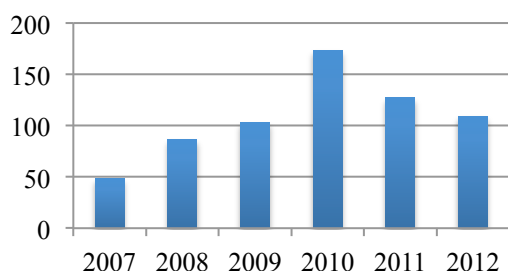


Skýrsla kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa árið 2012.

Fjöldi álitshéiðna 2007-2012



Á árinu 2012 bárust kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa 109 héiðnir um álit. Málum fyrir kæruneftndinni hefur því fækkað nokkuð frá undanföörnum árum, en á árinu 2011 voru héiðnir um álit kæruneftndarinnar 127 og á árinu 2010 voru héiðnir um álit 173. Hins vegar voru héiðnir um álit nefndarinnar 103 á árinu 2009. Í byrjun árs 2012 voru óafgreiddar héiðnir frá árinu 2011 70 talsins og var síðasta málið frá 2011 afgreitt í

júní 2012. Í ársbyrjun 2013 voru óafgreiddar héiðnir frá árinu 2012 38 talsins og var síðasta málið frá 2012 afgreitt í júní 2013.

Ágreiningseftnin í álitshéiðnum sem bárust kæruneftndinni á árinu 2012 vörðuðu í langflestum tilvikum lög um neytendakaup eða 73 mál. Í 22 málum féll álitaeftnið undir lög um þjónustukaup og í 9 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 2012 var 5 málum vísað frá nefndinni á þessum grundvelli, en það eru nokkuð færri mál en á árinu 2011, en þá það ár var 13 málum vísað frá þar sem ágreiningseftnið átti ekki undir áðurneftnd lög.

Í þeim málum sem kæruneftndinni bárust á árinu 2012 voru kröfur álitshéiðanda teknar til greina að fullu í 19 málum eða í 17,4% tilvika, að hluta í 22 málum eða í 20,2% tilvika, þ.e. samtals í 37,6% tilvika. Héiðnum var hafnað í 28 málum eða 25,7% tilvika. Sáttir eða mál voru felld niður að héiðni álitshéiðanda í 7 tilvikum, en 33 málum var vísað frá kæruneftndinni eða 30,3%. Þar af var, eins og áður sagði, 5 málum vísað frá nefndinni þar sem viðkomandi ágreiningur féll ekki undir valdsvið kæruneftndarinnar. Aðrar frávísanir byggðust á því að álitshéiðendur sinntu ekki óskum kæruneftndarinnar um framlagningu gagna eða héiðnir voru þess eðlis að kæruneftndin taldi ekki unnt að taka eftnislega afstöðu til ágreiningsins.

Af þeim héiðnum sem kæruneftndinni bárust á árinu 2012 vörðuðu 53 bifreiðir með einhverjum hætti. Flest þeirra voru vegna meintra galla á bifreiðum en nokkrar vegna meintra galla á viðgerð. Í langfelstum tilvikum var um að ræða notaðar bifreiðar þar sem gallakröfur voru gerðar nokkuð skömmu eftir kaup, en þó reyndi í nokkrum tilvikum á hvort kærufrestur vegna þeirra galla sem krafist var úrbóta á félli undir svokallaða 5 ára reglu í 2. másl. 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga. Í 7 málum var deilt um hin ýmsu heimilistæki, í 5 málum um húsgögn og í jafn mörgum málum var deilt um tölvur. Einnig var deilt um ýmsar smávörur, ásamt kaupum á byggingarvörum 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. Hinn 28. desember 2012 skilaði starfshópur um skipulag neytendamála, sem innanríkisráðherra skipaði, tillögum sínum. Þar var m.a. lagt til, að danskri fyrirmynd, að álit kæruneftndarinnar sem féllu seljanda í óhag, yrðu bindandi, enda tilkynni seljandinn nefndinni ekki innan 30 daga að hann vilji ekki vera bundinn af álit nefndarinnar. Með þessum hætti gæti kæruneftndin haldið utan um það með einföldum hætti hvort farið sé að álitum hennar og í kjölfarið birt lista á heimasíðu sinni, með nöfnum þeirra sem ekki fara að álitum kæruneftndarinnar. Kæruneftndin

hefur talið 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. .

Á árinu 2012 voru nokkrar mannabreytingar í kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Áslaug Árnadóttir hdl., lét af formennsku í nefndinni hinn 13. nóvember 2012 eftir gott starf. Tók Pétur Örn Sverrsson hrl. við starfinu. Lárus M.K. Ólafsson, lögfræðingur Samtaka verslunar og þjónustu, sat í nefndinni til 1. september 2012, en hann var tilnefndur af Samtökum atvinnulífsins. Í hans stað kom Jón Rúnar Pálsson hrl., lögmaður samtaka atvinnulífsins. Einnig sat í nefndinni Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, tilnefnd af Neytendasamtökunum. Ritari kærunefndarinnar var Helen Hreiðarsdóttir. Nokkrir laganemar störfuðu fyrir kærunefndina í byrjun árs 2012, en frá 1. september 2012 var Jón Trausti Sigurðarson laganemi ráðinn starfsmaður kærunefndarinnar.

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