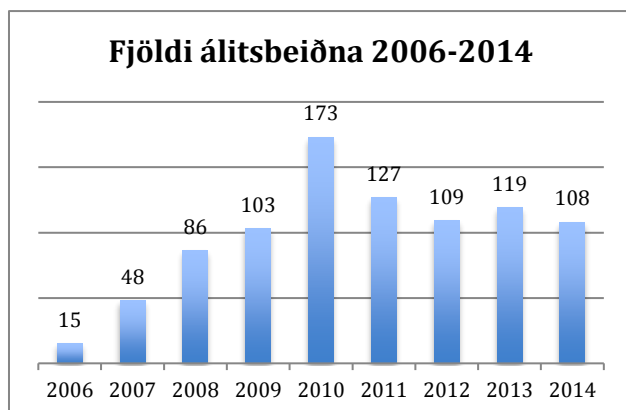


## Skýrsla kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa árið 2014.



Á árinu 2014 bárust kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa 108 beiðnir um álit. Málum fyrir kæruneftndinni fækkaði því frá liðnu ári, en beiðnir um álit kæruneftndarinnar á árinu 2013 voru 119. Fjöldi álitsbeiðna árið 2012 var hins vegar 109. Í ársbyrjun 2015 voru óafgreiddar beiðnir frá árinu 2014 36 talsins og var lokið við að afgreiða allar álitsbeiðnirnar utan eina í júlí 2015 en afgreiðsla á síðustu álitsbeiðni ársins 2014 tafðist fram í nóvember 2015.

Ágreiningseftnin í álitsbeiðnum sem bárust kæruneftndinni á árinu 2014 vörðuðu í langflestum tilvikum, eða í 74 málum, lög um neytendakaup. Í 13 málum féll álitaefnið undir lög um þjónustukaup og í 14 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 2014 var 11 málum vísað frá nefndinni á þessum grundvelli, en það er svipaður fjöldi og árið 2013, en það ár var 12 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 21 málum eða í 19,4% tilvika og að hluta í 11 málum eða í 10,2% tilvika, þ.e. samtals í 29,6% tilvika. Beiðnum var hafnað í 33 máli eða 30,6% tilvika. Sáttir náðust eða mál voru felld niður að beiðni álitsbeiðanda í 23 tilvikum, en 20 málum var vísað frá kæruneftndinni eða 18,5%. Þar af var, eins og áður sagði, 11 málum vísað frá nefndinni þar sem viðkomandi ágreiningur féll ekki undir valdsvið kæruneftndarinnar. Aðrar frávísanir, sem voru samtals 9, 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. Er rétt að geta þess að málum sem lýkur með sátt hefur fjölgað umtalsvert frá fyrra ári. Málum sem lauk með sátt voru 20 á árinu 2014, en til samanburðar 12 á árinu 2013 en aðeins 6 árið 2012. Kann þetta að hluta til að skýra hvers vegna aðeins 29,6% mála ársins 2014 lauk með því að fallist var á kröfur álitsbeiðanda í heild eða hluta samanborið við 37% mála árið 2013.

Af þeim beiðnum sem kæruneftndinni bárust á árinu 2014 vörðuðu 38 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. málsl. 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga. Í 34 málum var deilt um hin ýmsu raftæki, oftast tölvur eða síma og í 8 málum um húsgögn. Í 5 málum var deilt um vinnu við fasteignir. Einnig var deilt um ýmsar smávörur, gölfefni 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 árinu 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 kærunefndin 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 áliti nefndarinnar í 15 málum, þ.e. 35% tilvika. Á árinu 2012 var farið eftir áliti nefndarinnar í 14 málum, þ.e. 42% tilvika og á árinu 2013 var farið eftir áliti nefndarinnar í 16 málum, þ.e. 43% tilvika. Líkt og rakið er í skýrslu nefndarinnar fyrir árið 2013 er fylgni við álit sambærilegra kærunefnda 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 kærunefndarinnar fyrir árið 2013 var einnig bent á að heppilegra væri ef upplýsingum um fylgni við álit kærunefndarinnar 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 kærunefndarinnar á árinu 2014.

Engar mannbreytingar urðu í kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa á árinu 2014. 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 Lág múla 7, 108 Reykjavík.