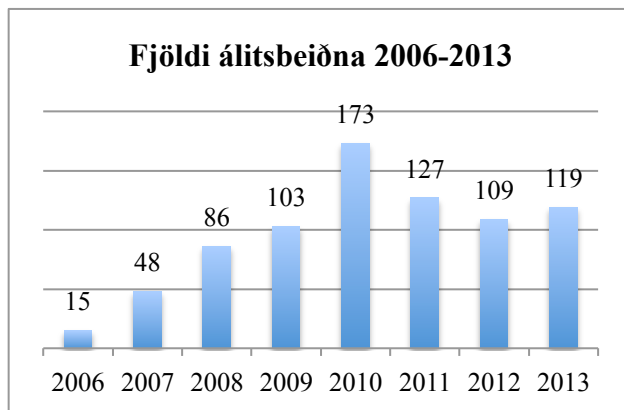


Skýrsla kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa árið 2013.



Á árinu 2013 bárust kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa 119 beiðnir um álit. Málum fyrir kæruneftndinni fjölgaði því frá liðnu ári, en beiðnir um álit kæruneftndarinnar á árinu 2012 voru 109. Er um viðsnúning að ræða frá því sem verið hefur en beiðnum um álit kæruneftndarinnar hafði fækkað ár hvert frá árinu 2010. Það ár voru beiðnir um álit 173 og hafa aldrei verið fleiri. Árið 2011 voru beiðnir um álit 127 en árið 2009 voru þær

103. Í ársbyrjun 2014 voru óafgreiddar beiðnir frá árinu 2013 39 talsins og var síðasta málið frá árinu 2013 afgreitt í júní 2014

Ágreiningseftnin í álitsbeiðnum sem bárust kæruneftndinni á árinu 2013 vörðuðu í langflestum tilvikum, eða í 76 málum, lög um neytendakaup. Í 14 málum féll álitaefnið undir lög um þjónustukaup og í 13 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 2013 var 12 málum vísað frá nefndinni á þessum grundvelli, en það eru nokkuð fleiri mál en á árinu 2012, en það ár var 5 málum vísað frá þar sem ágreiningseftnið átti ekki undir áðurneftnd lög.

Í þeim málum sem kæruneftndinni bárust á árinu 2013 voru kröfur álitsbeiðanda teknar til greina að fullu í 24 málum eða í 20,2% tilvika og að hluta í 20 málum eða í 16,8% tilvika, þ.e. samtals í 37% tilvika. Beiðnum var hafnað í 31 máli eða 26,1% tilvika. Sættir náðust eða mál voru felld niður að beiðni álitsbeiðanda í 17 tilvikum, en 27 málum var vísað frá kæruneftndinni eða 22,7%. Þar af var, eins og áður sagði, 12 málum vísað frá nefndinni þar sem viðkomandi ágreiningur féll ekki undir valdsvið kæruneftndarinnar. Aðrar frávísanir, sem voru samtals 15, 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 2013 vörðuðu 48 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 svokallaða 5 ára reglu í 2. másl. 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga. Í 34 málum var deilt um hin ýmsu raftæki, oftast tölvur eða síma og í 5 málum um húsgögn. Í 8 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 bifreiða sem deilt er um í málum sem nefndin hefur fjallað um. Frá árinu 2008 hafði ekki verið gerð könnun á því hvort farið væri að álitum kæruneftndarinnar. Áður en ritun árssýrslu þessarar hófst leitaði formaður kæruneftndarinnar til innanríkisráðuneytisins og óskaði eftir fjárveitingu til að framkvæma slíka könnun. Fékkst sú fjárveiting og framkvæmdi

starfsmaður nefndarinnar könnun á endanlegum úrslitum þeirra álitu nefndarinnar þar sem fallist var á kröfur álitseiddanda í heild eða hluta. Endanleg úrslit mála þar sem kærunevndin hafnaði kröfum álitseiddanda voru ekki könnuð. Náði könnunin til ára 2011-2013. 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. Í þeim tilvikum sem ekki var farið að álitu nefndarinnar var óskað eftir nánari skýringum á því hver hefðu orðið úrslit málsins, þ.e. hvort málinu hefði þá lokið þar með, eða hvort samið hefði verið um önnur málsúrslit, lögmanni falið að innheimta kröfuna, málið farið fyrir dómstóla eða hvort önnur úrslit hefðu orðið í málinu.

Niðurstöður mála þar sem fallist var á kröfur álitseiddanda að hluta eða í heild:							
	Ár	2006	2007	2008	2011	2012	2013
Samtals fjöldi mála		11	25	40	56	40	44
Samtals fjöldi svara		11	25	39	43	33	37
<i>Svarhlutfall í %</i>		100%	100%	98%	77%	83%	84%
Farið eftir álitu nefndarinnar		5	13	18	15	14	16
<i>Hlutfall í %</i>		45%	52%	46%	35%	42%	43%
Ekki farið eftir álitu nefndarinnar		6	12	21	28	19	21
<i>Hlutfall í %</i>		55%	48%	54%	65%	58%	57%
Máli lokið þar með		0	0	14	21	14	10
Samið um önnur málsúrslit		0	0	3	3	1	3
Lögmanni falið að innheimta kröfuna		0	0	3	2	3	5
Mál fór fyrir dómstóla		0	0	0	2	1	2
Önnur úrslit		0	0	1	0	0	0

Á árinu 2011 var farið eftir álitu nefndarinnar í 15 málum, þ.e. 35% tilvika. Á árinu 2012 var farið eftir álitu nefndarinnar í 14 málum, þ.e. 42% tilvika og á árinu 2013 var farið eftir álitu nefndarinnar í 16 málum, þ.e. 43% tilvika. Til samanburðar má benda á að niðurstöður sambærilegrar kærunevndar í Noregi eru bindandi og aðfarahæfar leiti málsaðilar ekki til dómstóla innan 30 daga frá því nefndin kemst að niðurstöðu. Aðeins 15 mál af þeim 910 málum þar sem nefndin féllst á kröfur neytenda á árinu 2013 fóru fyrir dómstóla. Var því farið að álitum nefndarinnar í 98% tilvika. Í Danmörku eru niðurstöður sambærilegrar nefndar einnig bindandi og aðfararhæfar með sama fyrirvara, þ.e. tilkynni aðilar nefndinni ekki innan 30 daga að þeir muni ekki fara að niðurstöðunni. Alls voru 2480 mál lögð fyrir dönsku nefndina á árinu 2013. Þar af lauk 484 málum með efnislegri niðurstöðu og var fallist á kröfur neytenda í 291 máli. Þeir seljendur sem ekki fóru að álitu nefndarinnar á árinu 2013 voru 47 að tölu og voru nöfn þeirra birt opinberlega. Var því farið að álitum nefndarinnar í 84% tilvika. Í Svíþjóð eru álit sambærilegrar nefndar óbindandi líkt og hér á landi. Árið 2013 afgreiddi nefndin 11.301 mál og féllst á kröfur neytenda í 34% tilvika. Farið var að álitunum í 76% tilvika. Nöfn þeirra seljenda sem ekki fara að álitum nefndarinnar eru birt opinberlega.

Er því ljóst að fylgni við álit sambærilegra kærunevnda er 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. Einnig er bent á að heppilegra væri ef upplýsingum um fylgni við álit kærunevndarinnar væri aflað með reglubundnum hætti. Slík upplýsingaöflun hefur hingað til ekki talist til reglubundna verkefna kærunevndarinnar en ætla má að nærtækast væri að hýsingaraðili nefndarinnar hefði það verkefni með höndum.

Engar mannabreytingar urðu í kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa á árinu 2013. Formaður nefndarinnar er Pétur Örn Sverrisson hrl. Ásamt honum sitja í nefndinni Jón Rúnar Pálsson

hrl., tilnefndur af samtökum atvinnulífsins og Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, tilnefnd af Neytendasamtökunum. Ritari kærunefndarinnar er Helen Hreiðarsdóttir. Starfsmaður kærunefndarinnar er Jón Trausti Sigurðarson lögfræðingur.

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