar, þ.m.t. útsending og sýning, eða sem nota rafræna vinnslu til þess að greina, mæla og/eða skrá eðlisfræðileg fyrirbæri eða stjórna eðlisfræðilegu ferli; nær yfir afhendingu, uppsetningu og viðgerðir eftir því sem við á.

Meðtalið:

- einkatölvur, tölvur til eigin samsetningar og fylgihlutir þeirra,
- prentarar og skannar,
- leikjatölvur,
- ferðaleikjatölvur,
- tölvuhugbúnaður og uppfærslur,
- fartölvur, fistölvur og spjaldtölvur,
- lófatölvur og snjallsímar,
- hugbúnaður (á efnislegum miðli eða til niðurbætur),
- farsímar og fastasímar, bréfasímar og símsvarar,
- mótöld og afruglarar,
- GPS-staðsetningarkerfi.

Undanskilið: búnaður til viðtöku, upptöku og flutnings á hljóði og myndum (1.14); hugbúnaður fyrir leikjatölvur (1.16).

1.16. *Fristundavörur (íþróttabúnaður, hljóðfæri o.s.frv.)*

Leikir, leikföng og aðrar vörur notaðar til íþróttar, tómstundaiðju, útilegu og útivistar ásamt viðgerð á slíkum vörum. Nær einnig yfir varanlegar vörur til tómstundaiðkunar og átekið efni (geisladiska, stafræna mynddíska).

- Átekin segulbönd, snældur, myndbandsspólur, disklingar og geisladiskar fyrir segulbandstæki, myndbandstæki og einkatölvur,
- spil, töfl og þess háttar,
- hvers kyns leikföng, þar með taldar brúður, tuskudýr, leikfangabílar og -lestir, leikfangahjól (tvíhjól og þríhjól), smíðasett, raðþrautir, leir, rafeindaleikir, grímur, grímubúningar, spaughlutir, flugeldar, skrautborðar og jólatrésskraut,
- hlutir til frímerkjasöfnunar (notuð eða stimpluð frímerki, frímerkjaalúbúm o.s.frv.) aðrir hlutir til söfnunariðju (mynt, minnispeningar, steinar, sýnishorn úr dýra- og jurtaríkinu o.s.frv.) og aðrar vörur til tómstundaiðju,
- búnaður til leikfimi, líkamsræktar og íþróttar, til dæmis boltar, net, spaðar, skíði, golfkylfur, höggssverð, stengur fyrir stangarstökk, lóð, kringlur, gormar og önnur líkamsræktartæki,
- fallhlífir og annar búnaður fyrir fallhlífarstökk,
- sjónaukar, smásjár og áttavitar,
- skotvopn og skotfæri til veiða, íþróttar og sjálfsvarnar,
- veiðistengur og annar fiskveiðibúnaður,

- búnaður til leikja á strönd og utandyra, t.d. „boccia“, krocket, svífdiskar, blak og uppblásanlegir bátar, flekar og sundlaugar,
- útileguhúsgögn og -búnaður, t.d. tjöld og fylgihlutir, svefnpokar, bakpokar, vindsængur og loftdælur, prímusar og grill,
- stærri hlutar til leikja og íþrótta, t.d. kanóar, kajakar, seglbretti, kófunarbúnaður og golfbílur, svifflugur, svífdrekar og loftbelgir,
- hljóðfæri af öllum stærðum, þ.m.t. rafmagnshljóðfæri, t.d. píanó, orgel, fiðlur, gítarar, trumbur, trompetar, klarínnettur, þverflautur, blokkflautur, munnhörpur o.s.frv.,
- billjarðborð, borðtennisborð, kúluspilsvélar, spilakassar o.s.frv.,
- leikjatölvuforrit; stjórnborð/leikjatölvur sem tengdar eru við sjónvarpstæki, tölvuleikir á spólum og geisladiskum,
- skófatnaður fyrir tiltekna íþróttagreinar (skíðaskór, knattspyrnuskór, golfskór og annar skófatnaður með áföstum skautum, hjólum, göddum, tökkum o.s.frv.); höfuðhlífir til íþróttaiðkunar; annar hlífðarbúnaður fyrir íþróttir, s.s. björgunarvesti, hnefaleikahanskar, líkamshlífir, legghlífir, kríkkethlífir og annar hlífðarbúnaður fyrir íþróttir,
- ferðabúnaður: ferðatöskur, ferðakoffort og ferðaskjórður.

Undanskilið:

- garðhúsgögn (1.11),
- farartæki dregin af hestum eða smáhestum og skyldur búnaður til fólksflutninga (1.19),
- öryggishjálmar til nota á bifhjóli og reiðhjóli (1.20),
- Hestar og smáhestar (1.23).

1.17. Nýjar bifreiðar

Undir þennan flokk falla ökutæki sem eru hönnuð og smíðuð til að flytja farþega og ekki eru í fleiri en átta sæti til viðbótar við sæti ökumanns. Meðtalið: nýjar bifreiðar, skutbifreiðar og langbakar.

Undanskilið: varahlutir og fylgihlutir (1.20); smurolíur (1.21); viðhald, viðgerðir eða ísetning (2.9).

1.18. Notaðar bifreiðar

Undir þennan flokk falla notuð vélknúin ökutæki á hjólum, notuð til fólksflutninga, þ.m.t. notaðar bifreiðar, stórar farþegabifreiðar, skutbifreiðar og langbakar.

Undanskilið: varahlutir og fylgihlutir (1.20), smurolíur (1.21), viðhald, viðgerðir eða ísetning (2.9).

1.19. Önnur einkasamgöngutæki

Meðtalið:

- ný og notuð bifhjól, reiðhjól, létt bifhjól, reiðhjól með hjálparvél, fjórhjól og ökutæki sem dráttardýrum er beitt fyrir,
- bátar, utanborðshreyflar, vatnakettir (e. jet-ski), segl, reiði og yfirbygging,
- farartæki dregin af hestum eða smáhestum og skyldur búnaður (aktygi, beisli, taumar, söðlar o.s.frv.),
- húsbílar, hjólhýsi og eftirvagnar,
- húsbílar, hjólhýsi o.s.frv.,
- snjósleðar,
- eftirvagnar,

Undanskilið: leiga á bílskúrum og bifreiðastæðum sem tengjast ekki íbúðarhúsnæði (5.6); aðstaða vegna vegatolla (brýr, göng, ferjur, hraðbrautir) og stöðumælur (5.6); leiga á bifreið með eða án bifreiðastjóra (5.7), ökukennsla (9.2).

1.20. *Varahlutir og fylgihlutir fyrir ökutæki og önnur einkasamgöngutæki*

Meðtalið:

- hjólbarðar (nýir, notaðir og sólaðir), slöngur, kerti, rafgeymar, höggdeyfar, síur, dælur og aðrir varahlutir og fylgihlutir fyrir einkasamgöngutæki,
- vörur sem eru ætlaðar sérstaklega til hreinsunar og viðhalds á samgöngutækjum, s.s. lakk, krómhreinsiefni, þéttiefni og bón,
- yfirbreiðslur fyrir bifreiðar, bifhjól o.s.frv.,
- öryggishjálmar til nota á bifhjóli og reiðhjóli.

Undanskilið: útvarpstæki í bíla, seld sem aukabúnaður (1.14); barnaöryggisstólar í bíla (1.27); vörur sem eru ekki ætlaðar sérstaklega til hreinsunar og viðhalds, s.s. eimað vatn, svampar, þvottaskinn, hreinsiefni o.s.frv. (1.28); ísetning varahluta og fylgihluta, þvottur og bón á yfirbyggingu (2.9).

1.21. *Eldsneyti og smurolíur fyrir ökutæki og önnur einkasamgöngutæki*

Meðtalið:

- olía, smurefni, hemla- og gírkassavökvar, kælivökvar og íblöndunarefni,
- eldsneyti s.s. dísilolía, bensín, fljótandi jarðolíugas (LPG), lífeldsneyti og alkóhól.

1.22. *Bækur, tímarit, dagblöð, ritföng (póstsending undanskilin)*

Meðtalið:

- bækur, þ.m.t. landabréfabækur, orðabækur, alfræðirit og kennslubækur, handbækur og raddskrár,
- dagblöð og tímarit,
- vörulistar og auglýsingaefni,
- veggspjöld, póstkort með eða án mynda, dagatöl,
- heillaóskakort og nafnspjöld, tilkynninga- og skilaboðaspjöld,
- landakort og hnattlíkön,
- skrifblokkir, umslög, bókhaldsbækur, minnisbækur, dagbækur o.s.frv.,
- pennar, blýantar, lindarpennar, kúlupennar, merkipennar, blek, strokleður, yddarar o.s.frv.,
- stenslar, kalkipappír, ritvélaborðar, stimpilpúðar, leiðréttingalakk o.s.frv.,
- gatarar, pappírshnifar, pappírsskæri, lím og límband til skrifstofunota, heftarar og hefti, bréfaeklemmur, teiknibólur o.s.frv.,
- efni til teikningar og málunar, til dæmis strigi, pappír, karton, málning, vaxlitir, pastellitir og penslar,
- kennsluefni, s.s. vinnubækur, reiknistokkar, rúmfræðiáhöld, töflur, krítar og pennaveski.

Undanskilið: frímerkjaalbúm (1.16); póstsending, póstkort sem eru seld með áfestu gjaldmerki og loftbréf (4.1).

1.23. *Gæludýr og gæludýravörur*

Meðtalið:

- gæludýr, gæludýrafóður, dýralækninga- og snyrtivörur fyrir gæludýr, hálsbönd, ólar, hundakofar, fuglabúr, fiskabúr o.s.frv.,
- hestar og smáhestar.

Undanskilið: Þjónusta vegna gæludýra (2.13).

1.24. *Rafmagnstæki til persónulegrar umhirðu*

Meðtalið:

- rafmagnsrakvélur og hársnyrtivélur, hárpurrkur og þurrkhjálmar, hárlíðunarjám og blástursgreiður, sólarlampar, rafmagnstannburstar og önnur rafmagnstæki til tannhirðu o.s.frv.

1.25. *Snyrtivörur til persónulegrar umhirðu*

Meðtalið:

- hlutir fyrir persónulegt hreinlæti: handsápa, lyfjasápa, hreinsiolía og -mjólk, raksápa, rakkrem og -froða, tannkrem o.s.frv.,
- snyrtivörur, s.s. naglalakk, farði og farðahreinsivörur, hárvökvar, vörur til nota eftir rakstur, sólbaðsvörur, ilmvötn og kölnarvötn, efni til að eyða líkamslykt, baðvörur o.s.frv.,
- órafknúin tæki til persónulegrar umhirðu, s.s. rakvélar og hársnyrtivélar og blöð í þær, skæri, greiður, rakburstar, hárburstar, tannburstar, naglaburstar, baðvogir o.s.frv.,
- aðrar vörur til persónulegrar umhirðu og hreinlætisnota, s.s. pappírsvasaklútar, baðmull, eyrnarpinnar, svampar o.s.frv.

1.26. *Skartgripir, silfurmunir, klukkur, úr og fylgihlutir*

Meðtalið:

- eðalsteinar og -málmar og skartgripir úr eðalsteinum og -málmum,
- munir úr silfri og gulli,
- óekta skartgripir, ermahnappar og bindisnælur,
- klukkur, úr, skeiður, vekjaraklukkan, ferðaklukkan,
- sólglæraugu,
- regnhlífir og sólhlífir, blævængir, lyklakippur,
- vegghitamælur og -loftvogir.

Undanskilið: burðarílát fyrir persónulega muni, skjalatöskur, handtöskur, seðlaveski, buddur o.s.frv. (1.9); útvarpsklukkan (1.14).

1.27. *Barna- og ungbarnavörur*

Meðtalið:

- barnavagnar og barnakerrur,
- vörur til umhirðu barna (t.d. smekkir, bleyjur, pelar),
- burðarrúm,
- vöggur,
- háir barnastólar,
- bílrúm og bílstólar,
- bakburðarpokar og magaburðarpokar.

Undanskilið: barna- og ungbarnamatur (1.5), barnaföt (1.9).

1.28. *Hreingerninga- og viðhaldsvörur, vörur til hreingerninga og vörur sem eru ekki varanlegar*

Meðtalið:

- hreingerninga- og viðhaldsvörur, s.s. þvottaduft, þvottalögur, hreinsiefni, mýkingarefni, bón, fægilögur, litunarefni, sótthreinsandi efni, skordýraeitur, sveppaeitur og eimað vatn,
- hlutir til hreingerninga, s.s. kústar, ræstingaburstar, fægiskóflur og sópar, afþurrkunarklútar, diskapurrkur, gólfklútar og svampar,
- pappírsvörur, s.s. síur, borðdúkar og munnþurrkur, eldhúspappír, ryksugupokar og borðbúnaður úr pappa, þar með talinn álpappír og sorppokar úr plasti,
- aðrir hlutir til heimilishalds sem eru ekki varanlegir, s.s. eldspýtur, kerti, lampakveikir, brennsluspritt, útuprjónar, öryggisnælur, saumnálar, prjónar, naglar, skrúfur, rær og boltar, saumur, skifur, lím og límbönd til heimilisnota, snæri og gúmmihanskar,
- skóáburður, skókrem og aðrar skóhreinsivörur.

Undanskilið: pappírsvasaklútar, sápur, svampar og annað til hreinlætisnota (1.25).

2. Almenn þjónusta við neytendur

Lýsing/skilgreining til skýringar

2.1. Fasteignaþjónusta

Meðtalið:

- þjónusta fasteignasala, umboðsskrifstofa fyrir fasteignir og leigusala,
- húsamat, gerð afsalsbréfa og tengd þjónusta,
- sala á nýjum húsum eða húsum sem fyrir eru,
- sala á lóðum.

2.2. Bygging nýrra húsa

Meðtalið:

- bygging nýrra húsa.

2.3. Þjónusta til viðhalds og endurbóta húsa

Viðhald, endurbætur og viðgerðir á húsnæði.

Meðtalið:

- þaklagn,
- vinna skreytingamanna, gólfklæðning, trésmiðir, málarar, veggfóðrun,
- vinna pípulagningarmanna,
- miðstöðvarhitun,
- vinna rafvirkja og raflagnir,
- vinna múrsteinslagningarmanna,
- vinna glersmiða,
- vinna garðyrkjumanna, trjáklippingarmanna, malbikun og hellulögn,
- eldhúsinnréttingar, baðinnréttingar,
- einangrun,
- þjófavarnarkerfi,
- rakapétting,
- sólarraflhöður, uppsetning og viðhald á vindhverflum,
- uppsetning á þakrennum,
- hreinsun og viðgerðir á skorsteinum,
- skipti á hurðum og gluggum,
- þjónusta við sundlaugar,
- önnur þjónusta til viðhalds og endurbóta húsa.

Undanskilið: innkaup á vörum til viðhalds og endurbóta, óháð þeirri þjónustu sem veitt er (1.10); vinna og þjónusta meðan á byggingu nýrra húsa stendur (2.2).

2.4. Búslóðaflutningar og geymsla

Meðtalið:

- flutningur búslóða frá einum stað til annars,
- tímabundin geymsla búslóða,
- farm- og vöruflutningar.

2.5. *Hreingerningaþjónusta*

Meðtalið:

- heimilisþrif,
- gluggaþvottur,
- gólfteppahreinsun,
- sóthreinsun, svæling og meindýraeyðing,
- sorphirða og förgun.

Undanskilið: hreingerningavörur (1.28).

2.6. *Þjónusta vegna persónulegrar umhirðu*

Meðtalið:

- hárgreiðslustofur, rakarastofur, snyrtistofur,
- hármæðferð, snyrtimæðferð,
- sólbaðstofur,
- megrunarklúbbar/-miðstöðvar,
- tyrknesk baðhús, heilsulindir, gufubaðstofur, sólbaðsstofur o.s.frv.,
- líkamshirðing,
- húðflúrur og húðgötun.

Undanskilið: líkamsræktarstöðvar (6.6).

2.7. *Hreinsun, viðgerðir og leiga á fatnaði og skófatnaði*

Meðtalið:

- þurrhreinsun, þvottur, straujun og litun á flíkum,
- stoppun, bæting, viðgerðir og breytingar á flíkum,
- viðgerðir á fatnaði (þ.m.t. sérsniðinn),
- viðgerðir á skófatnaði, skóhreinsipjónusta,
- fataleiga,
- leiga á skófatnaði,
- viðgerðir eða leiga á skófatnaði fyrir tiltekna íþróttagreinar (skíðaskóm, knattspyrnuskóm, golfskóm og öðrum skófatnaði með áföstum skautum, hjólum, göddum, tökkum o.s.frv.).

Undanskilið: Nýr fatnaður og sérsaumur á fatnaði (1.9).

2.8. *Aðstoð, rannsóknir og milllistigþjónusta*

Meðtalið:

- hausaveiðarar,
- markþjálfunarþjónusta,
- viðburðaþjónusta,
- ráðningarstofur,
- ráðgjöf, leiðsögn, gerðardómur, þjónusta til stuðnings fjölskyldum,
- önnur aðstoð, rannsóknir og milllistigþjónusta.

2.9. *Viðhald og viðgerðir á ökutækjum og öðrum samgöngutækjum*

Viðhalds- og viðgerðþjónusta fyrir einkasamgöngutæki.

Meðtalið:

- uppsetning varahluta og fylgihluta,
- þvottur og bón,
- hjólastilling, tækniskoðun, bilanþjónusta, olíuskipti,
- smurnings- og þvottaþjónusta,
- vegaaðstoð.

Undanskilið er vörur notaðar sem hluti af þjónustu: varahlutir og fylgihlutir (1.20); eldsneyti og smurolíur (1.21).

2.10. *Lögfræði- og bókhaldsþjónusta*

Meðtalið:

- þjónusta lögbókanda,
- lögfræðingar,
- lögfræðiráðgjöf og önnur lögfræðiþjónusta við einkaaðila,
- bókhaldarar,
- skattaráðgjafar,
- endurskoðendur.

2.11. *Útfararþjónusta*

Öll þjónusta sem tengist athöfnum við andlát. Meðtalinn flutningur líks á greftrunar- eða útfararstað.

2.12. *Barnagæsla*

Niðurgreiddir eða einkareknir leikskólar og önnur barnagæsla; meðtalin dagvistun barna í heimahúsum, s.s. aðstoð og þjónusta við börn og barnagæsla.

2.13. *Þjónusta í tengslum við gæludýr*

Dýralæknisþjónusta og önnur þjónusta í tengslum við gæludýr, t.d. hundaræktunarstöðvar og hundahótel.

Undanskilið: Gæludýr og gæludýravörur (1.23).

3. **Fjármálaþjónusta**

Lýsing/skilgreining til skýringar

3.1. *Fjármálaþjónusta — greiðslureikningar og greiðsluþjónusta*

Á við um greiðsluþjónustu og þjónustu, sem tengist greiðslureikningi, þar sem fljótlegt og einfalt er að taka út peninga.

Meðtalið:

- yfirdráttarheimild á greiðslureikningi,
- bankaviðskipti í útibúi, netbankar og bankaviðskipti gegnum síma og farsíma í tengslum við greiðslureikning,
- greiðsla með debetkorti,
- greiðsluþjónusta s.s. rafeyrir.

3.2. *Fjármálaþjónusta — Lán (að lánum til húsnæðiskaupa undanskildum)*

Á við um þjónustu sem tengist láni á peningum, fjárhæð sem er bundin við sérstaka endurgreiðsluskyldu.

Meðtalið:

- lán,
- greiðsla með kreditkorti ef fjármunir eru tryggðir með lánalínu fyrir notanda greiðsluþjónustu, þ.m.t. hlaupandi lán,

— neytendalán, veitt af smásölum og með viðskiptakortum.

Undanskilið: yfirdráttarheimild á greiðslureikningi (3.1), lán til húsnæðisakaupa (3.3).

3.3. *Fjármálaþjónusta — Veðlán/Lán til húsnæðisakaupa*

Á við um þjónustu sem tengist yfirfærslu á veði í fasteign eða landi í skiptum fyrir lán á peningum.

3.4. *Fjármálaþjónusta — Sparnaður*

Þjónusta sem tengist sparireikningi. Þetta á við um reikning sem ber vexti og ekki er hægt að nota beint.

Undanskilið: fjárfestingar, lífeyrir og sparnaður í verðbréfum (3.6).

3.5. *Fjármálaþjónusta — Annað*

Önnur fjármálaþjónusta, s.s. yfirfærsla peninga milli neytenda og gjaldeyrissskipti.

3.6. *Fjárfestingar, lífeyrir og verðbréf*

Þjónusta í tengslum við fjárfestingar í skuldabréfum, verðbréfum og öðrum peningalegum eignum, þ.m.t. fjármálagæðingar eða fjárfestingarvörur, s.s. sjóðir á vegum banka, fjárfestingarfyrirtækja og annarra veitenda fjármálaþjónustu.

Meðtalið:

— séreignalífeyrissjóðir,

— fjárfestingarpakkar (þ.m.t. váttryggingarsamningar þegar megentilgangurinn er fjárfesting á borð við líftryggingasamninga tengda sjóðum (e. unit-linked) og vísitölu (e. index-linked), að undanskildum þeim sem falla undir lið 3.11),

— þjónusta vegna verðbréfasafna og eignastýringar,

— varsla eða varðveisla,

— framkvæmd fyrirmæla fyrir hönd viðskiptavina (þjónusta verðbréfamíðlara) í tengslum við peningalegar eignir og afleiður,

— bankaviðskipti á Netinu og gegnum síma og farsíma í tengslum við fjárfestingar, lífeyri og verðbréf,

— ráðgjafarþjónusta, þ.m.t. fjárfestingaráðgjöf og fjárhagsáætlanir.

Undanskilið: líftryggingavörur sem falla undir tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2002/83/EB ⁽¹⁾ (3.11).

3.7. *Skaðatryggingar — Heimilis- og fasteignatryggingar*

Þjónusta vegna skaðatrygginga í tengslum við húsnæði. Þjónustugjöld fyrir tryggingar sem taka til fjölbættrar áhættu ber að flokka á grundvelli kostnaðar við megináhættuna ef ekki er unnt að sundurliða þjónustugjöldin eftir þeim tegundum áhættu sem tryggingin tekur til.

Meðtalið: þjónustugjöld sem íbúar í eigin húsnæði og leigjendur greiða fyrir þær tegundir váttryggingar sem leigjendur kaupa venjulega gegn eldsvoðum, sprengingu, óveðri, náttúruöflum öðrum en óveðri, þjófnaði, vatnsskemmdum o.s.frv.

Undanskilið: Þjónustugjöld sem íbúar í eigin húsnæði greiða fyrir þær tegundir trygginga sem leigusalar kaupa venjulega; flutningstryggingar (3.8).

3.8. *Skaðatryggingar — Flutningstryggingar*

Meðtalið:

— tryggingar á grundvelli samninga um notkun einkasamgöngutækja, s.s. vélknúinna farartækja til notkunar á landi, báta, skipa eða loftfara,

— allt tjón eða tap á vélknúnum farartækjum til notkunar á landi, bátum, skipum og loftförum,

— allt tjón eða tap á vörum í gegnumflutningi, sem ekki er tilgreint hér að framan.

3.9. *Skaðatryggingar — Ferðatryggingar*

Meðtalið:

— tryggingar sem tengjast ferðalögum, s.s. þegar flugi seinkar eða er aflýst, vegna taps á farangri og læknskostnaðar.

⁽¹⁾ Stjórtíð. EB L 345, 19.12.2002, bls. 1.

3.10. *Skaðatryggingar — Sjúkra- og slysatryggingar og aðrar tryggingar*

Meðtalið:

- varanleg sjúkratrygging,
- viðbótatrygging (trygging gegn líkamstjóni og örorku af völdum slyss eða sjúkdóms),
- lán, ábyrgðarskuldbindingar, ýmiss konar fjárhagstjón, málsvarnarkostnaður,
- allar aðrar tryggingar sem ekki eru taldar upp hér að framan eða undir flokknum fasteigna- og innbústyggingar (3.7), flutningstryggingar (3.8), ferðatryggingar (3.9) og líftryggingar (3.11).

3.11. *Tryggingar — Líftryggingar*

Undir þennan flokk falla tryggingar sem gerðar eru á grundvelli samninga um eftirfarandi:

- líftryggingar sem fela í sér útborgun einvörðungu við tiltekinn aldur, við andlát, við tiltekinn aldur eða fyrr ef andlát ber að höndum, líftryggingu með endurgreiðslu iðgjalda — þó ekki þegar megintilgangur líftryggingarinnar er fjárfesting.

Undanskilið: Líftryggingavörur þegar megintilgangurinn er fjárfesting á borð við líftryggingasamninga tengda sjóðum (e. unit-linked) og vísitölu (e. index-linked) (3.6).

4. **Póstþjónusta og rafræn fjarskipti**

Lýsing/skilgreining til skýringar

Meðtalið: hljóð-, mynd- og gagnaflutningar ásamt útvarps- og sjónvarpsútsendingum; undir þennan flokk falla ekki neysluvörur s.s. sjónvarpstæki og farsímar.

4.1. *Póst- og hraðsendingarþjónusta*

Bréfa-, póstkorta- og bögglasendingar, bæði á vegum opinberrar póstþjónustu og einkafyrirtækja.

Meðtalið:

- bréfaskipti,
- böggjar,
- hraðpóstur,
- tímarit,
- auglýsingar merktar viðtakanda,
- útgáfa og sala á frímerkjum,
- fjarritaþjónusta,
- hraðsendingar.

Undanskilið: fjármálaþjónusta á vegum pósthúsa (3).

4.2. *Fastasímaþjónusta*

Meðtalið:

- talsímaþjónusta,
- uppsetning símaþúnaðar til einkanota,
- símtöl frá einkasímum eða almenningssímum (almenningsímaklefum, símaklefum á pósthúsum o.s.frv.),
- þráðlaus talsíma-, ritsíma- og bréfasímaþjónusta,
- fastasímaþjónusta sem hluti af þjónustupakka.

Undanskilið: fastasímar (1.15), bréfasíma- og símsvarabúnaður með einkatölvum (1.15), fastur aðgangur að Netinu (4.4), símtöl frá frístundastöðum, s.s. hótélum og annars konar orlofsgististöðum (6.1) og veitingastöðum og börum (6.5).

4.3. *Farsímaþjónusta*

Undir þennan flokk fellur farsíma- og gervihnattasímaþjónusta.

Meðtalið:

- talsímaþjónusta,
- áskriftir,
- talhólfþjónusta,
- reikiþjónusta,
- gagnasendingar með farsíma,
- smáskilaboð (SMS),
- myndskilaboðþjónusta (MMS),
- farsímaþjónusta sem hluti af þjónustupakka.

Undanskilið: farsímataeki (1.15), hringitónar (4.6), fyrirframgreidd kort (4.6) og aðgangur að Netinu gegnum farsíma (4.4).

4.4. *Netþjónusta*

Meðtalið:

- föst nettenging,
- hreyfanleg nettenging (þráðlaus aðgangur að Netinu með fartölvum, fistölvum, farsímum eða öðrum áþekktum búnaði),
- samfélagsmiðlar á Netinu,
- önnur netþjónusta, t.d. spjallrásir,
- fréttþjónusta,
- lénsheitaþjónusta,
- þjónusta vegna þáttasölusjónvarps,
- þjónusta vegna tölvupóstfanga,
- Netþjónusta sem hluti af þjónustupakka.

Undanskilið: mótöld og afruglarar (1.15).

4.5. *Þjónusta sjónvarpsstöðva*

Undir þennan flokk falla sjónvarpsáskriftir, stafrænar og um jarðkerfi, og tengd þjónusta um kapal, gervihnött eða hvers kyns aðra miðla.

Meðtalið:

- uppsetning mótalda,
- háskerpusjónvarp,
- pöntunarsjónvarp,
- barnalæsing,
- sjónvarpsefni,
- auglýsingar,
- sjónvarpsþjónusta sem hluti af þjónustupakka.

Undanskilið: mótöld og afruglarar (1.15).

4.6. *Önnur fjarskiptaþjónusta*

Meðtalið:

- fyrirframgreidd símakort,
- símtöl gegnum netsíma (VOIP),

- opinberir símasjálfsalar,
- þjónusta á hækkuðu verði,
- niðurhal gegnum síma (t.d. hringitónar, leikir),
- Netsímaþjónusta.

5. Flutningaþjónusta

Lýsing/skilgreining til skýringar

Meðtalið: almennir og einkareknir flutningar og tengd þjónusta.

5.1. Sporvagnar, strætisvagnar og jarðlestir

Flutningur á einstaklingum, hópum fólks og farangri með sporvögnum, strætisvögnum og jarðlestum.

5.2. Járnbrautir

Flutningur á einstaklingum, hópum fólks og farangri á járnbrautum.

Meðtalið: Flutningur einkaökutækja.

5.3. Flugfélög

Flutningur á einstaklingum, hópum fólks og farangri með flugvélum og þyrlum.

5.4. Leigubifreiðar

Flutningur á einstaklingum, hópum fólks og farangri með leigubifreiðum og bifreiðum sem leigðar eru með bifreiðastjóra.

5.5. Flutningar á haf, ám og öðrum vatnaleiðum

Flutningur á einstaklingum, hópum fólks og farangri með skipum, bátum, ferjum, svífnökkvum og spaðabátum. Þar með taldar skemmtisiglingar og flutningur á einkafarartækjum á vatni.

5.6. Þjónusta samgönguvirkja

Meðtalið:

- rekstur bílastæða og stöðumæla,
- aðstaða vegna vegatolla,
- lestarstöðvar og hópferðamiðstöðvar,
- hafnir,
- flugvelli,
- skíðalyftur,
- kláfar,
- togbrautir.

5.7. Leigustarfsemi

Meðtalið:

- bílaleiga,
- vélhjólaleiga,
- sendibifreiðaleiga,
- hjólhýsaleiga,
- reiðhjólaleiga,
- bátaleiga,
- samakstur,
- önnur leigustarfsemi sem tengist flutningum.

6. Afþreyingarþjónusta

Lýsing/skilgreining til skýringar

Meðtalið: vörur og þjónusta sem tengist tómstunda- og menningarstarfi.

6.1. *Hótel og annars konar orlofsgistiaðstaða*

Gistiaðstaða og önnur þjónusta, t.d. veitingarekstur, á:

- hótélum, gistiheimilum, vegahótélum, gistikrám og hjá fyrirtækjum sem selja gistingu og morgunverð,
- orlofssvæðum og í orlofsmiðstöðvum, á tjald- og hjólhýsasvæðum, farfuglaheimilum og í fjallaskálum,
- heimavistum,
- leiga orlofsgistiaðstöðu í íbúðum, sumarhúsum eða álíka.

Meðtalið: burðarmenn, símtöl frá hótélum og annarri orlofsgistiaðstöðu.

6.2. *Pakkaferðir*

Nær yfir skipulagðar orlofspakkaferðir, sem innihalda a.m.k. tvennt af eftirfarandi: a) flutning, b) gistingu, c) aðra ferðapjónustu sem ekki tengist flutningi eða gistingu en er verulegur hluti pakkans.

6.3. *Þjónusta ferðaskrifstofa*

Þjónusta ferðaskrifstofa.

6.4. *Skiptileiga og álíka*

Meðtalið:

- þjónusta sem tengist skiptileigu (seljendur selja réttinn til að dvelja tímabundið, t.d. í eina eða tvær vikur, í orlofshúsnæði á ákveðnum tíma á ári eða á árstíma sem má ákveða, í a.m.k. þrjú ár),
- endursala,
- skipti,
- endursala á skiptileigurétti,
- langtímasamningar um orlofstilboð,
- þjónusta orlofsklúbba (með afslætti),

6.5. *Veitingastaðir og barir*

Veitingaþjónusta (þ.m.t. matur, nasl, drykkir og aðrar veitingar) á veitingastöðum, kaffihúsum, hjá veislupjónustu, á matarbörum, börum, ölstofum, testofum, í mótuneytum, næturklúbbum og diskótekum, matsölustöðum sem selja mat til neyslu annars staðar, pylsuvögnum o.s.frv., að meðtalinni þjónustu:

- á stöðum sem veita tómstunda-, menningar- íþrótta- eða skemmtiþjónustu: í leikhúsum, kvikmyndahúsum, á íþróttavöllum, í sundlaugum, íþróttahöllum, söfnum, listhúsum, næturklúbbum, á dansstöðum o.s.frv.,
- í almenningsfarartækjum (langferðabílfreiðum, lestum, skipum, flugvélum o.s.frv.) þegar þjónustan er veitt af óháðum söluaðila,
- á einkareknum stöðum, s.s. í mótuneytum í verksmiðjum og skrifstofum, skólum, háskólum og öðrum mennta-stofnunum.

Einnig:

- sala veitingastaða á tilbúnum réttum sem kaupendur taka með sér,
- sala matsöluverktaka á tilbúnum réttum hvort heldur viðskiptavinur sækir vöruna eða fær hana senda heim.

Meðtalið: þjórfe og símtöl á veitingastöðum og börum.

Undanskilið: tóbak (1.8).

6.6. *Þjónusta í tengslum við íþróttir og tómstundaíðju*

Meðtalið:

- þjónusta sem fylgir íþróttavöllum, skeiðvöllum, kappakstursbrautum, hjóleiðabrautum o.s.frv.; skautasvellum, sundlaugum, golfvöllum, íþróttahúsum, líkamsræktarstöðvum, tennisvöllum, veggtennisvöllum og keiluspilsbrautum; hringekjum, vegasöltum og öðrum leikvallatækjum fyrir börn, kúluspilsvélum og öðrum leikjum fyrir fullorðna, að frátöldu happdrætti og veðmáli; skíðabrekum,

- leiga á búnaði og fylgihlutum til íþróttaiðkunar og tómstundastarfs, t.d. flugvélum, bátum, hestum, skíða- og viðlegubúnaði,
- kennslustundir utanskóla, fyrir einstaklinga eða hópa, í brids, skák, þolfimi, dansi, tónlist, skauta- og skíðaíþróttum, sundi og annarri tómstundaiðju,
- þjónusta leiðsögumanna á fjöllum, í skoðunarferðum o.s.frv.,
- aðstoð vegna bátasiglinga,
- leiga á skófatnaði fyrir tiltekna íþróttagreinir (skíðaskóm, knattspyrnskóm, golfskóm og öðrum skófatnaði með áföstum skautum, hjólum, göddum, tökkum o.s.frv.).

Undanskilið: Sala á tilbúnum mat og önnur þjónusta veitt af sjálfstæðum veitingastöðum og börum (6.5).

6.7. *Þjónusta á sviði menningar og skemmtanaiðnaðar*

Meðtalið:

- kvikmyndahús, leikhús, óperuhús, tónleikahús, hringleikahús, hljóð- og ljósaýningar,
- söfn, bókasöfn, listhús, sýningar,
- sögulegar minjar, þjóðgarðar, dýragarðar og grasagarðar, fiskasöfn, leiga á búnaði og fylgihlutum til menningariðkunar, s.s. sjónvarpstækjum, myndbandsspólum o.s.frv.,
- sýningarsvæði og skemmtigarðar,
- íþróttaviðburðir,
- miðasala,
- þjónusta tónlistarmanna, trúða og annarra listamanna á einkaskemmtunum.

6.8. *Fjárhættustarfsemi og happdrætti*

Fjárhættustarfsemi er það að veðja fjármunum eða öðrum verðmætum á atburð þar sem niðurstaðan er óþekkt, með það að meginmarkmiði að vinna frekara fé eða verðmæti.

Meðtalið:

- veðmálustarfsemi,
- happdrætti,
- spilavíti,
- fjárhættustarfsemi á Netinu eða gegnum farsíma.

Önnur happdrætti og veðmál.

6.9. *Önnur afþreyingarþjónusta*

7. **Orka- og vatn**

Lýsing/hugtak og skilgreining til skýringar

Meðtalið: vörur og þjónusta í tengslum við vatn, rafmagn, gas eða aðra orkugjafa.

7.1. *Vatn*

Meðtalið:

- vatnsveita
- tengdir þættir, s.s. leiga og aflestur á mælum, föst afnotagjöld o.s.frv.
- fráveitubjónusta og förgun.

Undanskilið: Drykkjarvatn sem er selt í flöskum eða ílátum (1.6); heitt vatn eða gufa keypt frá hitaveitu (7.4).

7.2. *Raforka*

Meðtalið:

- rafveita,
- tengdir þættir, s.s. leiga og aflestur á mælum, föst afnotagjöld o.s.frv.

7.3. *Gas*

Undir þennan flokk fellur gas frá eftirlitsskyldu leiðslukerfi.

Meðtalið:

- veitugas og jarðgas,
- tengdir þættir, s.s. leiga og aflestur á mælum, kútar, föst afnotagjöld o.s.frv.

7.4. *Aðrir orkugjafar*

Meðtalið:

- olía til húsahitunar og lampaolía,
- eldsneyti í föstu formi, þ.m.t. kol, viðarkol, koks, köggluð kol, eldiviður, viðarkurl, kögglar, mór og þess háttar, korn,
- fljótandi vetniskolefni (bútan, própán o.s.frv.),
- heitt vatn og gufa keypt af hitaveitu,
- fjarhitun og kæling,
- jarðvarmi,
- jarðgas frá staðbundnu leiðslukerfi sem ekki er eftirlitsskylt.

Meðtalið: tengdir þættir, s.s. leiga og aflestur á mælum, föst afnotagjöld, ís sem er notaður til kælingar.

Undanskilið: Eldsneyti og smurolíur fyrir ökutæki og önnur einkasamgöngutæki (1.21).

8. **Heilbrigðismál**

Lýsing/hugtak og skilgreining til skýringar

Meðtalið: vörur og þjónusta í tengslum við heilsugæslu.

8.1. *Lyfseðilsskyld lyf*

Meðtalið:

- lyf sem keypt eru samkvæmt lyfseðli og eru ætluð mönnum til heilbrigðisnota, s.s. til að lækna, milda, meðhöndla eða fyrirbyggja sjúkdóm,
- óhefðbundin lyf seld samkvæmt lyfseðli.

Undanskilið: dýralækningavörur (123); vörur til hreinlætisnota, s.s. lyfjasápur (125).

8.2. *Lyf sem ekki eru lyfseðilsskyld*

Meðtalið:

- lyf sem keypt eru án lyfseðils og eru ætluð mönnum til heilbrigðisnota, s.s. til að lækna, milda, meðhöndla eða fyrirbyggja sjúkdóm,
- óhefðbundin lyf seld án lyfseðils.

8.3. *Lækningatæki og önnur hjálpartæki til nota fyrir sjúklinga*

Þessum búnaði og hjálpartækjum er ætlað að bæta upp eða bæta úr skaða eða fötlun.

Meðtalið:

- sjónræn hjálpartæki, sjóngler og snertilinsur,
- bæklunarskófátnaður,
- heilsusokkar, til dæmis teygjusokkar,
- gervilimir,
- göngustafir,
- heymartæki,
- ferlihjálpartæki,
- rafskutlur, rafknúnir hjólasstólar og önnur ferlihjálpartæki til nota við lækniþjónustu,
- stigalyftur,
- stillanleg rúm/rúm fyrir bæklunarsjúklinga,
- önnur lækningatæki til nota fyrir sjúklinga.

8.4. Heilbrigðisþjónusta

Þessi flokkur tekur til þjónustu almennra lækna og sérfræðilækna, þjónustu á læknameðstöðvum, mæðradeildum, hjúkrunarheimilum og hressingarhælum, þar sem innlagðir sjúklingar hljóta fyrst og fremst daglega aðhlynningu, þjónustu á stofnunum fyrir aldraða, þar sem lækniþjónustan er nauðsynlegur þáttur, ásamt endurhæfingarstöðvum, þar sem innlagðir sjúklingar hljóta daglega aðhlynningu og endurhæfingu í því skyni að meðhöndla sjúklinginn fremur en að veita honum stuðning til langs tíma.

Meðtalið:

- heilbrigðisþjónusta veitt á sjúkrahúsum, einkareknum lækna- og endurhæfingarstöðvum,
- viðtöl við heimilislækna eða sérfræðinga,
- þjónusta sem rannsóknarstofur í lækni- og röntgenrannsóknarstofur veita,
- þjónusta sem sjálfstætt starfandi hjúkrunarfræðingar og ljósmæður veita,
- þjónusta nálastungusérfræðinga, kírópraktora, sjónglerjafræðinga, geðlækna, sálfræðinga, sjúkrahjálfa, fóttaðgerðafraðinga, osteopata, heyrnar- og talmeinafræðinga o.s.frv. í lausamennsku,
- sjúkraleikfimi samkvæmt lækni- og sjúkraráði,
- hitaböð eða sjóvatnsböð fyrir göngudeildarsjúklinga,
- sjúkrahúsflytingar,
- leiga á meðferðartækjum,
- þjónusta sérfræðinga í tannréttingum,
- tannlæknar,
- sjóntækjafræðingar,
- lýtalækningar.

Undanskilið: þjónusta á dvalarheimilum fyrir aldraða, stofnunum fyrir fatlað fólk eða endurhæfingarstöðvum þar sem fyrst og fremst er veitt aðstoð til lengri tíma (8.5).

8.5. Dvalarheimili fyrir aldraða og heimahlynningu

Þessi þjónusta nær yfir heimahjúkrun, heimilisaðstoð, dagvistun og endurhæfingu. Nánar tiltekið tekur þessi flokkur til greiðslna heimilanna fyrir:

- dvalarheimili fyrir aldraða, heimili fyrir fatlaða, endurhæfingarstöðvar sem veita sjúklingum langtíma- og daglegu aðhlynningu og endurhæfingarmæðferð, skóla fyrir fatlaða einstaklinga með það að aðalmarkmiði að auðvelda nemendum að sigrast á fötlun sinni,
- aðstoð til þess að öldruðum og fötluðum sé kleift að búa í heimahúsum (hreingerningar, máltíðir, dagvistun, dagvistunarþjónusta og umönnunarþjónusta í orlofum).

9. Menntamál

Lýsing/skilgreining til skýringar

Þessi flokkur tekur einungis til þjónustu er lýtur að fræðslu. Til hans telst ekki kostnaður vegna kennsluefnis, s.s. bóka og ritfanga eða stuðningur við fræðslu, s.s. heilbrigðisþjónusta, flutningaþjónusta, sala á tilbúnum mat og gistiþjónusta.

Hann nær til fræðsluefnis í útvarpi eða sjónvarpi.

Undanskilið: Sala á tilbúnum mat og önnur þjónusta veitt af sjálfstæðum veitingastöðum og börum (6.5), kennslustundir utanskóla, fyrir einstaklinga eða hópa, í brids, skák, þolfimi, dansi, tónlist, skauta- og skíðaiþróttum, sundi og annarri tómstundaiðju (6.6).

9.1. Skólar

Meðtalið: nám, einkum ætlað fullorðnum, sem krefst engra sérstakrar undirbúningsmenntunar, einkum starfsmenntun og nám í greinum er tengjast menningu.

Undanskilið: þjálfunarnámskeið í tómstundastarfi, s.s. íþrótta- eða bridskennsla hjá sjálfstætt starfandi kennurum (6.6).

9.2. *Tungumálanámskeið, öðruhvíska og önnur námskeið á vegum einkaaðila*

Meðtalið:

- kennsla í erlendum tungumálum, frá eins dags námskeiðum til námskeiða sem taka mörg ár,
- námskeið í þeim tilgangi að kenna fólki að aka vélknúnum ökutækjum,
- önnur námskeið á vegum einkaaðila.

Undanskilið: Námskeið í tengslum við íþróttir, tómstundaiðju og aðra afþreyingu (6.6).

10. *Annað*

Lýsing/skilgreining til skýringar

10.1. *Annað (tekur bæði til vöru og þjónustu)*

Aðrar vörur og þjónusta sem ekki fellur undir aðra flokka í þætti B.

ÞÁTTUR C

UPPLÝSINGAR UM TEGUND KVÖRTUNAR EÐA FYRIRSPURNAR

1. stig er t.d. „Gæði vöru og þjónustu“.

2. stig er t.d. „Gallað, olli tjóni“.

1. **Gæði vara og þjónustu**

1.1. *Gallað, olli tjóni*

Varan er gölluð, virkar ekki, olli tjóni eða þjónusta var ekki veitt að fullu eða olli tjóni.

Undanskilið: Þættir í tengslum við heilbrigði og öryggi (C 10).

1.2. *Ekki í samræmi við pöntun*

Afhent vara eða þjónusta er ekki sambærileg að formi eða gerð við vöruna eða þjónustuna sem lýst er í pöntuninni (þ.m.t. ófullnægjandi gæði og falsaðar vörur).

1.3. *Ekki hæf til tiltekinna nota*

Afhent vara eða þjónusta er ekki hæf til þeirra tilteknu nota sem neytandinn ætlaðist til og sem hann skýrði fyrir söluaðilanum þegar samningsgerð eða sala fór fram.

2. **Afhending vöru/veiting þjónustu**

2.1. *Ekki afhent/ekki látin í té*

Varan var ekki afhent/neytandinn fékk alls enga þjónustu. Söluaðili vanrækti að láta í té vöru eða þjónustu.

Meðtalið: glötuð vara, rangt heimilisfang viðtakanda og afturköllun.

2.2. *Afhent/látin í té að hluta*

Varan var ekki að fullu afhent þar eð hluta vantaði eða þjónustan var aðeins látin í té að hluta.

2.3. *Seinkun*

Varan var ekki afhent eða þjónusta ekki látin í té á tilskildum tíma (áætluðum eða umsömdum tíma).

2.4. *Ekki fánlegt/enginn aðgangur*

Neytandinn hefur engan aðgang að vöru eða þjónustu, sem söluaðili lætur í té, eða einhverjar af vörunum eru ekki fánlegar eða neytandinn getur ekki lengur fengið þær. Til dæmis Net- eða talsímatenging, gas/rafmagn eða vörulína sem hafði verið seld í verslun á staðnum er ekki lengur framleidd.

Undanskilið: Vörur eða þjónusta sem söluaðila er skylt samkvæmt lögum að láta í té og eru ekki afhentar eða látnar í té (C 2.1). Vörur eða þjónusta sem eru í boði og söluaðili neitar að selja eða veita neytanda (C 2.5).

2.5. *Neitað að selja eða láta í té vöru eða þjónustu*

Neitað að selja eða láta neytanda í té vöru eða þjónustu sem er í boði.

2.6. *Afhending á vöru eða veiting þjónustu er stöðvuð án þess að tilkynnt sé um það fyrirfram*

Afhending á vöru eða veiting þjónustu er stöðvuð fyrirvaralaust.

2.7. *Afgreiðslutími*

Á við um tilvik þegar afgreiðslutími takmarkar möguleika neytandans á að setja sig í samband við söluaðilann.

2.8. *Þjónusta við viðskiptavini*

Neytandinn er ekki ánægður með þá þjónustu við viðskiptavini sem söluaðilinn veitir í tengslum við vörukaup fram að sölu eða í tengslum við kaup á þjónustu fram að veitingu þjónustunnar.

Meðtalið: Lengd biðraða.

2.9. *Viðhaldsþjónusta/aðstoð*

Viðskiptavinurinn er ekki ánægður með þann stuðning sem er veittur eftir kaup á vöru eða þjónustu og varðar samskipti eða ferli.

Meðtalið: Erfitt, dýrt eða ómögulegt er að komast að þjónustuveri.

2.10. *Aðrir þættir sem tengjast afhendingu á vöru/veitingu þjónustu*

3. **Verð/Gjaldskrá**

3.1. *Breytt verð/gjaldskrá*

Breytingar á verði eða gjaldskrá.

3.2. *Verðmismunun*

Verðlagningarstefna sem felur í sér að krefja viðskiptavini um mismunandi verð fyrir sömu vöru eða þjónustu.

Undanskilið: Þættir sem tengjast röngum eða villandi upplýsingum um verð eða gjaldskrá og merkingum (C 7.2).

3.3. *Gagnsæi gjaldskrár (óljós, flókin)*

Upplýsingar um hvernig gjaldskráin er samsett, t.d. hvaða þættir eða þjónusta er innifalin og hvað ekki, eru óljósar og/eða flóknar. Undir þennan flokk fellur viðbótarkostnaður á borð við gjöld fyrir greiðsludrátt, vanskilakostnað, stjórnunarkostnað, afhendingarkostnað o.s.frv.

Undanskilið: Þættir sem tengjast röngum eða misvísandi upplýsingum um verð/gjaldskrá og merkingum (C 7.2).

3.4. *Aðrir þættir sem tengjast verði/gjaldskrá*

Undanskilið: Þættir sem tengjast röngum eða misvísandi upplýsingum um verð eða gjaldskrá og merkingum (C 7.2).

4. **Gerð reikninga og innheimta**

4.1. *Rangur reikningur*

Reikningurinn er ekki réttur, t.d. þegar upplýsingar á reikningi eru ekki réttar, s.s. reikningsnúmer, heiti vöru eða þjónustu eða gjaldfærðar fjárhæðir. Til þessa telst tvöfaldur reikningur.

4.2. *Óljós reikningur*

Erfitt er að skilja reikninginn, óljóst er fyrir hvaða vöru eða þjónustu hann er gefinn út eða hvernig heildarupphæðin er fengin.

4.3. *Reikningur hefur ekki verið gefinn út eða erfitt er að nálgast reikning/mánaðaryfirlit*

Reikningur hefur ekki verið sendur neytanda eða neytandi getur ekki nálgast reikninginn eða mánaðaryfirlitið, t.d. á Netinu.

4.4. *Óréttmætur reikningur*

Reikningur fyrir vöru eða þjónustu sem ekki hefur verið keypt.

4.5. *Innheimta*

Á við um innheimtu söluaðila á útistandandi fjárhæðum.

4.6. *Aðrir þættir í tengslum við gerð reikninga og innheimtu*5. **Lögbundin ábyrgð og viðskiptaábyrgð**5.1. *Lögbundin ábyrgð ekki virt*

Söluaðili virðir ekki skuldbindingar sínar í tengslum við lögbundna ábyrgð (þ.e. rétt neytanda samkvæmt lögum).

5.2. *Viðskiptaábyrgð ekki virt*

Söluaðili virðir ekki skuldbindingar sínar í tengslum við eigin viðskiptaábyrgð.

6. **Úrbætur**6.1. *Erfitt að leita úrbóta*

Neytanda reynist erfitt að fá upplýsingar um hvert skuli beina kvörtun og krefjast úrbóta (t.d. er ekkert símanúmer eða tölvupóstfang tilgreint eða allar símalínur eru uppteknar).

6.2. *Engar úrbætur*

Neytanda eru ekki veittar úrbætur umfram venjulegar lögbundnar ábyrgðir og viðskiptaábyrgðir.

Neytanda eru ekki veittar úrbætur t.d. vegna taps, eignatjóns eða áverka.

6.3. *Úrbætur að hluta eða rangar úrbætur*

Neytanda eru ekki veittar úrbætur að fullu í samræmi við væntingar hans, t.d. í tengslum við tap, eignatjón eða áverka.

6.4. *Seinkun á úrbótum*

Úrbætur eru ekki gerðar á réttum tíma (áætluðum eða umsömdum tíma).

6.5. *Önnur mál sem tengjast úrbótum*7. **Óréttmætir viðskiptahættir**7.1. *Villandi samningsskilmálar og -skilyrði*

Upplýsingar um samningsskilmála og -skilyrði eru villandi ef þær valda eða eru líklegar til að valda því að meðalneytandinn taki viðskiptaákvörðun sem hann hefði ekki annars gert, annaðhvort af því að upplýsingarnar eru rangar og þess vegna ótrúverðugar eða þær blekkja, eða eru líklegar til að blekkja, meðalneytandann á einhvern hátt, þ.m.t. með almennri framsetningu, jafnvel þótt upplýsingarnar séu réttar.

7.2. *Rangar eða villandi upplýsingar um verð/gjaldskrá og merkingar*

Verðið sem er gefið upp á merkimiðanum, í verðskránni eða annars staðar er ekki fullt verð (dulin gjöld) eða er beinlínis rangt.

Meðtalið: önnur atriði sem felast í merkingum (heiti vöru, framleiðandi, dagsetning fyrir lágmarksgeymsluþol (ef við á), áhætta o.s.frv.), form og staðsetning merkimiða o.s.frv.

Undanskilið: Þættir sem tengjast verði/gjaldskrá (C3), gerð reikninga og innheimtu (C4), merkingar sem varða heilbrigði og öryggi (C 10.2).

7.3. *Villandi auglýsingar*

Auglýsingar eru villandi ef þær innihalda rangar upplýsingar og eru þess vegna ótrúverðugar eða ef þær sleppa eða fela mikilvægar upplýsingar sem meðalneytandinn þarf til þess að taka ákvörðun, eða ef þær blekkja, eða eru líklegar til að blekkja, meðalneytandann á einhvern hátt, þ.m.t. með almennri framsetningu, jafnvel þótt upplýsingarnar séu réttar, og valda eða eru líklegar til að valda því að meðalneytandinn taki viðskiptaákvörðun sem hann hefði ekki annars gert.

7.4. *Óumbeðnar auglýsingar*

Á við um óumbeðin samskipti með beina markaðssetningu fyrir augum, annaðhvort án samþykkis neytandans eða varðar neytanda sem óskar ekki eftir að eiga þessi samskipti.

7.5. Óumbeðnar vörur eða þjónusta

Á við um vörur eða þjónustu sem eru afhentar eða látnar í té án þess að óskað hafi verið eftir því.

7.6. Uppþrengjandi viðskiptahættir

Viðskiptahættir teljast vera uppþrengjandi ef þeir skerða verulega frelsi meðaltalsneytandans til vals eða athafna. Þetta þýðir að viðskiptahættir feli í sér átroðning, þvinganir, þ.m.t. líkamlegt ofbeldi, eða ótilhlýðileg áhrif. „Ótilhlýðileg áhrif“: „að nýta sér valdastöðu í tengslum við neytandann til að beita þrýstingi, einnig án þess að beitt sé hótunum um líkamlegt ofbeldi, á þann hátt sem takmarkar verulega möguleika neytandans á því að taka upplýsta ákvörðun“.

7.7. Svksamlegar viðskiptavenjur

Svik er refsiverður verknaður eða afbrot sem felst í því að blekkja annan aðila vísvitandi í því skyni að valda honum tjóni, yfirleitt til þess að komast yfir eign eða þjónustu á óréttmætan hátt.

7.8. Aðrir óréttmætir viðskiptahættir

Undir þennan flokk falla aðrir óréttmætir viðskiptahættir á borð við villandi eða rangar ráðleggingar áður en sala fer fram.

8. Samningar og sala

8.1. Óréttmætir samningsskilmálar/breytingar á samningsskilmálum

Samningsskilmáli sem hefur ekki verið samið um sérstaklega telst óréttmætur ef hann, þrátt fyrir skilyrðið um „góða trú“, veldur umtalsverðu ójafnvægi réttinda og skyldna samningsaðila samkvæmt samningnum, neytandanum til tjóns.

Samningsskilmáli telst óréttmætur ef söluaðili breytir samningsskilmálunum einhliða og veldur með því umtalsverðum breytingum á þeim réttindum og skyldum sem kveðið er á um í samningnum, neytandanum til tjóns.

Undanskilið: Villandi samningsskilmálar og -skilyrði (C 7.1).

8.2. Skortur á upplýsingum

Neytandinn fær ekki upplýsingar sem krafist er í samningnum. (t.d. upplýsingar um söluaðilann, megin Einkenni vörunnar eða þjónustunnar, sölna og afhendingarkostnað).

8.3. Staðfesting á pöntun (barst ekki eða er röng)

Neytandinn fær ekki staðfestingu á pöntun eða fær ranga staðfestingu á pöntun.

8.4. Umþóttunartími/upsagnarréttur

Söluaðili virðir ekki rétt neytanda til að falla frá samningi eða rétt neytanda til að endurskoða viðskiptagerning á umþóttunartímanum (mögulegt við vissar aðstæður).

8.5. Greiðslur (t.d. fyrirframgreiðslur og afborganir)

Þættir sem tengjast greiðsluskilmálum sem kveðið er á um í samningnum. Til dæmis fyrirframgreiðslur og dreifing greiðslna til söluaðila samkvæmt tímaáætlun (afborganir).

8.6. Riftun samnings

Þættir sem tengjast stöðvun eða afturköllun samnings. Riftun samnings er samningsslit utan frestsins til að falla frá samningi.

8.7. Lágmarks samningstími

Á við um tímabilið þegar ekki er hægt að segja upp samningi, sem neytandi telur vera of langt.

8.8. Aðrir þættir sem tengjast samningum og sölu

9. Skipt um söluaðila

9.1. Skipt um söluaðila

Mál sem tengjast því að skipt er um söluaðila.

10. Öryggi — tekur bæði til vöru (þ.m.t. matvæli) og þjónustu

10.1. Vöruöryggi — tekur bæði til vöru (þ.m.t. matvæli) og þjónustu

Vöruöryggi tekur til hvers konar vöru sem, við eðlileg eða fyrirsjáanleg notkunarskilyrði (þ.m.t. endingartími og, eftir atvikum, kröfur varðandi töku í notkun, uppsetning og viðhald), telst vera í samræmi við gildandi kröfur samkvæmt lögum, eða hefur ekki í för með sér áhættu eða aðeins lágmarksáhættu sem er samrýmanleg notkun vörunnar og telst vera viðunandi og samrýmast því að einstaklingar njóti mikils öryggis og öflugrar heilsuverndar, einkum með hliðsjón af eftirtöldum þáttum:

- öryggiskröfum sem settar eru fram í löggjöf,
- einkennum vörunnar, þ.m.t. samsetning hennar,
- áhrifum á aðrar vörur, ef fyrirsjáanlegt er að hún verði notuð með öðrum vörum,
- hópum neytenda sem eru í hættu þegar þeir nota vöruna, einkum börnum og eldra fólki.

10.2. Pökun, merking og leiðbeiningar — tekur bæði til vöru (þ.m.t. matvæli) og þjónustu

Markmið með merkingu er m.a. að tryggja að neytendur hafi aðgang að öllum upplýsingum um innihald og samsetningu vöru, til verndunar heilsu þeirra og öryggis. Til þessa teljast allar upplýsingar um séreinkenni vörunnar sem tengjast heilbrigði og öryggi, s.s. framleiðsluaðferð. Merking skal t.d. fela í sér upplýsingar um að umbúðir geti innihaldið hættuleg efni eða séu óheppilegar fyrir börn (hætta á köfnun o.s.frv.). Merking á tilteknum vörum, öðrum en matvælum, skal einnig innihalda tilteknar upplýsingar til að tryggja örugga notkun þeirra og gefa neytendum kost á raunverulegu valfrelsi.

11. Einkalíf og gagnavernd

11.1. Gagnavernd

Meðtalið: eyðing, birting eða þjófnaður á gögnum í eigu neytanda, t.d. afritun gagna af hörðum diskum við venjubundið viðhald. Ef um er að ræða persónuupplýsingar fellur kvörtunin undir „einkalíf“.

Það á við þegar persónuupplýsingar (hvers konar upplýsingar um persónugreindan eða persónugreinanlegan einstakling) eru í hættu eða eru ekki meðhöndlaðar í samræmi við landslög um gagnavernd. Stofnunum er skylt að vinna persónuupplýsingar á sanngjarnan og lögmætan hátt í sérstökum, skýrum og lögmætum tilgangi og mega ekki meðhöndla þær síðar á þann hátt sem samrýmist ekki þeim tilgangi. Upplýsingarnar skulu vera nægilegar, viðeigandi og ekki umfram það sem nauðsynlegt er með tilliti til þess tilgangs sem söfnun þeirra og/eða frekari úrvinnsla þjónar. Ábyrgðaraðili gagna skal gera viðeigandi tæknilegar og skipulagslegar ráðstafanir til að vernda persónuupplýsingar gegn því að þeim sé eytt fyrir slysi eða á ólögmætan hátt eða að þær tapist fyrir slysi, að þeim sé breytt, þær séu birtar óleyfilega eða að óheimill aðgangur fáiast að þeim.

11.2. Einkalíf

Kvartanir falla undir einkalíf ef rétti einstaklings til friðhelgi einkalífs er stofnað í hættu eða er ekki virtur. Dæmi um þetta er ef réttur einstaklings til friðhelgi einkasamskipta er ekki virtur eða þegar fylgst er með atferli einstaklings án lögmæts tilefnis, t.d. við kaup sem eru gerð á Netinu.

11.3. Aðrir þættir sem varða einkalíf og gagnavernd

12. Önnur mál

Önnur mál sem falla ekki undir aðra flokka í þætti C. Til dæmis kvartanir yfir mismunun í viðskiptagerningum neytenda, þættir sem snerta umhverfisábyrgð og þjóðfélagslega ábyrgð og skipta máli að því er varðar viðskiptagerninga neytenda, smekk, velsæmi og móðgandi atriði í hljóð- og myndmiðlun⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2010/13/ESB frá 10. mars 2010 um samræmingu tiltekinna ákvæða í lögum og stjórnsýslufyrirmælum í aðildarríkjunum um hljóð- og myndmiðlunarþjónustu (tilskipun um hljóð- og myndmiðlunarþjónustu) (Stjútíð. ESB L 95, 15.4.2010, bls. 1).