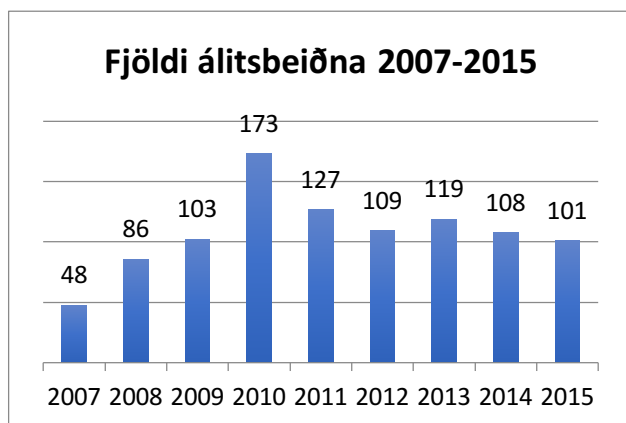


## Skýrsla kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa árið 2015



Á árinu 2015 bárust kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa 101 beiðni um álit. Málum fyrir kæruneftndinni fækkaði því frá árinu á undan, en beiðnir um álit kæruneftndarinnar á árinu 2014 voru 108. Fjöldi álitsbeiðna árið 2013 var hins vegar 119. Í ársbyrjun 2016 voru óafgreiddar beiðnir frá árinu 2015 45 talsins. Urðu nokkrar tafir á afgreiðslu þeirra mála, m.a. vegna þess að á tímabilinu 6. júlí til 19. október var kæruneftndin óstarfhæf sakir þess að skipun nefndarmanna hafði ekki verið endurnýjuð. Þeir einstaklingar

sem áður höfðu haft skipun til starfa í nefndinni voru því umboðslausir og höfðu ekki heimild til að sinna nefndarstörfum. Var því lokið við að afgreiða allar álitsbeiðnir ársins 2015 utan eina í lok október 2016, en afgreiðsla á síðustu beiðninni er fram kom á árinu 2015 tafðist fram í desember 2016. Þá hafði það áhrif á málshraða fyrir nefndinni að á árinu 2015 var tekið upp það verklag að senda aðilum til athugasemda, skriflegar álitsgerðir sérfræðings sem nefndin leitaði til í bifreiðamálum skv. heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Var verklagið tekið upp m.a. í kjölfar álits umboðsmanns Alþingis í máli nr. 7351/2013.

Ágreiningsefnið í álitsbeiðnum sem bárust kæruneftndinni á árinu 2015 vörðuðu í langflestum tilvikum, eða í 51 máli, lög um neytendakaup. Í 21 máli féll álitaefnið undir lög um þjónustukaup og í 9 málum undir lög um lausafjárkaup. Á hverju ári berst kæruneftndinni nokkur fjöldi mála þar sem ágreiningur aðila fellur ekki undir framangreinda lagabálka og hefur þeim málum verið vísað frá nefndinni. Á árinu 2015 var 20 málum vísað frá nefndinni á þessum grundvelli, nokkuð fleiri en árin á undan, en árið 2014 var 11 málum vísað frá þar sem ágreiningsefnið átti ekki undir áður nefnd lög.

Í þeim málum sem kæruneftndinni bárust á árinu 2015 voru kröfur álitsbeiðanda teknar til greina að fullu í 22 málum eða í 21,8% tilvika og að hluta í 6 málum eða í 5,9% tilvika, þ.e. samtals í 27,7% tilvika. Beiðnum var hafnað í 24 málum eða 23,8% tilvika. Sættir náðust eða mál voru felld niður að beiðni álitsbeiðanda í 16 tilvikum, en 33 málum var vísað frá kæruneftndinni eða 32,7%. Þar af var, eins og áður sagði, 20 málum vísað frá nefndinni þar sem viðkomandi ágreiningur féll ekki undir valdsvið kæruneftndarinnar. Aðrar frávísanir, sem voru samtals 13, byggðust á því að álitsbeiðendur sinntu ekki óskum kæruneftndarinnar um framlagningu gagna eða beiðnir voru þess eðlis að kæruneftndin taldi ekki unnt að taka efnislega afstöðu til ágreiningsins.

Af þeim beiðnum sem kæruneftndinni bárust á árinu 2015 vörðuðu 37 bifreiðir með einhverjum hætti. Flest þeirra voru vegna meintra galla á bifreiðum en nokkrar vegna meintra galla á viðgerð. Í langflestum tilvikum var um að ræða notaðar bifreiðar þar sem kröfur vegna galla voru gerðar nokkuð skömmu eftir kaup, en þó reyndi í nokkrum tilvikum á hvort kvörtunarfrestur vegna þeirra galla sem krafist var úrbóta á félli undir svoneftnda 5 ára reglu í 2. málsl. 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga. Í 25 málum var deilt um hin ýmsu raftæki, oftast tölvur eða síma en í aðeins einu máli var deilt um húsgögn. Í 7 málum var deilt um vinnu við fasteignir. Einnig var deilt um ýmsar smávörur, gólfefni og ýmis konar þjónustu.

Í álitum kæruneftndar koma nöfn aðila máls ekki fram. Þá hefur kæruneftndin ekki birt tegundarheiti þeirra söluhluta sem deilt er um í málum sem nefndin hefur fjallað um. Rétt er að geta þess að á árin 2014 var, að frumkvæði formanns nefndarinnar, gerð könnun á því hvort farið hefði verið eftir álitum nefndarinnar árin 2011-2013, en slík athugun hafði ekki farið fram síðan árið 2008. Náði könnunin aðeins til álita nefndarinnar þar sem fallist var á kröfur álitsbeiðanda í heild eða hluta. Endanleg úrslit mála þar sem kæruneftndin hafnaði kröfum álitsbeiðanda voru ekki könnuð. Álit sem féllu undir könnunina voru 51 á árinu 2011, 42 á árinu 2012 og 40 á árinu 2013. Svarhlutfall var 77% fyrir árið 2011, 83% fyrir árið 2012 og 84% fyrir árið 2013. Á árinu 2011 var farið eftir álitum nefndarinnar í 15 málum, þ.e. 35% tilvika. Á árinu 2012 var farið eftir álitum nefndarinnar í 14 málum, þ.e. 42% tilvika og á árinu 2013 var farið eftir álitum nefndarinnar í 16 málum, þ.e. 43% tilvika. Líkt og rakið er í skýrslu nefndarinnar fyrir árið 2013 er fylgni við álit sambærilegra kæruneftnda á norðurlöndunum miklum mun meiri en hér á landi og er ljóst að grípa þarf til einhverra úrræða sé vilji til þess að auka fylgni við álit nefndarinnar. Í skýrslu kæruneftndarinnar fyrir árið 2013 var einnig bent á að heppilegra væri ef upplýsingum um fylgni við álit kæruneftndarinnar væri aflað með reglubundnum hætti og nærtækast væri að hýsingaraðili nefndarinnar hefði það verkefni með höndum. Enn sem komið er hefur ekki verið kannað í hvaða mæli var farið eftir álitum kæruneftndarinnar fyrir árin 2014 og 2015.

Engar mannabreytingar urðu í kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa á árinu 2015. Formaður nefndarinnar er Pétur Örn Sverrisson hrl. Ásamt honum sitja í nefndinni Jón Rúnar Pálsson hrl., tilneftndur af Samtökum atvinnulífsins og Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, tilneftnd af Neytendasamtökunum. Ritari kæruneftndarinnar er Helen Hreiðarsdóttir. Starfsmaður kæruneftndarinnar er Jón Trausti Sigurðarson lögfræðingur.

Kæruneftndin er til húsa hjá Neytendastofu, Borgartúni 21, 105 Reykjavík en fundar jafnan á skrifstofu formanns í Lág múla 7, 108 Reykjavík.