

ÁRSFRÁGREIÐING 2017&2018



Brúkaraumboðið

INNIHALD

Um Brúkaraumboðið	3
Brúkaravernd	4
Virksemið í 2017	9
Virksemið í 2018	10
Ávís útvald mál í 2017	11
Tilboð fyri samlimerkir skulu haldast	12
Ferðaskrivstova steðgaði lýsing	13
Miklagarður skal upplýsa rættar fyrrprisir, tá lýst verður við tilboðum	13
Føroya Tele viðurkent villur í telefonlýsingum	14
Kæra steðgaði lýsing um vindeygu	16
Átala og ávaring til báðar stóru fjarskiftisveitararnir	17
Ávís útvald mál í 2018	18
H-Dygd tillagaði orðing í lýsingartilfari	19
Greiðari boð um levering av vørum	20
Allar kredittútreiðslur skulu upplýsast í lýsingum um at keypa uppá kreditt	21
Betri vegleiðing til hvar ferðafólk kunnu ganga	22
Vegleiðingar/kunning	23
Vøruflutningur, tá klagað verður um vøruna	24
Ofta spurt um haldaraavtalur	25
Ofta spurt um ómaksgjøld	26

UM BRÚKARAUMBOÐIÐ

Brúkaraumboðið varð sett á stovn 1. januar 2009, tá lóg um marknaðarføring varð sett í gildi.

Missionin hjá Brúkaraumboðnum er at umsita lóg um marknaðarføring. Í tí sambandi hevur Brúkaraumboðið eftirlit við, at lógin og reglur við heimild í lógini verða hildnar.

Visiónin hjá Brúkaraumboðnum er, at Brúkaraumboðið er eitt vælvirkandi eftirlit við høgari fakligari góðsku, ið ger sítt til at fáa tilvitaðar brúkarar, ið kunnu keypa á einum einfaldum og tryggum marknaði.

Yvirskipaða endamálið við marknaðarføringarlógini er at tryggja, at marknaðarføring, umframt aðrir partar av vinnuvirksemi, verða framt á ein hóskaðan og rímligan hátt, har atlit verða tikin til áhugamálini hjá øðrum vinnurekandi, brúkarunum og samfelagnum yvirhøvur. Hetta skal í fyrsta lagi tryggjast gjøgnum heildartreytina í lógini um, at vinnurekandi skulu virka eftir góðum marknaðarføringarsíði. Ein meginregla í lógini er, at atlit til áhugamálini hjá vinnurekandi, brúkarunum og samfelagnum eru javnsett.

Virksemið hjá Brúkaraumboðnum er at hava eftirlit við, at vinnurekandi og stovnar halda marknaðarføringarlógina, og at fremja góðan marknaðarføringarsíð til frama fyri brúkaran.

Eftirlitið er býtt í tveir partar. Tann fyrsti parturin eru innkomnar klagur ella mál, sum Brúkaraumboðið kann taka upp av sínum eintingum.

Hin parturin er fyribýrgjandi og upplýsandi. Brúkaraumboðið skal royna at ávirka vinnurekandi og stovnar at virka eftir góðum marknaðarføringarsíði og yvirhøvur at halda lógina við at gera og almannakunngerá leiðreglur um marknaðarføring á økjum, sum hava stóran týdning, serliga fyri brúkaran.

Brúkaraumboðið kann gera forhandarmeting um ætlað marknaðarføringartiltøk kunnu metast at vera

lóglig ella ikki. Tað vil siga, at Brúkaraumboðið kann fáa tilfar og lýsingar sendandi fyri at fyribýrgja, at nakað kemur skeivt fyri, tá ið marknaðarføringartiltøk verða sett í verk.

Í marknaðarføringarlógini er ásett ein samráðingar-meginregla. Tí er meginreglan, at Brúkaraumboðið fer samráðingarvegin at loysa mál, áðrenn onnur tiltøk sum t.d. áleggingar, forboð og rættarmál verða sett í verk.

Brúkaraumboðið hevur síðan 2010 virkað sum umsiting hjá leigunevndini sambært sáttmála við Almannamálaráðið. Umsitingarsáttmálin varð uppsagdur í september 2018 og frá 1. mai 2019 er Brúkaraumboðið ikki longur umsiting hjá leigunevndini.

Rannvá Ragnarsdóttir er stjóri á Brúkaraumboðnum. Hon tók við starvinum tann 1. september 2012. Rannvá er í lýtuni í farloyvi inntil 1. juli 2019. Súsanna Leo hevur verið virkandi Brúkaraumboð í farloyvistíðarskeiðnum.

Stovnurin heldur til á Skálatrøð í Tórshavn, har onnur eftirlit húsast.

Brúkaraumboðið samstarvar við norðurlendsku brúkaraumboðini um felags avbjóðingar og um felags sjónarmið og leiðreglur. Brúkaraumboðið luttekur vanliga á norðurlendskum fundum. Í 2018 barst Brúkaraumboðnum frá at luttaka.

Í almennu viðmerkingunum frá 2007 til lóg um marknaðarføring verður roknað við einum samlaðum kostnaði av stovninum á runt roknað kr. 2 mió. Játtanin fyri 2017 og 2018 var kr. 1,1 mió, hetta íroknað inntøku fyri arbeiði at virka sum umsiting hjá leigunevndini.

BRÚKARAVERND

Brúkarumboðið hevur sum fremstu uppgávu at hava eftirlit við, at lóg um marknaðarføring verður hildin. Partur av hesum arbeiði vil eisini vera at bøta um viðurskiptini millum vinnurekandi og brúkaran.

At hava fingið skipaðar karmar og spælireglur fyri marknaðarføring, leggur støðið fyri framferðarhættir hjá vinnurekandi á marknaðinum. Tá marknaðarføringarlógin varð fyrireið, var semja í arbeiðsbólkinum um, at um lógin skal fáast at virka eftir ætlan, má figging setast av at umsita lógina, undir hesum, at røkja tær eftirlitsuppgávur, sum verða nevndar í lógaruppskotinum. Mett varð, at tað eftir støddini á føroyska samfelagnum krevst ein umsitingarlígg eind við trimum fólki at umsita marknaðarføringarlógina. Brúkarumboðið hevur í undanfarnu ársfrágreiðingum víst á, at brúkaraverndin ikki verður fult røkt við stórt sæð einum starvsfólki á Brúkarumboðnum. Til at røkja áhugamálini hjá tí einstaka brúkaranum krevst meiri. Tað er langt eftir á mál til vit hava eina skipan, sum gevur nøktandi brúkaravernd.

Tá ongi ítøkilig stig eru tikin til tess at styrkja brúkaraverndina á teimum økjum, ið Brúkarumboðið hevur mælt til í 2015 og 2016, verða tilmælini endurnýtt.

Í fyrsta lagi mælir Brúkarumboðið til, at sett verður á stovn ein brúkarakærunevnd. Ein brúkarakærunevnd skal viðgera kærur frá brúkarum um keyp av vørum og tænaðum.

Eftir verandi skipan kann ein brúkari, ið er komin illa fyri av einum keypi, bert fara umvegis dómstólarnar, og kann hetta gerast drúgt og kostnaðarmikið fyri brúkaran.

Ein brúkarakærunevnd kundi verið mannað við umboðum fyri brúkarar og vinnurekandi. Eftir nærri ásettum reglum kundi ein brúkarakærunevnd viðgjørt kærur um keyp og sølu og tikið avgerð í málum.

Hetta vildi bøtt um verndina hjá brúkaranum og verið ein skjót og smidlig skipan, sum hevði hjálpt bæði vinnurekandi og brúkarunum. Lóg um brúkarakærunevnd kundi verið partur av keypilógini.

Í dag fer stór menning fram innan talgilding og KT, og eitt øki, sum støðugt vindur upp á seg, er handil á netinum. Á hesum umfatandi marknaði er brúkaraverndin í Føroyum ikki skipað og ofta tilvildarlig.

Brúkarumboðið mælir til, at reglur um nethandil verða settar í verk. Í hinum Norðurlondum kann brúkarin iðra sítt netkeyp. Brúkarumboðið mælir tí til, at reglur um iðranarrætt verða settar í gildi í Føroyum. Tað merkir, at ein keypari, sum hevur keypt eina vøru á netinum, kann iðra keypið og senda vøruna aftur og fáa peningin aftur. Brúkarumboðið vísir eisini á, at krøv eiga eisini at verða sett til seljarar á netinum um at upplýsa fullfíggaðan prís umframt keyps- og garantitreytir.

Við talgildingini fylgir eisini, at marknaðarføringin flytir seg yvir á aðrar talgildarpallar, t.d. blogggar og sosialar miðlar. Umrøða av vørum og tænaðum skapa í flestu førum meira álit millum brúkarar enn ein sölulýsing í einum prentaðum miðli. Lógarásetingin um dulda lýsing ella lýsingaidentifikasjón eru serliga týðningarmiklar í samband við marknaðarføring á sosialum miðlum.

Tórshavn, tann 18/6 2019

Brúkarumboðið
Súsanna Leo

BRÚKARAR EIGA AT KUNNA KÆRA UM KEYPT VØRA IKKI ER Í LAGI

Rættindini hjá brúkaranum høvdu batnað munandi, um ein brúkarakærunevnd varð sett á stovn. Støðan í dag er, at brúkarin reelt einki stað hevur at fara, um seljari og keypari ikki finna eina semju, tá brúkarin hevur keypt eina vøru, ið ikki er í lagi.

Um seljari og keypari ikki kunnu semjast, so er einasti vegur at fara gjøgnum rættarskipanina, sum kann gerast ein drúgvur og dýrur vegur, sum ikki stendur í mát við prísir á tí keypta.

Við eini brúkarakærunevnd kundi brúkarin kært til nevndina, sum viðgjørði klaguna skjótt og gjørði ein úrskurð. Bara at ein kærumøguleiki er til staðar kundi helst ofta eggjað keypara og seljara at funnið eina loysn. Við tilíkari kæruskipan, skal brúkarin í fyrsta lagi royna at finna eina semju við seljaran.

Sjálvt um tað bert verða brúkarar, sum kunnu kæra til eina brúkarakærunevnd, so er lítið at ivast í, at eisini vinnurekandi høvdu fingið nakað burturúr. Tí so var eitt óheft stað, sum tók støðu til eitt trætumál. Í summum førum kundi ein vinnurekandi heitt á ein keypara um at kæra, so fekst ein úrskurður skjótt og ósemjan varð loyst av óheftum triðjaparti.

Keyp og søla av vørum er í dag fyrst og fremst fevnd av keypilógini, men í keypilógini er eingin myndugleiki, sum kann taka avgerð millum partarnar, um vøran ikki er í lagi.

Ein brúkarakærunevnd kundi verið skipað eftir eini nýggjari lógargrein í keypilógini ella kanska í marknaðarføringarlógini.

Í kærunevndini átti at verið eitt umboð fyri brúkararnar og eitt umboð fyri handilsvinnuna. Kanska kundu fakfeløgini valt umboð fyri brúkararnar, tá einki brúkarafelag ella brúkarasamtak er virkið og Uttanríkis- og Vinnumálaráðið valt umboð eftir tilmæli frá t.d. Handilsvinnu felagnum.

Brúkaraumboðið kundi havt umsitingina hjá eini brúkarakærunevnd, lagt málini til rættis til viðgerð og verið skrivari hjá nevndini.

Í dag venda fólk sær til Brúkaraumboðið at biðja um hjálp, ráð og leiðbeining, um træta er komin millum seljara og keypara um eina vøru. Brúkaraumboðið kann bert ráða til at royna semju, kanska mæla til at sækja sær ókeypis rættarhjálp fyri at fáa eina meting um farast skal til dómstólin.

Ein brúkarakærunevnd skal taka móti kærum um allar vørur – telefonir, kjólar, teldur og bilar. Í Danmark er ein minsti- og mestikostnaður settur fyri, nær kærunevndin skal taka eitt mál upp. Eisini verður í onkrum førum kravt eitt depositum, sum fæst aftur, um brúkarin fær viðhald.

REGLUR FYRI NETHANDIL Í FØROYUM



Nethandil í Føroyum gerst alsamt vanligari. Fleiri og fleiri bjóða vørur á netinum og keypararnir tykjast eisini at økjast í tali.

Varhugin hjá Brúkarumboðnum er, at støðan við nethandil í Føroyum er heilt góð.

Kortini eru ongar lógarreglur um rættindi og skyldur í samband við handil á netinum.

Sum so ofta eru reglur um nethandil í grannalondunum og í ES.

Brúkarumboðið mælir til at gera regluverk fyri nethandil í Føroyum.

Hetta er eitt drúgt arbeiði, men skilagott hevði verið at sett skjøtul á arbeiðið, meðan støðan enn er so góð, sum hon tykist vera.

Tað sær út, sum at føroyskir nethandlar sjálvbodnir fylgja útlendskum fyrimyndum, sum hava reglur.

Sum dømi um viðurskifti, sum eiga at lýsast í lóg, kunnu nevast iðrarrætturin, har keyparin hevur loyvi at iðra eitt keyp. Ásetingar um, hvat fyri prísur skal upplýsast, tí ofta eru ymisk ískoyti og frakt og kanska onnur gjøld uppi í prísinum.

Onnur viðurskifti eru almennar avtalutreytir fyri eitt keyp, upplýsingar um seljaran og leveringstíð, soleiðis at keypari veit, hvørjar treytir eru galdandi fyri keypið, hvar seljari er at finna um t.d. um vøran ikki er í lagi og nær keypari kann vænta vøruna.

MARKNAÐARFØRING Á SOSIALUM MIÐLUM OG LÝSINGAIDENTIFIKASJÓN

Í § 4 í marknaðarføringarlógini er ásett forboð ímóti duldum lýsingum. Ásett er, at ein lýsing skal vera soleiðis háttað, at lýsingin týðiliga verður uppfatað sum ein lýsing, uttan mun til hvønn form lýsingin hevur, og hvørjum miðli lýsingin verður borin fram í. Ásetingin hevur til endamáls at tryggja, at móttakarin av einum lýsingaboðskapi er varugur við, at talan er um eina lýsing. Yvirskipaða endamálið við kravinum um eyðmerking er, at gjøgnumskygni er í, og at tey, sum brúka sosiala miðilin lættliga kunnu gjøgnumskoða, nær hann ella hon er fyri marknaðarførslu ella øðrum handilsligum samskipti.

Vinnurekandi, sum brúka sosialu miðlarnar til marknaðarførslu, eiga serliga at gáa eftir, at tað til eina og hvørja tíð skal vera eyðsýnt, tá ið tann, sum nýtir ein sosialan miðil, er fyri marknaðarførslu.

Verður marknaðarførsla vist á einum stað, sum ikki er ætlað til marknaðarførsluboðskap, verða størri krøv sett til at gera tað greitt, at talan er um marknaðarførslu. Á sosiala miðlinum Facebook er høgri breidd á skíggjanum t.d. til lýsingar. Hetta er vist við einum bjálka við yvirskriftini “stuðlað”. Timeline/veggur og tíðindasíða/byrjanarsíða hjá privatum brúkarum kann hinvegin ikki metast at vera til lýsingar

Vinnurekandi mega ikki, ósamsvarandi sannleikanum, halda uppá ella geva nøkrum ta fatan, at hann ella hon ikki er virkin í vinnu sínari, handilsskapi sínum, handverki sínum ella yrki sínum, ella í ósamsvari við sannleikan, látast vera brúkarar.

Nýtir ein vinnurekandi sína privatu vangamynd til at marknaðarføra fyrirkøku ella framleiðsluvøru sína, skal týðiliga verða upplýst, at boðskapurin er frá einum vinnurekandi.

Tá ið ein privat personur tekur ímóti gjaldi ella øðrum fyrimunum fyri at umrøða ella á annan hátt marknaðarføra vøru ella tænaðstuveiting hjá einum vinnurekandi skal tað siggjast týðiliga, at talan er um lýsing, ella at persónurin hevur fingið gjald ella aðrar fyrimunur fyri at umrøða vøruna. Tann vinnurekandi hevur skyldu til at upplýsa privatpersónin um hetta krav.

Vinnurekandi, sum stovna vangamyndir, síður ella líknandi, fyri fyrirkøkur sínar, skulu geva ávísingarkrøvum gætur, sum hava til endamáls at tryggja, at bæði brúkarar og myndugleikar hava lætta, stundisliga og áhaldandi atgongd til upplýsingar um fyrirkøkuna. Vinnurekandi skulu millum annað upplýsa navn á fyrirkøkuni, bústað og teldupostadressu, nummarið, sum fyrirkøkan er skrásett við í einari almennari skrá umframt aðrar upplýsingar, sum skulu latast sambært lóggávuni.¹

1) Norðurlendsk støða um marknaðarføring á sosialum miðlum
<https://d1d6zxt0xmx99c.cloudfront.net/media/1666/nor%C3%B0urlendsk-st%C3%B8%C3%B0a-um-markna%C3%B0arf%C3%B8ring-%C3%A1-sosialum-mi%C3%B0lum.pdf>

VINNUREKANDI SKULU KUNNA SKJALPRÓGVA UPPRUNAPRÍS



Brúkaraumboðið ger javnan stakroyndir av tilboðsbløðum, ið verða borðin út í hvørt húsarhald. Endamálið við stakroyndunum er millum annað at kanna, um upplýsti uppruna- ella fyrrprísur er rættur

Sambært marknaðarføringarlógini má útsøla ella onnur søla, har söluprísir eru lækkaðir, bert fráboðast um prislækkingin er verulig.

Í leiðreglum Brúkaraumboðsins um marknaðarføring av prisi er m.a. ásett, at tá lýst verður við niðursettum prisi, skal prísurin verða niðursettur í mun til egnan prís. Harnæst skulu vinnurekandi kunna skjálprógva at hava havt eina ávísa sølu av vøruni í einum tíðarskeiði á minst seks vikur, beint undan søluátakinum. Er talan um gerandisvørur er tíðarskeiðið minst fýra vikur.

Í 2018 gjørdi Brúkaraumboðið fleiri stakroyndir av upprunaprísum í tilboðsbløðum hjá fyrirkum, sum selja búnytisvørur og møblar.

Stakroyndirnar hjá Brúkaraumboðnum vístu, at flestu av kannaðu fyrirkunum megnaðu at skjálprógva upplýsta upprunaprísir. Í einstøkum føri metti Brúkaraumboðið ikki, at fyrirka hevði latið nøktandi skjálprógva. Brúkaraumboðið valdi ikki at taka málið upp, men vegleiddi fyrirkuna um, hvussu nøktandi skjálprógva kunnu latast til komandi stakroyndir.

Brúkaraumboðið metir, at nøktandi skjálprógva til dømis er kvittanir, har dagfesting og prísur sæst á.

Kannaðu fyrirkurnar finga upplýst, at Brúkaraumboðið hevur ætlanir um líknandi stakroyndir í 2019.

Leiðreglur Brúkaraumboðsins um marknaðarføring av prisi er at finna á heimasíðuni hjá Brúkaraumboðnum á <https://www.bruk.fo/fo/kunning/vegleiding-og-leidreglur/leidreglur-um-marknadarforing-av-prisi/>

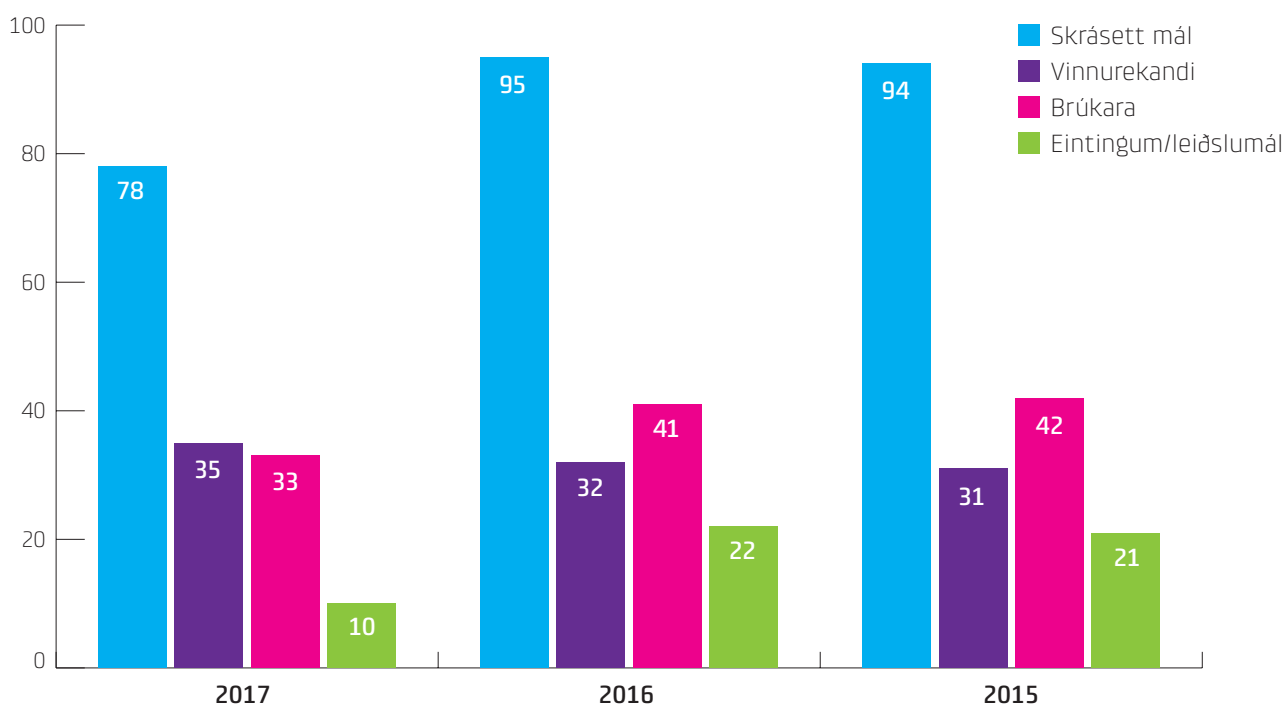
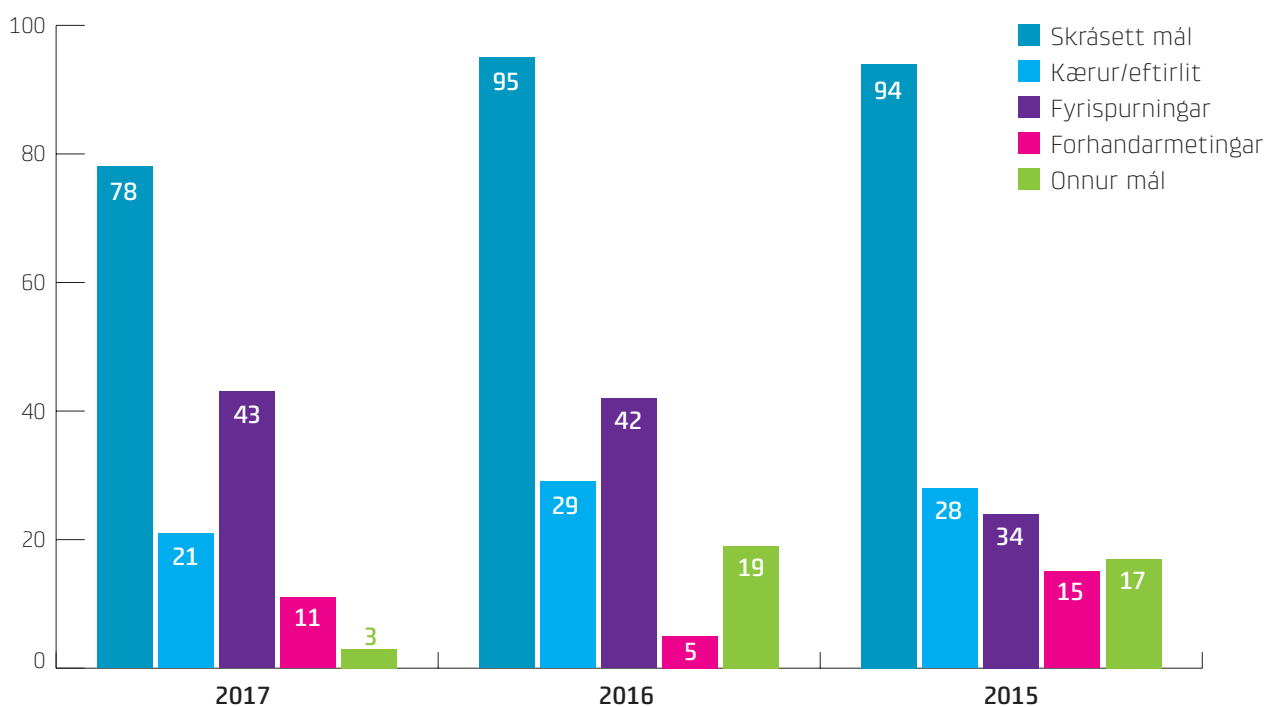
VIRKSEMIÐ Í 2017

Í ÁRINUM VÓRÐU SKRÁSETT 78 MÁL

Av hesum vóru 21 kærur, 43 fyrispurningar, 11 forhandarmetingar og 3 mál av øðrum slag.

35 mál vóru frá vinnurekandi. 33 mál frá brúkarum og 10 mál vórðu tikin upp av eintingum ella av øðrum slag.

Afturat hesum vórðu 39 mál (kæru/fyrispurningar) til leigunevndina skrásett.



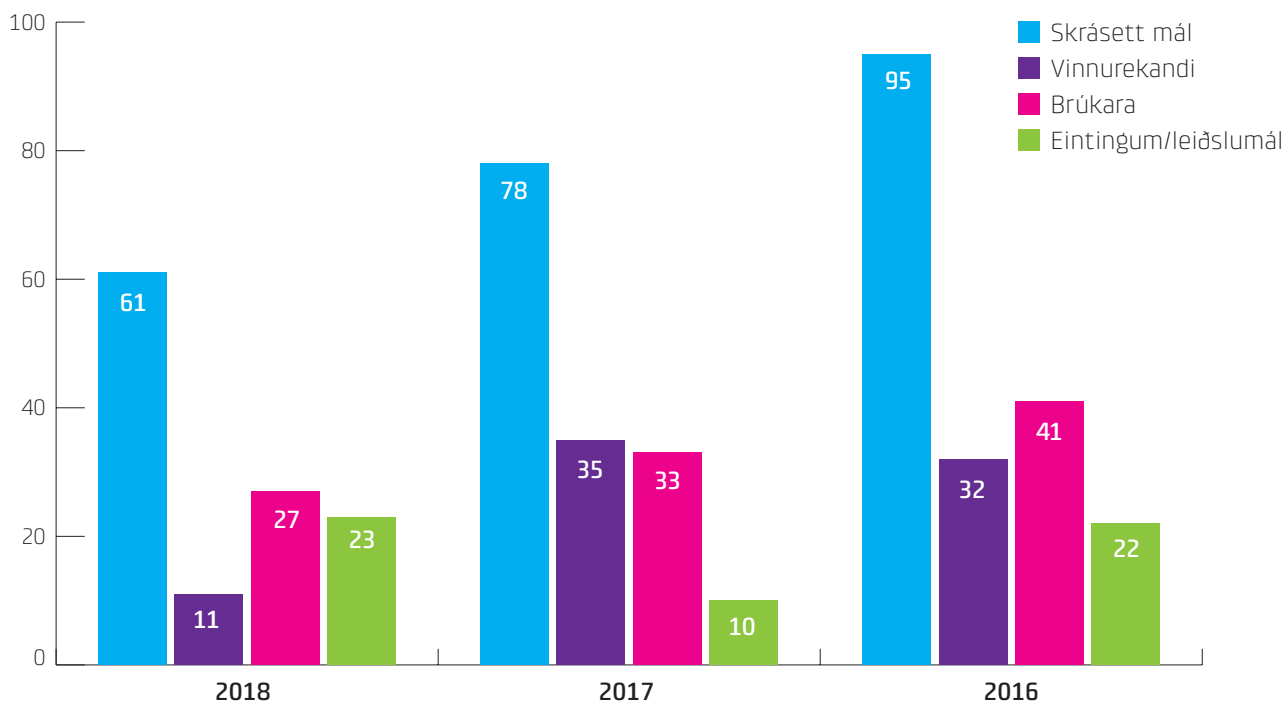
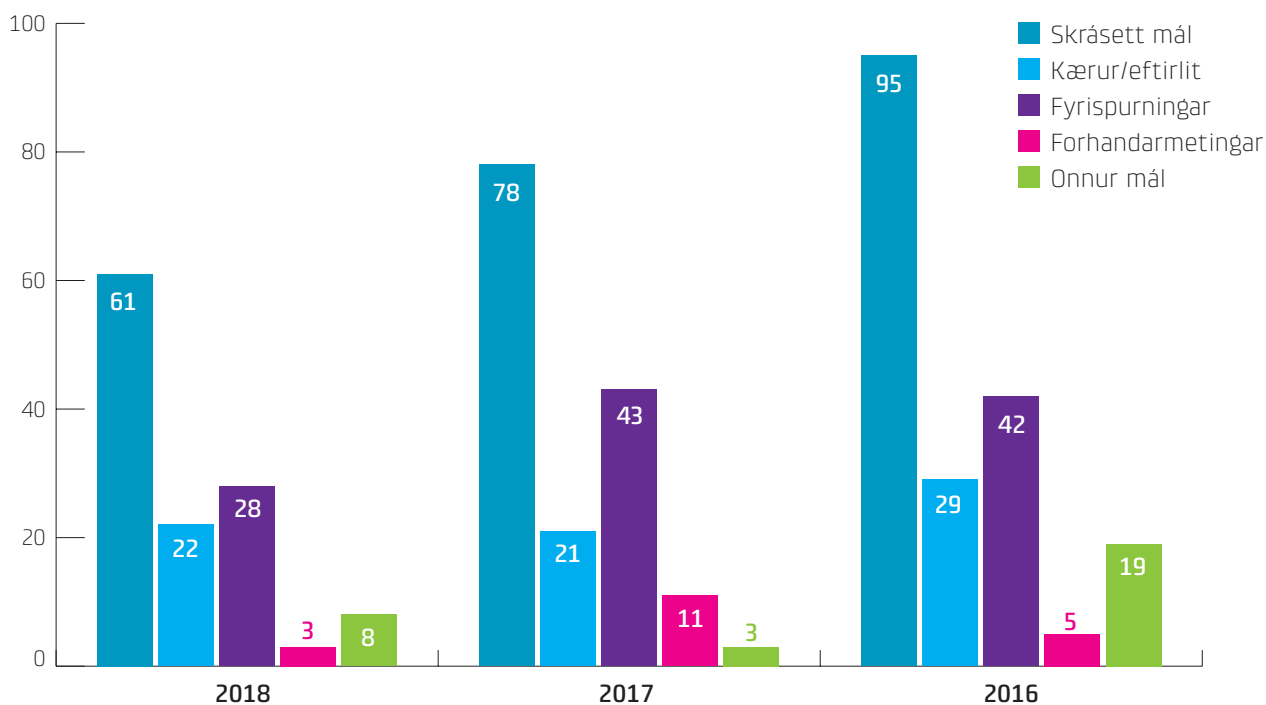
VIRKSEMIÐ Í 2018

Í ÁRINUM Vórðu SKRÁSETT 61 MÁL

Av hesum vóru 22 kærur, 28 fyrispurningar, 3 forhandarmetingar og 8 mál av øðrum slag.

11 mál vóru frá vinnurekandi, 27 mál frá brúkarum og 23 mál vórðu tikin upp av eintingum ella av øðrum slag.

Afturat hesum vórðu 50 mál (kæru/fyrispurningar) til leigunevndina skrásett.



ÁVÍS ÚTVALD MÁL Í 2017



Tilboð fyri samlimerkir skulu haldast

Tá handlar bjóða kundum serlig tilboð fyri samlimerki, sum kundin fær saman við vanligum keypi, skal handilin tryggja sær, at tilboðsvøran er tøk. Um handilin er í iva um nóg mikið er til av tilboðsvøruni, skal handilin greitt tilskila í lýsingartilfarinum, at fyrivarni verður tikið fyri avmarkaðari nøgd sambært § 9, stk. 4 í marknaðarføringarlógini.

Í leiðreglunum um marknaðarføring av prisi, sigur Brúkaraumboðið, at tað er villleiðandi at marknaðarføra vørur ella tænastur, id ein ikki hevur til sølu. Tað, sum hugsast skal um tá lýst verður við tilboðum er, um tann vinnurekandi út frá eini støðumeting kann vænta, at eftirspurningurin á tilboðnum ikki kann nøktast. Við slíkum støðumetingum skal dentur vera lagdur á vøruslag, góðsku, prís og hvussu stórt marknaðarátakið verður. Eisini skal dentur leggjast á viðurskifti sum t.d., um tann vinnurekandi áður hevur upplivað, at veitarin ikki hevur megnað at veita nóg nógva vøru, um líknandi vøra áður hevur verið útseld innan fyri stutta tíð, og um talan er um eina serliga árstíðarbundna vøru.

Endamálið við ásetingini er, at brúkarin kann gera sær eina niðurstøðu, hvørt tilboðið er vert at fara eftir, í hesum føri um tað er tað vert at samla merki sæð í mun til, at trygd ikki fæst fyri, at vøran er til taks, tá brúkarin skal keypa hana.

Hetta hevur Brúkaraumboðið gjørt ein Á-handil varugan við, sum hevði boðið kundum sínum samlimerki, sum góvu avsláttur til keyp av ymiskari køksútgerð. Men tá ein kundi ætlaði at keypa eina pannu við avslátttri frá samlimerkjunum, var pannan útseld, og í fyrsta lagi fekk kundin eina aðra pannu í staðin.

Kundin kærði til Brúkaraumboðið, sum tók kærana upp til viðgerðar.

Handilin upplýsti, at áðrenn tiltakið byrjaði, hevði handilin tryggjað sær, at veitarin hevði nokk av vøru at nøkta einum mettum eftirspurningi. Tiltakið fekk tó so mikið góða undirtøku, at veitarin fekk trupulleikar at útvega ta einu pannuna. Handilin gjørði eisini vart við at í treytunum stóð, at fyrivarni var tikið fyri útseldum vørum.

Brúkaraumboðið metti, at fyrivarnið í lýsingartilfarinum ikki var nóg greitt sæð í mun til restina av tilfarinum, og Brúkaraumboðið mælti til, at handilin eina aðru ferð tryggjar seg hjá veitaranum, at brúkarin kann fáa ta vøru, sum lýst verður við.

Eisini vísti Brúkaraumboðið á, at um talan var um eitt marknaðarføringarátak, har brúkarin skal samla merki til at keypa vøru fyri niðursettan prís, kann talan verða um villleiðandi marknaðarføring og marknaðarføring í stríð við góðan marknaðarføringarsið, um brúkarin ikki fær hesa vøru.

Í hesum málið bar til hjá handlinum seinni at útvega kundanum røttu pannuna. Brúkaraumboðið gjørði tí ikki meira við málið.



Ferðaskrivstova steðgaði lýsing

Eftir áheitan frá Brúkaraumboðnum steðgaði ferðaskrivstovan WeTravel eini lýsing fyrri ferð til Róm. Í lýsing á Facebook varð lýst við ferð til Róm, har upplýst var: "bílegg í dag fyrri einans 1800 kr."

Brúkaraumboðið helt, at hetta kundi skiljast sum 1.800 kr. var kostnaðurin fyrri ferðina, men á heimasíðuni hjá ferðaskrivstovuni stóð, at kostnaðurin fyrri ferðina var 6.900 kr. Tað var frammanundangjaldið, ið var 1.800 kr.

Ferðaskrivstovan upplýsti, at møguleiki var at bíleggja fyrri 1.800 kr., og so fekk brúkarin eitt

skrivligt tilboð við ávisum hotelli og samlaðum prisi. Brúkaraumboðið segði í skrivi til lýsaran, at tá prisur verður upplýstur, er tað samlaði prisin, ið skal upplýsast og talan tískil var um villleiðandi marknaðarføring um prisupplýsingar. Víst var til lógina um marknaðarføring har millum annað stendur, at villleiðandi marknaðarføring ikki er loyvd og at prisin, ið skal upplýsast, tá vøra ella tænasta verður seld, altíð skal vera fullfíggaður. Neyðugt skal ikki vera hjá brúkararum at gera útrokningar fyrri at finna endaliga prisin. Ferðaskrivstovan tók eftir áheitan frá Brúkaraumboðnum lýsingina aftur.



Miklagarður skal upplýsa rættar fyrrprisir, tá lýst verður við tilboðum

Brúkaraumboðið hevur biðið Miklagarð í Tórshavn um at skipa marknaðarføringina soleiðis, at mistøk í lýsingum um tilboð ikki henda. Í eini lýsing fyrri tannkrem sá tilboðið betri út enn tað var, tí lýst varð við skeivum fyrrprisi. Ein kundi, sum ansaði eftir feilinum, kærði til Brúkaraumboðið. Miklagarður svaraði Brúkaraumboðnum, at talan var um eitt menniskjalígt mistak og at slík mistøk koma fyrri, men at Miklagarður rindar kundinum peningin aftur, um ein kundi ger vart við tilíkar feilir. Brúkaraumboðið hevur lagt Miklagarði eina við at upplýsa rættar fyrrprisir og biður handilin um

at skipa mannaðongdir, so slík mistøk ikki henda framyvir. Í lógini um marknaðarføring er ásett, at tá söluprisir eru lækkaðir, skal prísmerkingin týðiliga vísa tann upprunaliga prisin á vøruni og tað er sjálvandi eitt krav at hesin er rættur. Príslækkingin skal, um neyðugt, skjalprógvast



Føroya Tele viðurkent villur í telefonlýsingum

Føroya Tele hevur góðtikið at rinda eina bót á 50.000 kr. fyri brot á marknaðarføringarlógina.

Brúkaraumboðið gjørði á vári 2017 Føroya Tele varugt við, at tvær lýsingar kundu vera brot á lógina, tí fleiri kravdar upplýsingar ikki vóru við í lýsingunum. Í lýsingini varð lýst við møguleikanum at keypa tvær ymiskar fartelesfonir upp á kreditt.

Í § 14 í lóg um marknaðarføring er krav um, tá talan er um kredittkeyp til brúkarar, at á sama hátt sum í § 13, stk. 1 skal kontantprísur upplýsast, umframt kredittútreiðslur sum ein upphædd og árligu útreiðslurnar fyri kredittin í prosentum.

Í § 14 í lóg um marknaðarføring stendur:

“§ 14. Verður vøra bjóðað út vinnuliga til brúkarar við upplýsingum um kostnaðin fyri at útvega vøruna við kredittkeppi, skal, á sama hátt sum í § 13, stk. 1, upplýsast um:

- 1) kontantprísir,
 - 2) kredittútreiðslurnar sum ein upphædd og
 - 3) árligu útreiðslurnar fyri kredittin í prosentum.
- Árligu útreiðslurnar fyri kredittin í prosentum skulu tilskilast á ein eins týðiligan hátt og hinar kredittupplýsingarnar.

Stk. 2. Landsstýrismaðurin ásetir reglur fyri, hvussu kredittútreiðslurnar eftir stk. 1, nr. 2 og árligu útreiðslurnar fyri kredittin í prosentum eftir stk. 1, nr. 3 verða útroknaðar.

Stk. 3. Upplýsingar eftir stk. 1 kunnu gevast við einum umboðandi dømi, um hetta er einasti hóskandi mátin.

Stk. 4. Stk. 1-3 verða nýtt samsvarandi, um vørur verða bodnar út elektroniskt til brúkarar við møguleika fyri bilegging.”

Í § 13, stk. 1-3 í lóg um marknaðarføring stendur:

“§ 13. Í sambandi við vinnuligt útboð av vørum til brúkarar, tó undantikið sèla av vørum á uppboðssølu, skal við merking, skelting ella á annan hátt týðiliga upplýsast um samlaða prísir fyri vøruna, íroknað til dømis ómaksgjøld, útreiðslur, meirvirðisgjald, fløskupant og líknandi, umframt øll onnur avgjöld. Avgjöld ella útreiðslur, sum tann vinnurekandi ikki hevur skyldu til at krevja beinleiðis frá brúkaranum, eru ikki fevnd av 1. pkt., men skulu upplýsast fyri seg. Verða vørur bjóðaðar út elektroniskt til brúkarar við møguleika fyri at bileggja, eru 1. og 2. pkt. eisini galdandi.

Stk. 2. Stk. 1, 1. og 2. pkt. eru eisini galdandi í sambandi við vinnuliga sølu av tænaðum til brúkarar á einum fæstum handilsstaði, og tá tænaðan verður bjóðað út elektroniskt til brúkararnar við møguleika fyri at bileggja. Í færum, har tað ikki er møguligt at upplýsa samlaða prísir fyri tænaðum, skal kunnast um grundarlagið fyri at útrokna prísir, um hendan kunningin ger tað møguligt hjá brúkaranum sjálvum at rokna út endaliga prísir. Um tað vegna mongdina av útbodnum tænaðum ikki er møguligt at lata prísir ella útrokningargrundarlag fyri tær allar, skal prísir ella útrokningargrundarlagið fyri eitt viðkomandi og umboðandi úrval av tænaðum upplýsast.

Stk. 3. Tá kunnað verður um prísir á vørum og tænaðum í sølulýsingum, ella aðrari marknaðarføring, skulu upplýsingarnar lúka treytirnar í stk. 1 ella 2, § 14, umframt í reglum gjørdar við heimild í stk. 6. Um ein framleiðari, innflytari ella heilsøla í lýsingum ella á annan hátt skjýtur upp ein prís til víðarissølu til brúkararnar, skal greiðliga tilskilast, at prísir er vegleiðandi. 1. pkt. er eisini galdandi í sambandi við munnligar prísupplýsingar.



> FRAMHALD

Talan var um lýsingar fyri fartelefonom, har til bar at rinda yvir 12 mánaðir. Men í lýsingunum var bert mánaðargjaldið og útgjald nevnt. Marknaðarføringarlógin krevur, at kundin verður upplýstur um aðrar viðkomandi upplýsingar, sbt. §§ 13 og 14.

Í fyrsta lagi skal standa, hvussu nógv vøran kostar kontant. Í øðrum lagi skal upplýsast, hvussu nógv vøran kostar í alt og í triðja lagi skal upplýsast, hvussu stórar útreiðslurnar eru fyri kundan at keypa upp á kreditt – bæði í prosentum um árið og sum ein samlað upphædd.

Føroya Tele tók lýsingarnar av in.fo og rættaði lýsingina á Facebook eftir, at Brúkaraumboðið gjørdi vart við tað, men tá hetta ikki var fyrstu ferð at Føroya Tele hevði brotið marknaðarføringarlógina og rinda bót, varð avgjört at fara til fútan við málinum.

Brúkaraumboðið vísti í áheitanini til fútan á viðmerkingarnar til lógina, har sagt verður, at: "tilvitað, álvarslig og endurtikin brot á marknaðarføringarlógina verða revsað við bót, ið hevur eina stødd, sum hevur við sær veruliga fyribyrging.

Í grundgevingini til fútan fyri eini fyribyrgjandi bót skrivaði Brúkaraumboðið, at Føroya Tele í 2013 rindaði 40.000 kr. í bót fyri brot á marknaðarføringarlógina, og at Brúkaraumboðið síðan hevur viðgjørt fleiri mál viðvíkjandi Føroya Tele.

Fútin skjeyt upp, at Føroya Tele rindaði eina bót upp á 50.000 kr. Føroya Tele góðtók bótina.



Kæra steðgaði lýsing um vindeygu

Ein lýsingarherferð hjá vindeygafyrirkunni H-Dygd var brot á marknaðarføringarlógina, metti Brúkaraumboðið í síni niðurstøðu til kærana.

Kært varð um, at lýsingin var niðurgering av øðrum framleiðarum og seljarum av vindeygum til føroyska marknaðin.

Talan var um lýsing fyri vindeygu, har ein persónur sást við vátum bletti á buksunum, tí hann hevði latið í buksurnar. Í lýsingini varð víst til blettin og sagt, at so nógv spardi persónurin, tí hann hevði keypt bíligastu vindeygu og ikki vindeygu frá H-Dygd.

Brúkaraumboðið metti, at talan var um brot á § 5 í marknaðarføringarlógini, tí lýsingin kundi skapa misálit á aðrar veitarar av vindeygum til føroyska marknaðin.

Høvuðsendamálið við § 5 í marknaðarføringarlógini um lýsingar, har ein vøra ella tænasta hjá einum vinnurekandi verður samanborin við vøru ella tænastu hjá einum øðrum vinnurekandi er, at verja vinnurekandi ímóti umrøðu, ið kann skaða umdømið hjá vinnurekandi ella hjá vørum og tænaðum, sum tann vinnurekandi bjóðar út, ella sum misnýtir nevnda umdømi. Serliga viðkomandi í hesum máli er § 5, stk. 2, nr. 5 har ásett er, at ein samanberandi lýsing einans er loyvd um hon ikki skapar misálit á ella lítismetir kappingarneyta ella vørumerki, fyrirkunavn, onnur sereyðkenni, vørun, tænaður ella onnur viðurskipti hjá kappingarneyta. Í sambandi við samanberandi lýsingar er umráðandi at vera ansin soleiðis, at boðskapurin ikki hevur ósømliga ávirkan á kappingarneytar. Tað kann til dømis vera við at fyrirkunur í eini lýsing beinleiðis ella óbeinleiðis umrøða aðra fyrirkunu á ein niðurlátandi ella skaðiligan hátt.

Við nevndu lýsing frá H-Dygd kundi brúkarin fáa ta fatan, at tað einans er H-Dygd, ið framleiðir vindeygu, ið eru nóg góð til føroyska marknaðin, metti Brúkaraumboðið í niðurstøðuni. Nevnt varð eisini, at tað er ósømligt og niðrandi at vísa ein persón, ið hevur píssað í buks, tí viðkomandi hevur keypt vindeygu frá øðrum veitara.

H-Dygd helt ikki, at lýsingin fóru um mark, men valdi kortini eftir klaguna at taka hana aftur við teirri grundgevingini, at onnur eygu kanska kundu halda lýsingina fara yvir um mark. Tá lýsingarnar vórðu tiknar aftur, gjørði Brúkaraumboðið ikki meiri við málið.



Átala og ávaring til báðar stóru fjarskiftisveitararnir

Brúkaraumboðið hevur givið bæði Føroya Tele og Vodafone átalum og ávaring, tí báðir veitararnir hava í lýsingum brúkt "Føroya besta" í síni marknaðarføring. Føroya Tele um 4G og farnet og Vodafone um sjónet.

Fjarskiftisveitararnir kærdu hvønn annan fyri at brúka "Føroya besta" í sínum lýsingum.

Víst varð til marknaðarføringarlógina § 3 um forboð móti villleiðandi marknaðarføring. Greinin ljóðar:

"§ 3. Tað er ikki loyvt at nýta skeivar upplýsingar ella leggja burturúr týðandi upplýsingar, um tær kunnu nýtast til týðiliga at avlaga búskaparligu atferðina hjá brúkarunum ella øðrum vinnurekandi á marknaðinum.

Stk. 2. Marknaðarføring, sum vegna innihald, form ella framferðarhátt er villleiðandi, ágangandi ella ávirkar brúkarar ella vinnurekandi á óhóskandi hátt, og sum kann nýtast til týðiliga at avlaga búskaparligu atferð teirra, er ikki loyvd.

Stk. 3. Upplýsingar um verulig viðurskifti skulu, um neyðugt, verða skjalprógvaðar."

Vísandi til § 3, stk. 3 sum ásetur, at upplýsingar um verulig viðurskifti skulu kunna skjalprógvast, vórðu báðir fjarskiftisveitararnir bidnir um at skjalprógva at uppáhaldini um "Føroya besta" í lýsingunum vóru røtt.

Hvørgin sendi Brúkaraumboðnum nøktandi skjalpróg.

Brúkaraumboðið metti, at lýsingarnar vóru brot á marknaðarføringarlógina, sum kundu enda við bót. Men í hesum føri, tá báðir teir stóru fjarskiftisveitararnir høvdu mál hjá Brúkaraumboðnum um tað

sama hjá hvørjum øðrum, vórðu málini ikki fráboðaði lögregluni. Brúkaraumboðið gav tó bæði Føroya Tele og Vodafone átalum og ávaring.

Samstundis gjørdi Brúkaraumboðið báðum fyrirtøkunum greitt, at líknandi lýsingar ikki skulu verða nýttar í framtíðini, uttan at nøktandi skjalpróg fyriliggja.

Brúkaraumboðið kunnaði eisini fyrirkunna um, at skulu skjalprógvaðar hava nøktandi próvstyrki, verður vanlig sett sum krav at útsagnirnar eru grundaðar á úttalilsir, ummæli ella kanningar framdar av uttanveltaðum myndugleika við viðurkendum fakligum førleika.

ÁVÍS ÚTVALD MÁL Í 2018





H-Dygd tillagaði orðing í lýsingartilfari

Brúkaraumboðið gjørði H-Dygd varugt við, at veruligar upplýsingar í lýsingum skulu vera rættar og skulu kunna skjalprógvast, og at samanberandi lýsingar ikkiugu skapa misálit ella litismeta vørur hjá kappingarneyta.

Brúkaraumboðið viðgjørði eina klagu um, at H-Dygd hevði skrivað, at toppbesløgini í H-Dygd vindeygnum eru heimsins bestu og at øll onnur toppsving besløg eru eftirlíkningar.

Sambært § 3, stk. 3 í marknaðarføringarlógini, skulu upplýsingar um verulig viðurskifti verða skjalprógvaðar. Allar útsagnir og uppáhald um verulig viðurskifti, ið verða nýtt í marknaðarføringini, ið kunnu verða til bága fyri brúkarar ella onnur vinnurekandi, skulu skjalprógvast. Sum dømi kunnu nevast “Føroya besta...”. Eisini útsøgn um “Heimsins besta...” kann verða fevnd av skylduni um skjalprógvi í fall ein miðalbrúkari vil fata útsøgnina villileiðandi og um tað verður mettt viðkomandi grundað á umstøðurnar í ítøkiligum málinum. Tað er tann, ið brúkar tilíkar útsagnirnar og uppáhald í síni marknaðarføring, sum má prógva, at útsagnirnar ella uppáhaldini eru røtt.

Høvuðsendamálið við § 5 í marknaðarføringarlógini um lýsingar, har ein vøra ella tænasta hjá einum vinnurekandi verður samanborin við vøru ella tænastu hjá einum øðrum vinnurekandi er, at verja vinnurekandi ímóti umrøðu, ið kann skaða umdømið hjá vinnurekandi ella hjá vørum og tænaðum, sum tann vinnurekandi bjóðar út. Til dømis ein útsøgn um, at “øll onnur besløg eru eftirlíkningar”.

H-Dygd viðgekk, at orðingarnar í lýsingunum kanska vóru í stríð við marknaðarføringarlógina og felagið segði eisini, at vendingin “heimsins bestu” ikki verður brúkt aftur, men kanska í staðin “millum heimsins bestu.” H-Dygd strikaði eisini orðingina – øll onnur toppsving besløg eru eftirlíkningar.

Brúkaraumboðið minnir eisini á, at tað er tann, sum brúkar útsagnir og uppáhald í marknaðarføringini, sum skal skjalprógva at útsagnirnar eru rættar.

Brúkaraumboðið segði í síni niðurstøðu, at tá H-Dygd hevur ásannað, at orðingin kanska var í stríð við marknaðarføringarlógina og hevur broytt orðingina, gjørði Brúkaraumboðið ikki meiri við málið. Brúkararumboðið legði tó áherðslu á, at H-Dygd framyvir skuldi hava meira ans fyri at halda marknaðarføringarlógina í teirra lýsingartilfari.



Greiðari boð um levering av vørum

Tá ein handil lýsir við, at vørur verða leveraðar innan 24 tímar, so er tað góður marknaðarføringarsíður at upplýsa, um summar vørur eru undantiknar.

Brúkaraumboðið hevur viðgjørt eina klagu um marknaðarføringina hjá Elding. Klagað varð um tvey ymisk viðurskifti. Í fyrra førinum varð víst á, at Elding á nethandli sínum lýsti, at vørur vórðu leveraðar innan 24 tímar, men longri inni á heimasíðuni – við sjálva vøruna – stóð, at tað í summum førum kundi ganga millum 5 og 13 dagar til levering, um vøran ikki var á goymslu.

Sambært marknaðarføringarlógini § 3, stk. 1 er ikki loyvt at nýta skeivar upplýsingar ella leggja burtúr týðandi upplýsingar, um tær kunnu nýtast til týðiliga at avlaga búskaparligu atferðina hjá brúkarunum ella øðrum vinnurekandi á marknaðinum. Endamálið er at tryggja at skeivar, villleiðandi, niðrandi ella órímliga ófullfíggaðar upplýsingar ikki verða nýttar í marknaðarføring til bága fyri brúkarar ella onnur vinnurekandi.

Í samband við meting um, hvørt marknaðarføring er villleiðandi mugu atlit takast til veruliga samanhangin og atlit má takast til allar partar og viðurskifti undir hesum, hvørt marknaðarføringin leggur burtúr týðandi upplýsingar, sum miðalbrúkari hevur tørv á.

Mett verður um marknaðarføringina út frá, hvussu ein vanliga upplýstur og rímliga ansin miðalbrúkari fatar marknaðarføringina. Dentur verður lagdur á beinleiðis fatanina.

Við í heildarmetingini, hvørt marknaðarføring er villleiðandi, eru ikki einans upplýsingar, ið eru givnir, men eisini upplýsingar, sum eru lagdar burtúr.

Marknaðarføringarlógini § 1 inniheldur krav um at sýna góðan marknaðarføringarsíð við atlit til brúkaran, vinnurekandi og almenn samfelags-áhugamál.

Í marknaðarføringarlógini verður sagt, at ikki er loyvt at nýta skeivar upplýsingar ella leggja burtúr týðandi upplýsingar, um tær kunnu villleiða brúkaran.

Brúkaraumboðið metti ikki, at talan var um brot á marknaðarføringarlógina, tí allar upplýsingar vóru tøkar, um enn hesar skuldu verið meira sjónligar á forsiðuni.

Í seinna førinum varð kært um, at Elding hevur lýst við “køtilboð” í tilboðsblaði tann 1. november 2017 upp á millum annað sjónvørp.

Brúkaraumboðið gjørði einki við ta klaguna, tí Elding hevði upplýst, at talan var um avmarkaða nøgd og at teir kundarnir, sum ikki finga eitt sjónvarp, tí tað var útselt, eftirfylgjandi finga sjónvarpið fyri tilboðsprísini. Eisini hevði Elding upplýst, at metingar vóru framdar, um tey høvdu nóg nóg sjónvørp, ið væntandi kundu nøkta eftirspurningin, men at eftirspurningurin í hesum føri var munandi størri enn væntað.



Allar kredittútreiðslur skulu upplýsast í lýsingum um at keypa uppá kreditt

Brúkaraumboðið áminti Føroya Tele og Hey um at gera sær størri ómak, tá feløgini lýsa við møguleikanum at ognar sær vørur við kredittkeyp.

Brúkaraumboðið viðgjørði mál hjá báðum feløgnum, har lýsingar um kredittkeyp ikki luku krøvini um upplýsingar sambært marknaðarføringarlógini.

Í § 14 í lóg um marknaðarføring er krav um, tá talan er um kredittkeyp til brúkarar, at á sama hátt sum í § 13, stk. 1 skal kontantprísur upplýsast, umframt kredittútreiðslur sum ein upphædd og árligu útreiðslurnar fyri kredittin í prosentum.

Í § 14 í lóg um marknaðarføring stendur:

“§ 14. Verður vøra bjóðað út vinnuliga til brúkarar við upplýsingum um kostnaðin fyri at útvega vørur við kredittkeyp, skal, á sama hátt sum í § 13, stk. 1, upplýsast um:

- 1) kontantprís, og
 - 2) kredittútreiðslurnar sum ein upphædd og
 - 3) árligu útreiðslurnar fyri kredittin í prosentum.
- Árligu útreiðslurnar fyri kredittin í prosentum skulu tilskilast á ein eins týðiligan hátt og hinar kredittupplýsingarnar.

Stk. 2. Landsstýrismaðurin ásetir reglur fyri, hvussu kredittútreiðslurnar eftir stk. 1, nr. 2 og árligu útreiðslurnar fyri kredittin í prosentum eftir stk. 1, nr. 3 verða útroknaðar.

Stk. 3. Upplýsingar eftir stk. 1 kunnu gevast við einum umboðandi dømi, um hetta er einasti hóskandi máttin.

Stk. 4. Stk. 1-3 verða nýtt samsvarandi, um vørur verða bodnar út elektroniskt til brúkarar við møguleika fyri bílegging.”

Krøv til lýsingar, sum bjóða kredittkeyp av t.d. eini telefon eru eitt nú, at lýsingarnar skulu upplýsa kontantprís, mánaðarliga prís, um rindað verður í smáum, kostnað fyri stovning og kostnað í alt. Hesar upplýsingar hava feløgini lýst við, men tvær upplýsingar hava manglað hjá báðum feløgnum. Hesar eru árligu útreiðslurnar fyri kredittin í prosentum og kredittútreiðslurnar sum eina upphædd. Kredittútreiðslur er kostnaðurin at læna eina ávísu upphædd og kredittútreiðslur pluss lániupphæddin er tann samlaði upphæddin, ið skal gjaldast aftur.

Brúkaraumboðið staðfesti, at bæði feløgini góvu til kennar at halda ásetingina um kredittkeyp í marknaðarføringarlógini framyvir, tí vórðu málini ikki fráboðað lögregluni. Brúkaraumboðið gav tó báðum televeitarunum átalur fyri brot á marknaðarføringarlógina.



Betri vegleiðing til hvar ferðafólk kunnu ganga

Brúkaraumboðið viðgjørði eina kæru um upplýsingar í einum lýsingarfaldara til ferðafólk.

Í faldaranum varð upplýst, at ferðafólk kunnu steðga har tey vilja og fara í hagan hvar tey vilja.

Kærari helt, at hetta kundi skiljast sum um, at øll kunnu ganga, hvar tey vilja í haganum. Í lóg um hegn og markfred frá 1937 stendur m.a., at fólk skulu biðja um loyvi, um tey fara í hagan og ikki fylgja bygðagøtunum

Sansir, sum hevur gjørt faldaran viðgekk, at orðingin kundi misskiljast.

Sansir boðaði frá, at júst hetta brotið um at ganga í haganum varð tikið úr faldaranum ella broytt í nýggjari útgávu.

Brúkaraumboðið helt, at um upplýsingarnar í nýggja faldaranum vórðu rættaðar, var hetta nøktandi.

Brúkaraumboðið gjørði eisini Sansir vart við, at um upplýst verður um at ganga í bønnum og haganum og einki verður sagt um at loyvi krevst, so kann tað vera brot á marknaðarføringarlógina, sum sigur, at ikki er loyvt at nýta skeivar upplýsingar ella leggja burturúr týðandi upplýsingar.

Brúkaraumboðið fegnast um, at vegleiðingar eru um, hvussu ein skal bera seg at í føroysku náttúruni, men vegleiðingin var ikki nøktandi í hesum føri, tí tað ikki var nágreinað, at loyvi skal fáast til vega, tá gingið verður innangarðs og um farið verður av bygðagøtunum uttangaðs.

Umrødda orðing varð broytt í seinni útgávu av ferðavinnufaldaranum, soleiðis at marknaðarføringin var í tráð við marknaðarføringarlógina.

Vegleiðingar/kunning



TRÍGGJAR NÝGGJAR VEGLEIÐINGAR

Brúkaraumboðið hefur lagt tríggjar nýggjar vegleiðingar á heimasíðuna.

Vegleiðingarnar eru stuttar og møguligt er soleiðis hjá brúkarum og vinnurekandi skjótt at leita sær fram upplýsingar um ómaksgjöld, haldaraavtalur og vøruflutning.

1.

Vøruflutningur, tá klagad verður um vøruna

Tá ið tú klagar um eina vøru, hevur seljarin rætt til at kanna vøruna og taka støðu til, um tú eftir keypilógini hevur rætt til at fáa vøruna gjørda aftur ella bytta um uttan kostnað.

Er talan um eina vøru, tú lætt kanst taka við tær, og seljarin býr nærindis, skalt tú sjálvur fara við henni og eftir henni aftur. Tað kann t.d. vera ein farteleson, ein fartelda ella eitt strúkijarn.

Er talan hinvegin um eina størri ella óhandiga vøru, ella býr seljarin langt frá, skal seljarin taka sær av flutningi ella gjalda hann. Hetta er galdandi bæði fyri flutning til handil ella verkstað og flutning aftur til tín. Tú skalt einans taka tær av, at seljarin fær vøruna flýggjaða, t.d. við at senda hana við posti ella vera inni, tá ið flutningsmaðurin ella boðið kemur.

Skal ein vøra verða send við posti, skal seljarin rinda postgjaldið. Hann kann t.d. senda tær ein pakkaseðil, sum ger tær sendingina ókeypis.

Er tað neyðugt hjá seljaranum at senda útvegaranum ella verkstaðnum vøruna til nærri kanning og møgulega umvæling, skal hann eisini sjálvur rinda tann flutningin.

Skyldan hjá seljaranum at rinda flutningsgjald er eisini galdandi, hóast tú seinni ert fluttur langt frá handlinum.

Seljari hevur bert skyldu at rinda flutningsútreiðslur, um klaga tín er umfatað av keypilógini. Tað skal tó verða greitt avtalað, at tú sjálvur rindar flutningsútreiðslur, vísir tað seg, at klagan ikki er fevnd av keypslógini.

Leinkja til vegleiðingina

<http://www.bruk.fo/fo/kunning/brukaravernd/voruflutningur-ta-klagad-verdur-um-voruna/>

2.

Ofta spurt um haldaraavtalur

Virkir, sum bjóða haldaraskipan, skulu í góðari tíð boða viðskiftafólkum sínum frá, áðrenn tey broyta t.d. treytir og prísir á haldinum.

- **Kann virkið broyta gjaldsdagin fyri hald mitt?**

Ja, tað ber væl til. Tað er tó treytað av, at virkið hevur kunnað viðskiftafólk sítt um møguleikan fyri hesari broyting í avtalutreytunum, tá viðskiftafólkið skrivaði undir avtaluna. Harafturat skal broytingin verða kunnað í rímligari tíð.

- **Kann sjónvarpsveitari mín broyta innihaldið av rásum í sjónvarpspakka mínum?**

Ja, tað ber væl til. Tað er tó treytað av, at virkið hevur kunnað viðskiftafólk sítt um møguleikan fyri hesari broyting í avtalutreytunum, tá ið viðskiftafólkið skrivaði undir avtaluna. Harafturat skal broytingin verða kunnað í rímligari tíð, og alt eftir, hvussu stór broytingin er, skal viðskiftafólkið hava møguleika at siga haldið frá sær, áðrenn broytingin kemur í gildi.

- **Hvussu leingi eri eg bundin at einum haldi?**

Tað veldst um ávísu avtaluna millum brúkara og virki. Summir brúkarar eru bundnir at einum haldi, til teir sjálvir siga avtaluna frá sær. Aðrar avtalur hava ein lokadag frammanundan.

Sambært § 14, stk. 1 í brúkaraavtalulógini kunnu virkir í nøkrum førum binda brúkara í mesta lagi í 12 mánaðir. Eru serliga dýrar avtalur, sum t.d. langleiga av bilum o.ø., kann brúkarin verða bundin í longri tíð, ofta 12 mánaðir.

Serligar reglur kunnu vera galdandi fyri ávísar avtalur t.d. tryggingaravtalur, leigu av fastari ogn og kredittavtalur.

- **Kann virkið seta prísir upp uttan at kunna meg um tað?**

Nei. Kunnað skal altíð verða um prísbroyting. Harafturat skal virkið hava kunnað viðskiftafólk síni um hesar broytingar í avtalutreytunum, tá ið viðskiftafólkið skrivaði undir avtaluna, og viðskiftafólkið skal hava møguleika at siga haldið frá sær, áðrenn prísbroytingin kemur í gildi.

- **Kann virkið noyða meg at rinda hald mitt gjøgnum PBS og samstundis taka gjald fyri tað?**

Ja. Men nevnið virkið gjaldið eitt PBS- ella Netsgjald, skal gjaldið samsvara ta útreiðslu, virkið hevur til PBS (nú NETS), tí annars kann talan vera um at villleiða.

Leinkja til vegleiðingina

<http://www.bruk.fo/fo/kunning/brukaravernd/oftra-spurt-um-haldaraavtalur/>

3.

Ofta spurt um ómaksgjöld

Virkir kunnu áseta ella broyta gjöld, um viðskiftafólkið er kunnað um, at tað kann henda. Stórar broytingar skulu verða kunnaðar viðskiftafólkunum hvørt sær.

Eitt ómaksgjald er ein upphædd, sum verður goldin fyri eina serliga tænastu, funksjón ella veiting, sum er knýtt at keypinum av eini vøru ella tænastu, og sum ikki verður rindað fyri eina sjálvstøðuga veiting t.d. fakturakostnaður, gjaldskostnaður og uppsagnar-kostnaður.

Brúkaraumboðið hevur eftirlit við ómaksgjöldum sambært lóg um marknaðarføring. Ómaksgjöld í fíggarstovnum, t.d. bankum, verða stýrd av millum øðrum kunngerðum hjá fíggar eftirlitinum um góðan sið.

- **Nær kann eitt virki krevja ómaksgjald?**

Eitt virki kann vanliga sjálvt gera av, hvønn eyka-kostnað tað vil krevja frá viðskiftafólkunum. Allur eykakostnaður skal kortini vera avtalaður við viðskiftafólkið t.d. í avtalutreytunum. Virkið skal gera viðskiftafólkunum púra greitt samlaða prísinn á vøruni ella tænastuveitingini íroknað eykakostnað, fyrstu ferð brúkarin fær prísinn ella tænastuveitingina at vita.

Virkið kann ikki skoyta upp í ella hækka eitt ómaksgjald, er hesin møguleiki ikki longu ein partur av avtaluni við viðskiftafólkið.

Ein kostnaður, sum møguliga seinni kemur fyri, t.d. gjald fyri avrit av gomlum rokningum, skal ikki verða partur av samlaða prísinum, men skal sjálv-andi vera avtalaður millum partarnar, skal virkið krevja tað.

- **Hvussu stórt kann eitt ómaksgjald vera?**

Eitt ómaksgjald kann ikki vera órímiliga høgt í mun til tænastuna, sum ómaksgjaldið fevnir um. Støddin á eykakostnaðinum skal t.d. svara til tær rímiligu útreiðslurnar, sum eru tengdar at gjaldirum, tikið verður ímóti.

- **Kann eitt virki áseta ella broyta ómaksgjöld?**

Ja. Virkið kann gott áseta nýggj gjöld ella hækka verandi gjöld. Hetta skal tó verða avtalað við viðskiftafólkið, t.d. í avtalutreytunum, at slíkar broytingar kunnu koma fyri. Lýst skal eisini vera í avtalutreytunum, í hvørjum støðum og eftir hvørjum treytum virkið kann broyta ella áseta ómaksgjöld.

- **Kann eitt virki broyta eitt ómaksgjald uttan at kunna viðskiftafólkið um tað?**

Nei. Viðskiftafólkini skulu verða kunnað um gjalds-broytingar. Í mun til kravið um kunning verður skilt millum týðandi og minni týðandi broytingar.

Ein týðandi gjaldsbroyting metir Brúkaraumboðið vera eina øking, sum er meir enn 10% av higartil gjaldi – uttan so er, at gjaldið má metast týðningar-leyst í mun til prísinn á tí vøru ella tænastuveiting, brúkarin hevur keypt.

Nýggj gjöld ella týðandi broytingar skulu verða kunnað hvørjum viðskiftafólki sær gjøgnum ein “varandi miðil”, t.d. teldupost ella bræv. Í kunningini skulu upplýsingar vera um støddina á nýggja/broytta gjaldinum.

Ber broytingin í sær, at viðskiftafólkið kann siga avtaluna upp, skal hetta eisini standa í kunningini.

Ein minni týðandi gjaldsbroyting skal ikki verða kunnað hvørjum viðskiftafólki sær. Kunningin kann tí t.d. verða givin við at upplýsa viðskifta-fólkunum gjøgnum heimasíðuna hjá virkinum.