

## Skýrsla kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa árið 2009.

Á árinu 2009 bárust kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa 103 beiðnir um álit. Á árinu 2008 bárust nefndinni 86 beiðnir þannig að beiðnum fjölgaði um 20%. Óafgreiddar beiðnir frá árinu 2008 voru 8 þannig að samtals 111 beiðnir voru til meðferðar árið 2009. Afgreiddar voru 100 beiðnir en 11 biðu afgreiðslu um áramót. Þá elstu þeirra fékk nefndin í hendur 8. október en síðasta beiðnin barst nefndinni 28. desember 2009. Afgreiddar beiðnir á árinu 2008 voru 90.

Ágreiningseftnin sem beðið var um álit á féllu á árinu 2009 í 58 tilvikum undir neytendakaupalög, í 23 tilvika undir þjónustukaupalög og í 19 tilvikum undir lausafjárkaupalög. Kröfur álitabeiðanda voru teknar til greina að fullu í 25 málum, að hluta í 33 málum og hafnað í 17 málum. Sættir urðu í 7 málum, 15 málum var vísað frá kæruneftndinni og 3 afturkölluð. Meðalafgreiðslutími, þ.e. tíminn frá því að beiðni berst og þar til hún var afgreidd, var 47,6 dagar. Á árinu 2008 var meðalafgreiðslutíminn 54,3 dagar en 58,6 á árinu 2007. Frávísanir voru fleiri á árinu 2009 en á fyrri árum. Flestar frávísanirnar voru vegna þess að beðið var um álit á ágreiningi sem ekki féll undir valdsvið nefndarinnar. Kann þetta að vera helsta skýringin á því að meðalafgreiðslutíminn hefur styst um 7 daga frá því sem hann var á árinu 2008. Afgreiddar beiðnir um álit vegna kaupa á bifreiðum, nýjum og notuðum, voru 21 og beiðnir vegna viðgerða á bifreiðum voru 6, þannig að beiðnir af þessu tagi eru rúmlega fjórðungur þeirra sem afgreiddar voru. Beiðnir vegna heimilistækja og húsbúnaðar voru 22 og vegna tölva eða síma 11. Aðrar beiðnir voru af ýmsu tagi, s.s. vegna fatakaupa, viðgerða á fasteignum o.fl.

Eins og sagt er frá í skýrslu kæruneftndarinnar fyrir árið 2008 voru beiðnir vegna heimilistækja og húsbúnaðar 26, vegna bifreiða 20 og vegna tölva 10. Beiðnir í þessum þremur málaflokkum eru því bæði árin vel yfir helmingi afgreiddra beiðna.

Þá er sagt frá því í sömu ársskýrslu að gerð var könnun á vegum Neytendastofu á því hver hefðu orðið úrslit þeirra mála sem nefndinni bárust frá 1. júní 2001 til 31. desember 2007. Í þeim málum þar sem álit kæruneftndarinnar var að álitabeiðandi ætti kröfu á hendur gagnaðila var farið að öllu leyti eftir álitu nefndarinnar í 50% tilvika en að hluta í 10% tilvika á þessu árabili. Árið 2007, sem var fyrsta heila árið sem núverandi kæruneftnd starfaði, var farið eftir álitu hennar að öllu leyti í 52% tilvika en að hluta í 20% tilvika. Sams konar könnun var gerð fyrir árið 2008 og var þá farið eftir álitum nefndarinnar að öllu leyti í 45% tilvika en að hluta í 7,5% tilvika. Fjölgaði því á milli þessara tveggja ára þeim tilvikum þar sem ekki var farið eftir álitu nefndarinnar. Er það nokkur afturför sem nefndin kann enga sérstaka skýringu á.

Í skýrslu kæruneftndarinnar fyrir árið 2008 er vikið nokkuð að valdsviði nefndarinnar og í skýrslu fyrir árið 2007 að starfsháttum hennar og er um hvorttveggja rétt að vísa til þessara skýrslna.

Kæruneftndin starfar samkvæmt lögum nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup og reglugerð nr. 766/2006 um kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Í reglugerðinni segir að um meðferð mála fyrir kæruneftndinni fari eftir ákvæðum hennar en að öðru leyti eftir stjórnslulögum.

Á árinu 2009 skipuðu kærunefndina Friðgeir Björnsson, fyrrv. héraðsdómari, formaður, Guðrún Björk Bjarnadóttir hdl., tilnefnd af Samtökum atvinnulífsins, og Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, tilnefnd af Neytendasamtökunum.

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. Ritari nefndarinnar er Björk Hreinsdóttir, sími: 510-1100 – póstfang: [postur@neytendastofa.is](mailto:postur@neytendastofa.is)