

Skýrsla kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa árið 2010.

Á árinu 2010 bárust kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa 173 beiðnir um álit. Þar af voru tvær beiðnir um endurupptöku mála sem teknar voru til greina. Á árinu 2009 bárust kæruneftndinni 103 beiðnir þannig að á milli þessara tveggja ára fjölgaði beiðnum um 59,5%. Í ársbyrjun 2010 voru óafgreiddar beiðnir 11 talsins og voru því til afgreiðslu á árinu 184 beiðnir. Af þeim afgreiddi kæruneftndin 161 en 23 beiðnir biðu afgreiðslu á nýju ári. Í janúar 2011 voru 22 þeirra afgreiddar en 1 bíður afgreiðslu.

Ágreiningseftnin í álitsbeiðnum sem afgreidd voru á árinu 2010 féllu í 108 tilvikum undir neytendakaupalög, í 21 tilviki undir þjónustukaupalög og í 24 tilvikum undir lausafjárkaupalög. Í 8 tilvikum féll ágreiningur ekki undir framangreind lög og var þeim beiðnum því vísað frá nefndinni.

Í þeim málum sem kæruneftndin afgreiddi á árinu 2010 voru kröfur álitsbeiðanda voru teknar til greina að fullu í 51 máli eða í 31,7% tilvika, að hluta í 32 málum eða í 19,9% tilvika, þ.e. samtals í 51,6% tilvika. Beiðnum var hafnað í 39 málum eða 24,2% tilvika. Sættir urðu í 10 málum, 19 málum var vísað frá kæruneftndinni og 10 felld niður, samtals 39 mál eða 24,2%. Eins og fyrr segir þá var 8 beiðnum vísað frá vegna þess að ágreiningur féll ekki undir valdsvið kæruneftndarinnar. Aðrar frávísanir byggðust á því að álitsbeiðendur sinntu ekki óskum kæruneftndarinnar um framlagningu gagna eða voru þess eðlis að kæruneftndin taldi þau of umfangsmikil til þess að verjandi væri að taka eftnislega afstöðu til ágreiningsins. Aðalástæða þess var sú að yfirheyra hefði þurft aðila og vitni til þess að málavextir yrðu nægilega ljósir en nefndin hefur ekki vald til slíkra yfirheyrslna.

Meðalafgreiðslutími, þ.e. tíminn frá því að beiðni barst og þar til hún var afgreidd, voru 45,6 dagar sem er svipað og á árinu 2009 sem voru 47,6 dagar. Á árinu 2008 var meðalafgreiðslutíminn 54,3 dagar en 58,6 á árinu 2007.

Af þeim 161 beiðni sem kæruneftndin afgreiddi á árinu 2010 vörðuðu 59 þeirra bifreiðir með einhverjum hætti eða rúmlega 36%. Flestar þeirra voru vegna meintra galla á bifreiðum en nokkrar vegna meintra galla á viðgerð. Meirihluti þessara beiðna vörðuðu bifreiðir sem bifreiðaumboð höfðu selt nýjar. Oft var deilt um hvort kærufrestur vegna þeirra galla sem krafist var úrbóta á félli undir svokallaða 5 ára reglu í 2. málslið 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga. Kæruneftndin hefur fallist á að ýmsir íhlutir bifreiða falli undir þessa reglu, þ.e. að komi fram galli sem kvartað er undan innan 5 ára frá því að bifreiðin var seld ný beri seljandanum að bæta úr honum, nema bifreiðareigandinn eigi þar sök á. Einn bifreiðainnflytjandi hafnar því alfarið að galli á bifreið geti fallið undir 5 ára regluna, sem svo er kölluð, heldur gildi einungis 2 ára kvörtunarfrestur um galla í bifreiðum. Óþarft ætti að vera að taka fram að langflestar beiðnir vegna bifreiða sem seldar hafa verið nýjar beinast að þessum innflytjanda. Önnur bifreiðaumboð sýnast ekki hafa tekið sömu afstöðu eftir andsvörum þeirra að dæma en greinir hins vegar á við álitsbeiðanda hvort tiltekinn íhlutur falli undir 5 ára regluna eða ekki. Eitt bifreiðaumboð sker sig úr að því leyti að á árinu 2010 beindust aðeins 2 kvartanir að því, báðar smávægilegar, og í öðru þessara tilvika varð sátt í málinu. Kæruneftndin tók þá afstöðu í upphafi að birta ekki nöfn aðila þótt hún telji sér það ekki skylt að lögum. Eflaust væri það í þágu neytenda væru nöfn þeirra seljanda sem kröfum er beint að birt og gætu þeir þá áttað sig betur á því hverrar þjónustu þeir mega vænta hjá einstökum bifreiðainnflytjendum og öðrum seljendum.

Kærunefndin fékk sem fyrr margar álitsbeiðnir vegna meintra galla á heimilistækjum. Að því er varðar seljendur þeirra er sömu sögu að segja og um bifreiðainnflytjendur, ein verslun sker sig úr að því er varðar fjölda beiðna sem að henni beinast og hefur reyndar gert ár eftir ár. Raunar má segja að það séu í meginráttum sömu verslanirnar sem kvartanir beinast að ár frá ári en þær eru reyndar ekki mjög margar.

Á árinu 2010 fram til 1. september skipuðu kærunefndina Friðgeir Björnsson, fyrrv. héraðsdómari, formaður, Guðrún Björk Bjarnadóttir hdl., tilnefnd af Samtökum atvinnulífsins, og Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, tilnefnd af Neytendasmötunum. Frá 1. september tók sæti Guðrúnar Bjarkar Ólafur Reynir Guðmundsson lögfræðingur Samtaka verslunar og þjónustu. Þá lét Björk Hreinsdóttir, ritari kærunefndarinnar, af störfum 1. nóvember og við starfinu tók Helen Hreiðarsdóttir. Þar sem þessi skýrsla er rituð í febrúar 2011 er rétt að taka fram að Friðgeir Björnsson lét af störfum sem formaður nefndarinnar 1. febrúar og við því starfi tók Dóra Sif Tynes hdl.

Kærunefndin er til húsa hjá Neytendastofu, Borgartúni 21, 105 Reykjavík, sem sér henni fyrir fundaraðstöðu, tekur við beiðnum um álit, sendir tilkynningar frá nefndinni og sér um vörslu gagna. Eins og fyrr segir er Helen Hreiðarsdóttir ritari nefndarinnar, sími: 510-1100 – póstfang: postur@neytendastofa.is