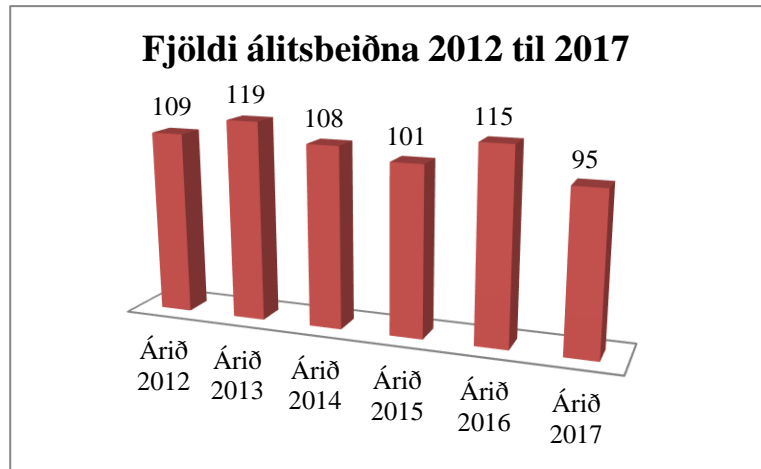


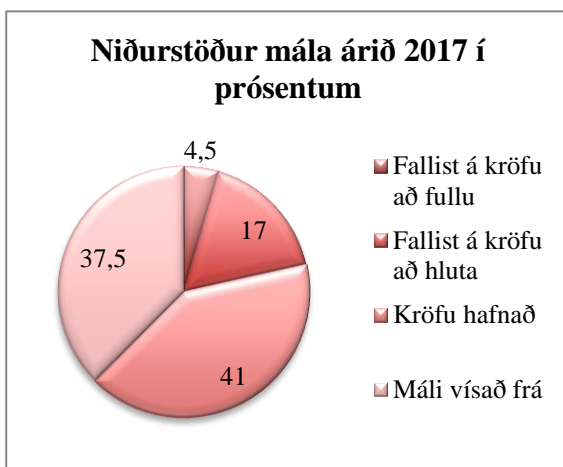
## Skýrsla kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa árið 2017.

Á árinu 2017 bárust kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa 93 beiðnir um álit. Málum fyrir kæruneftndinni fækkaði því frá liðnu ári, en beiðnir um álit kæruneftndarinnar á árinu 2016 voru 115 talsins. Í súluritinu hér til hliðar má sjá til samanburðar fjölda álitsbeiðna sem borist hafa kæruneftndinni seinustu ár, en ekki hafa borist færri álitsbeiðnir síðan árið 2008 þegar 86 beiðnir bárust um álit kæruneftndarinnar.



Í ársbyrjun 2017 voru óafgreiddar beiðnir frá árinu 2016 alls 54 talsins. Verulegar tafir urðu á afgreiðslu þeirra mála, m.a. vegna þess að á tímabilinu júlí til október 2016 og frá janúar og fram í lok apríl 2017, var kæruneftndin óstarfhæf sökum 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. Allar beiðnir frá árinu 2016 voru afgreiddar á árinu 2017, að þremur beiðnum undanskildum.

Árið 2017 gaf kæruneftndin út álit í 107 málum. Ágreiningsefnin í álitsbeiðnum sem afgreiddar voru af kæruneftndinni á árinu vörðuðu í flestum tilvikum, eða í 48 málum, lög nr. 48/2003 um neytendakaup. Í 26 málum féll álitafnið undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup og í 7 málum undir lög nr. 50/2000 um lausafjárkaup. Samtals 13 málum var vísað frá kæruneftndinni af þeirri ástæðu að álitsbeiðendur sinntu ekki óskum kæruneftndarinnar um framlagningu gagna eða mál voru þess eðlis að kæruneftndin taldi ekki unnt að taka efnislega afstöðu til ágreiningsins. Þá var að auki 26 málum vísað frá kæruneftndinni á árinu sökum þess að ágreiningur málsins heyrði ekki undir framangreinda lagabálka og átti þar með ekki undir valdssvið nefndarinnar.



Í þeim málum sem kæruneftndin afgreiddi á árinu 2017 voru kröfur álitsbeiðanda teknar til greina að fullu í 5 málum eða í 4,5% tilvika og að hluta í 18 málum eða í 17% tilvika. Kröfur álitsbeiðanda voru því teknar til greina samtals í 21,5% tilvika. Beiðnum var hafnað í 44 máli eða 41% tilvika. Samtals 40 málum var vísað frá kæruneftndinni eða 37,5%. Þá náðust sættir milli málsaðila án þess að til álits kæruneftndarinnar kæmi eða mál voru felld niður að beiðni álitsbeiðanda í samtals 8 tilvikum árið 2017.

Af þeim álitsbeiðnum sem kæruneftndin afgreiddi á árinu 2017 vörðuðu 34 mál bifreiðir með einhverjum hætti. Flestar þeirra voru vegna meintra galla á bifreiðum, en nokkrar vegna meintra galla á viðgerð bifreiða. Í 30 málum var deilt um hin ýmsu raftæki, til að mynda farsíma, fartölvur, snjallúr, myndavélar, sjónvarp, ryksugu, þvottavél, skjávarpa, þurrkara, kæliskáp, uppþvottavél

o.fl. Þá var deilt um aðra lausafjarmuni af ýmsu tagi, svo sem grill, sófa, gler, kaffi, salerni, brúðarkjól, flísar, hellur, rúm o.fl., auk þess sem deilt var um afhendingu á heitu vatni í einu tilfelli. Í 11 málum var deilt um vinnu við fasteignir, þar á meðal ástandsskoðun, steypuviðgerðir, smíðavinnu og pípulagningarvinnu. Einnig var deilt um ýmsa þjónustu vegna viðgerða á bifreiðum og lausafjarmunum líkt og farsímum og fartölvum.

Áslaug Árnadóttir lögmaður tók við sem formaður nefndarinnar í lok apríl árið 2017. Ásamt henni sátu í nefndinni Jón Rúnar Pálsson lögmaður, tilnefndur af Samtökum atvinnulífsins og Hrannar Már Gunnarsson lögfræðingur, tilnefndur af Neytendasamtökunum.

Kærufndin er til húsa hjá Neytendastofu, Borgartúni 21, 105 Reykjavík en fundar jafnan á skrifstofu formanns í Borgartúni 26, 105 Reykjavík.