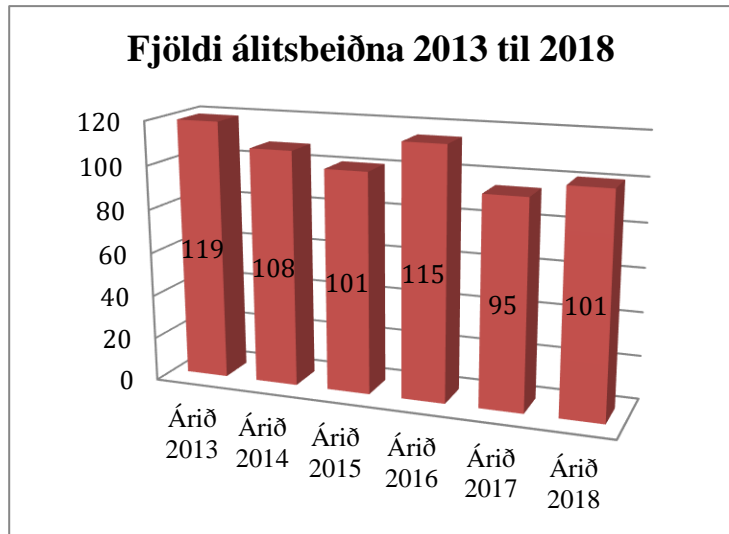


Skýrsla kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa árið 2018

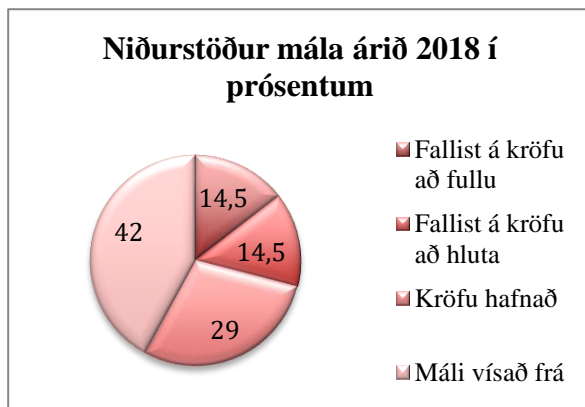
Á árinu 2018 bárust kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa 101 beiðnir um álit. Málum fyrir kæruneftndinni fjölgaði því frá liðnu ári, en beiðnir um álit kæruneftndarinnar á árinu 2017 voru 95. Til samanburðar var fjöldi álitsbeiðna árið 2016 samtals 115, árið 2014 bárust 108 álitsbeiðnir og árið 2013 bárust 119 álitsbeiðnir.



Í ársbyrjun 2018 voru óafgreiddar beiðnir frá árinu 2016 alls 3 talsins. Verulegar tafir höfðu orðið á afgreiðslu þeirra mála, m.a. vegna þess að á tímabilinu júlí 2016 til

október 2016, og frá janúar og fram í lok apríl 2017, var kæruneftndin óstarfhæf sökum þess að skipun nefndarmanna hafði ekki verið endurnýjuð. Þeir einstaklingar sem áður höfðu haft skipun til starfa í nefndinni voru því umboðslausir og höfðu ekki heimild til að sinna nefndarstörfum. Þá urðu einnig tafir á afgreiðslu þeirra þriggja mála sem um ræðir sökum þess að óska varð eftir álitni utanaðkomandi sérfræðinga til aðstoðar við að komast að niðurstöðu í þeim málum. Lokið var við að afgreiða umræddar álitsbeiðnir frá árinu 2016 í febrúar árið 2018. Í ársbyrjun 2018 voru einnig alls 30 beiðnir óafgreiddar frá árinu 2017. Allar beiðnir frá árinu 2017 voru afgreiddar á árinu 2018, að einni beiðni undanskildri, en sú beiðni varðar endurupptöku á eldra máli hjá nefndinni.

Árið 2018 gaf kæruneftndin út álit í 76 málum. Ágreiningseftnin í álitsbeiðnum sem afgreiddar voru af kæruneftndinni á árinu vörðuðu í flestum tilvikum, eða í 39 málum, lög nr. 48/2003 um neytendakaup. Í 16 málum féll álitaeftnið undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup og í 2 málum undir lög nr. 50/2000 um lausafjárkaup. Þar af var samtals 14 málum vísað frá kæruneftndinni af þeirri ástæðu 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. Þá var að auki 19 málum vísað frá kæruneftndinni á árinu sökum þess að ágreiningur málsins heyrði ekki undir framangreinda lagabálka og átti þar með ekki undir valdssvið nefndarinnar.



Í þeim málum sem kæruneftndin afgreiddi á árinu 2018 voru kröfur álitsbeiðanda teknar til greina að fullu í 11 málum eða í 14,5% tilvika og að hluta í 11 málum eða í 14,5% tilvika. Kröfur álitsbeiðanda voru því teknar til greina samtals í 29% tilvika. Beiðnum var hafnað í 22 máli eða 29% tilvika. Samtals 32 málum var vísað frá kæruneftndinni eða 42%. Sættir náðust milli málsaðila án þess að til álits kæruneftndarinnar kæmi eða mál voru felld niður að beiðni álitsbeiðanda í samtals 7 tilvikum árið

Af þeim álitsbeiðnum sem kærunefndin afgreiddi á árinu 2018 vörðuðu 26 bifreiðir með einhverjum hætti. Flestar þeirra voru vegna meintra galla á bifreiðum, en nokkrar vegna meintra galla á viðgerð bifreiða. Í mörgum tilvikum var um að ræða notaðar bifreiðar þar sem kröfur vegna galla voru gerðar nokkuð skömmu eftir kaup. Í stórum hluta þeirra mála var komist að þeirri niðurstöðu að bilun í viðkomandi bifreið væri ekki vegna galla sem var til staðar við kaupin heldur mætti rekja bilunina til eðlilegs slits vegna aldurs og mikils aksturs bifreiðarinnar. Þá reyndi einnig á það í nokkrum málum hvort kvörtunarfrestur vegna galla félli undir svokallaða 5 ára reglu í 2. másl. 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga. Í 16 málum var deilt um hin ýmsu raftæki, til að mynda farsíma, fartölvur, snjallúr, hljómtæki, kæliskápa, þurrkara, skjávarpa, hljómtæki o.fl. Í 9 málum var deilt um vinnu við fasteignir. Einnig var deilt um ýmsar smávörur og lausafjármuni, gólfefni, hitastig vatns og ýmis konar þjónustu.

Áslaug Árnadóttir lögmaður situr sem formaður nefndarinnar eftir að hafa tekið aftur við sem formaður í apríl árið 2017. Ásamt henni sitja í nefndinni Jón Rúnar Pálsson lögmaður, tilnefndur af Samtökum atvinnulífsins og Ívar Halldórsson lögfræðingur, tilnefndur af Neytendasamtökunum. Ívar tók sæti í nefndinni í stað Hrannars Más Gunnarssonar er hann lét af störfum í júlí 2018.

Kærunefndin er til húsa hjá Neytendastofu, Borgartúni 21, 105 Reykjavík en fundar jafnan á skrifstofu formanns í Borgartúni 26, 105 Reykjavík.