

Skýrsla kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa árið 2011.

Á árinu 2011 bárust kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa 127 beiðnir um álit. Á árinu 2010 bárust kæruneftndinni 173 beiðnir þannig að á milli þessara tveggja ára fækkaði beiðnum nokkuð. Þess ber þó að geta að á árinu 2009 voru beiðnir um álit til nefndarinnar aðeins 103. Þann 1. febrúar 2011 var aðeins ein óafgreidd beiðnir frá fyrra ári. Í ársbyrjun 2012 voru óafgreiddar beiðnir frá árinu 2011 70 talsins og var síðasta málið frá 2011 afgreitt í júní 2012.

Ágreiningseftnin í álitabeiðnum sem bárust kæruneftndinni á árinu 2011 féllu í langflestum tilvikum undir neytendakaupalög eða í 65 málum, í 13 málum féll álitaeftnið undir þjónustukaupalög og í 15 tilvikum undir lög um lausafjárkaup. Þá berast nefndinni alltaf einhver mál þar sem ágreiningur aðila fellur ekki undir framangreinda lagabálka og hefur þeim beiðnum verið vísað frá nefndinni. Á árinu 2011 var 13 málum vísað frá nefndinni á þessum grundvelli.

Í þeim málum sem kæruneftndinni bárust á árinu 2011 voru kröfur álitabeiðanda voru teknar til greina að fullu í 32 málum og að hluta í 20 málum. Beiðnum var hafnað í 31 máli. Sættir urðu eða mál voru felld niður að beiðni álitabeiðanda í 13 tilvikum, en 25 málum var vísað frá kæruneftndinni. Eins og fyrr segir þá var 13 beiðnum vísað frá vegna þess að ágreiningur féll ekki undir valdsvið kæruneftndarinnar. Aðrar frávísanir byggðust á því að álitabeiðendur sinntu ekki óskum kæruneftndarinnar um framlagningu gagna eða beiðnir voru þess eðlis að kæruneftndin taldi ekki unnt að taka eftnislega afstöðu til ágreiningsins.

Af þeim beiðnum sem kæruneftndinni bárust á árinu 2011 vörðuðu 32 bifreiðir með einhverjum hætti. Flestar þeirra voru vegna meintra galla á bifreiðum en nokkrar vegna meintra galla á viðgerð. Oft var deilt um hvort kærufrestur vegna þeirra galla sem krafist var úrbóta á félli undir svokallaða 5 ára reglu í 2. málslíð 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. Nokkuð hefur borið á því að bifreiðaumboð hafni því að galli á bifreið geti fallið undir hina svokölluðu 5 ára reglu, heldur gildi einungis 2 ára kvörtunarfrestur um galla í bifreiðum. Í 11 málum var deilt um heimilistæki, en einnig var deilt um tölvur og tölvubúnað og ýmis konar þjónustu.

Í álitum kæruneftndar koma nöfn aðila máls ekki fram. Þá hefur kæruneftndin ekki birt tegundarheiti þeirra bifreiða sem deilt er um í málum sem nefndin hefur fjallað um. Kæruneftndin telur þó mikilvægt að neytendur hafi möguleika á því að afla sér upplýsinga um hvaða aðilar það eru sem selja vöru eða veita þjónustu sem kvartað er yfir til nefndarinnar og hvetur til þess að ákvæðum laga og reglna um þessi atriði verði breytt.

Á árinu 2011 voru nokkrar mannbreytingar í kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Friðgeir Björnsson, fyrrv. héraðsdómari lét af formennsku í nefndinni þann 1. febrúar 2011 eftir farsælt starf. Tók Dóra Sif Tynes hdl. við starfinu. Hún sá sér þó ekki fært að sinna því og varð Áslaug Árnadóttir hdl. formaður nefndarinnar í júní 2011. Ólafur Reynir Guðmundsson, lögfræðingur Samtaka verslunar og þjónustu, sat í nefndinni til 1. september 2011, en hann var tilneftndur af Samtökum atvinnulífsins. Í hans stað kom Lárus M.K. Ólafsson. Einnig sat í nefndinni Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, tilneftnd af Neytenda-samtökunum. Ritari kæruneftndarinnar var Helen Hreiðarsdóttir. Nokkrir laganemar störfuðu fyrir kæruneftndina á árinu 2011.

Kæruneftndin er til húsa hjá Neytendastofu, Borgartúni 21, 105 Reykjavík.