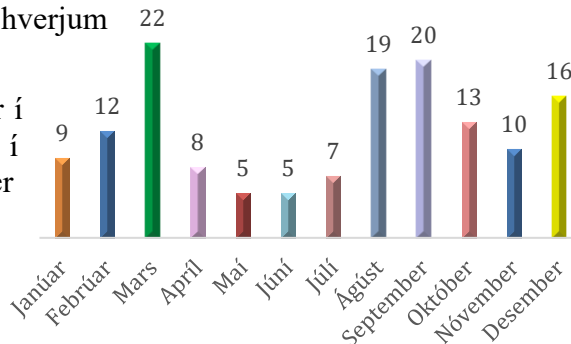


Ársskýrsla kæruneftndar vöru- og þjónustukaupa árið 2021

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa var sett á stofn með lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála sem tóku gildi þann 1. janúar árið 2020. Neftndin var skipuð þann 24. janúar árið 2020 og hefur nú lokið öðru starfsári sínu.

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa bærust alls 146 kvartanir árið 2021 en árið áður bærust neftndinni 150 kvartanir. Fjöldi kvartana sem bærust í hverjum mánuði á liðnu ári var nokkuð misjafn.

Þannig bærust neftndinni 9 kvartanir í janúar, 12 kvartanir í febrúar, 22 kvartanir í mars, 8 í apríl, 5 í maí, 5 í júní, 7 í júlí, 19 í ágúst, 20 í september, 13 í október, 10 í nóvember og 16 í desember.

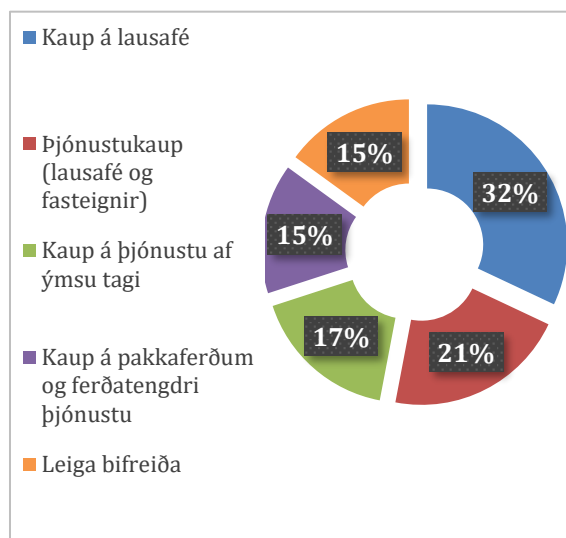


Ágreiningsefni til úrlausnar hjá neftndinni

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa tekur til meðferðar og kveður upp úrskurði í ágreiningsmálum neytenda sem upp koma í viðskiptum við seljendur. Neftndinni er ætlað að vera altæk úrskurðarneftnd sem getur tekið til meðferðar allan þann ágreining sem neytandi ber undir neftndina, að undanskildum ágreiningsefnum sem heyra undir aðra sértæka úrskurðaraðila samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála. Þær kvartanir sem hafa borist neftndinni á árinu varða því eins og áður ágreiningsefni af ýmsum toga.

Af þeim kvörtunum sem kæruneftndinni bærust árið 2021 vörðuðu 32% þeirra kaup á lausfé. Kröfur neytenda í þeim efnum hafa í flestum tilvikum byggt á vaneftndarúrræðum með vísan til þess að söluhlutur hafi verið haldinn galla við sölu. Kvartanir hafa einna helst varðað kaup á bifreiðum, svo og kaup á ýmsum raftækjum líkt og kælliskápum, sjónvarpstækjum, fartölvum, farsímum, ryksugum o.fl. Einnig hafa kvartanir borist vegna kaupa á lausafé af ýmsu öðru tagi, til að mynda barnavörum, sófum, borðplötum, flísum, gluggum, verkfærum, heitum pottum, gleraugum, skautum, skóm o.fl.

Kvartanir til kæruneftndarinnar árið 2021 vörðuðu einnig ágreiningsmál sem komu upp vegna kaupa á þjónustu af margvíslegum toga. Ágreiningur um kaup á þjónustu sem heyrir undir lög



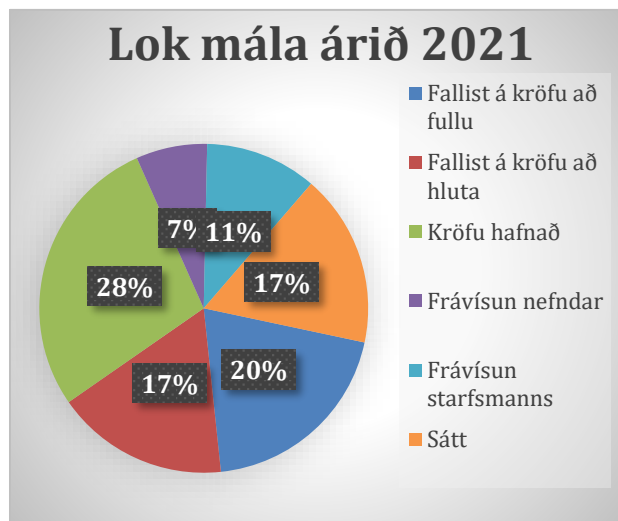
nr. 42/2000 um þjónustukaup nam 21% innsendra kvartana. Varða þau mál einna helst ágreining um þjónustu við framkvæmdir á fasteignum, svo sem pípulagnaþjónustu, smíði á sólpöllum, framkvæmdir á baðherbergjum og í eldhúsum, svo og ýmsar framkvæmdir á ytra byrði fasteignar. Þá hafa kvartanir einnig varðað þjónustu við undirbúning verka, svo sem ráðgjöf og teiknivinnu og einnig viðgerðarþjónustu á ýmsu lausafé, svo sem viðgerðir á bifreiðum, reiðhjólum, tjaldvögnum, farsímum og öðrum tæknivörum, svo og um geymslu á lausafé.

Ágreiningur um kaup á pakkaferðum og ferðatengdri þjónustu af ýmsum toga var áberandi á árinu 2021. Ágreiningseftnin áttu að hluta undir

lög nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun, en ágreiningur þess efnis nam 15% innsendra kvartanda. Ágreiningur um þjónustu vegna leigu á bifreiðum, sem heyrir undir lög nr. 65/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja, nam einnig 15% innsendra kvartana. Nokkur hluti innsendra kvartana, eða 17%, varðaði ágreining um ýmsa þjónustu sem heyrir ekki undir áður nefnda lagabálka. Málin eru eins misjöfn og þau eru mörg og heyra ýmist undir sér lög sem gilda um þá starfsemi sem um ræðir hverju sinni eða almenn lög og reglur samninga- og kröfuréttar. Þau mál sem bárust á árinu í þeim flokki varða til að mynda kaup á ýmsum námskeiðum, ferðum, gjafabréfum, miðum á viðburði, áskriftum, vinnu við hugbúnað og kaupum á gistingu. Þá bárust kvartanir vegna starfshátta bílasala, greiðslumiðlunar fyrirtækja, einkaþjálfara, hárgreiðslufólks, váttryggingamiðlara o.fl. Með breytingarlögum nr. 19/2021, sem tóku gildi þann 1. september 2021, voru ágreiningsmál vegna starfshátta fasteignasala einnig færð undir valdsvið kærunevndarinnar frá eftirlitsnefnd fasteignasala. Bárust kærunevnd vöru- og þjónustukaupa tvær kvartanir þess efnis á árinu.

Lok mála hjá nefndinni

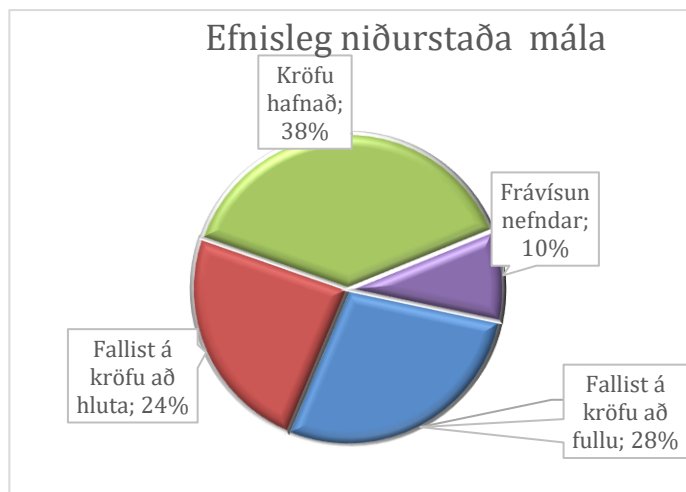
Þann 1. janúar árið 2021 var 62 málum ólokið af þeim 150 málum sem bárust nefndinni árið 2020. Af þeim 146 málum sem bárust nefndinni á liðnu ári var 71 máli lokið þann 1. janúar 2022. Nefndin lauk alls 88 málum á árinu 2020 og 132 málum árið 2021.



Af þeim 132 málum sem kærunevndin lauk á árinu var kröfum kvartanda hafnað í 37 tilvikum, fallist var á kröfu kvartanda að hluta í 23 tilvikum, fallist var á kröfu kvartanda að fullu í 27 tilvikum, kvörtunum var vísað frá af hálfu nefndarinnar í níu tilvikum, frávísanir starfsmanns voru 14 talsins og sættir tókust í 23 málum án frekari aðkomu nefndarinnar.

Nefndin hélt alls 12 fundi á árinu og voru að meðaltali afgreidd 8 mál á hverjum nefndarfundum. Á nefndarfundum liðins árs voru kveðnir upp efnislegir úrskurðir í 96 málum.

Þar af var kröfum kvartanda hafnað í 37 tilvikum eða 38,5% efnislegra úrskurða. Fallist var á kröfu kvartanda að hluta í 23 tilvikum, eða 24% mála. Fallist var á kröfu kvartanda að fullu í 27 tilvikum eða 28% mála. Alls var níu kvörtunum vísað frá kærunevndinni á nefndarfundum eða 9,5% mála.



Frávísanir starfsmanns voru 14 talsins og eru ekki meðtaldar í tölfræði um niðurstöður mála á nefndarfundum. Sátt náðist í 23 málum og var þeim lokið án frekari aðkomu nefndarinnar.

Af samtals 23 frávísunum nefndarinnar, að meðtöldum frávísunum starfsmanns nefndarinnar fyrir hennar hönd, var sex kvörtunum vísað frá vegna óskýrleika og skorts á gögnum, eða 26% allra frávísana. Alls 17 kvörtunum, eða 74%, var vísað frá þar sem ágreiningur málsins var ekki talinn eiga undir gildissvið laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála eða valdsvið kærunefndar vöru- og þjónustukaupa. Þar af vörðuðu sjö kvartanir ágreining sem heyrði undir úrskurðarnefnd bílgreina sem tók til starfa á liðnu ári, ein kvörtun var sett þannig fram að hún var talin heyra undir úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum, þrjár kvartanir voru eða höfðu verið til meðferðar hjá dómstólum, ein kvörtun var talin þess eðlis að ágreiningur málsins yrði aðeins leystur hjá dómstólum, tvær kvartanir vörðuðu ágreining milli tveggja neytenda, tvær kvartanir vörðuðu ágreining milli tveggja fyrirtækja og ein kvörtun var ekki talin tæk til úrskurðar þar sem seljandi hafði þegar verið tekinn til gjaldþrotaskipta og fyrirtækið afskráð.

Leitað var álits sérfróðs aðila, með heimild í 10. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, í alls sjö þeirra mála sem tekin voru til úrskurðar á árinu.

Nefndinni hafa á árinu borist fimm tilkynningar frá seljendum um að þeir uni ekki úrskurði nefndarinnar. Þá hefur nefndin gefið út átta vottorð um aðfararhæfi úrskurðar að beiðni neytenda árið 2021 samkvæmt 6. mgr. 18. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Málsmeðferð þeirra mála sem afgreidd voru á árinu tók að meðaltali 180 daga. Þar af tók málsmeðferðin að meðaltali 211 daga þegar mál fengu efnislega úrlausn og 64 daga þegar málum var vísað frá.

Ábendingar kærunefndar vöru- og þjónustukaupa

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa telur þörf á að vekja athygli á nokkrum atriðum sem komu í ljós á öðru starfsári nefndarinnar.

Verkefnastaða nefndarinnar

Í ársskýrslu nefndarinnar árið 2020 benti nefndin á að fjölga þurfi starfsmönnum nefndarinnar til þess að nefndin anní eftirspurn. Er sú staðreynd enn skýrari í lok ársins 2021. Nefndarmenn telja það liggja bersýnilega fyrir að einn starfsmaður geti ekki staðið undir öllum þeim verkefnum sem tengjast kærunefndinni.

Fjöldi kvartana til nefndarinnar á fyrstu tveimur starfsárum hennar hefur að meðaltali numið 148 kvörtunum á ári eða tæplega þremur kvörtunum í hverri viku að meðaltali. Ágreiningsefnin eru eins misjöfn og þau eru mörg og krefst starfið þar af leiðandi víðtækrar þekkingar á alls ólíkum sviðum. Umfang þeirrar vinnu sem liggur að baki hverjum úrskurði er einnig misjafnt. Fjölmargar fyrirspurnir berast til kærunefndarinnar úr ýmsum áttum á hverjum degi. Fellur það í hlut starfsmanns nefndarinnar að svara fyrirspurnum og leiðbeina þeim sem til nefndarinnar leita. Mikil vinna fer í utanumhald og umsjón með málsmeðferð allra þeirra mála sem nefndinni berast og auk þess þarf starfsmaður nefndarinnar að sjá um fjárhagslegt uppgjör fyrir hönd nefndarinnar í hverjum mánuði. Þegar litið er til málafjöldans og annarra verkefna sem hvíla á starfsmanni nefndarinnar má sjá að einn starfsmaður getur ekki staðið undir öllu starfi kærunefndarinnar.

Skörun við aðra úrskurðaraðila sem starfa samkvæmt lögum nr. 81/2019

Á liðnu ári hefur ráðherra skráð og tilkynnt tvo nýja úrskurðaraðila á grundvelli laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála, það eru úrskurðarnefnd bílgreina og Samgöngustofa

vegna ágreiningsefna gegn flugrekendum. Aðrir skráðir úrskurðaraðilar eru kærunefnd vöru- og þjónustukaupa og kærunefnd húsamála. Einnig eru starfandi úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum og úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Síðastnefndir úrskurðaraðilar hafa þó ekki starfað sem viðurkenndir úrskurðaraðilar í skilningi laga nr. 81/2019 frá því að samþykktir nefndanna runnu út á árinu 2021 með þeim afleiðingum að nefndirnar voru fjarlægðar af lista ráðherra yfir viðurkennda úrskurðaraðila. Þó bendir allt til þess að nefndirnar hljóti viðurkenningu að nýju á næstu misserum.

Þrátt fyrir tilvist sértækra nefnda á ákveðnum málefnasviðum skarast valdsvið nefndanna að ýmsu leyti. Nefndin hefur þar af leiðandi orðið vör við nokkra óvissu og óskýrleika þegar kemur að því að bera ágreining undir viðeigandi úrskurðaraðila. Hefur til að mynda reynst erfitt fyrir neytendur að átta sig á því hvort ágreiningur heyri undir úrskurðarnefnd bílgreina eða kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Við mat á því þarf að skoða hvert mál fyrir sig með hliðsjón af því hvort seljandi í málinu sé aðili að Bílgreinasambandinu. Ef svo er ekki heyrir málið undir kærunefnd vöru- og þjónustukaupa en ekki úrskurðarnefnd bílgreina. Sömu sögu er að segja um mál sem varða kaup á flugi af flugrekanda, sér í lagi þegar önnur þjónusta var einnig hluti af samningi um flugferð, til að mynda þegar kaupin falla undir lög nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Skapast þá vafi um það hvert beri að leita með ágreininginn.

Mikil réttarbót getur falist í stofnun sértækra úrskurðaraðila á hinum ýmsu málefnasviðum með þeirri sérfræðiþekkingu sem verður til innan hvers aðila. Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa telur hins vegar afar mikilvægt að valdsvið hvers úrskurðaraðila sé skýrlega afmarkað með þeim hætti að aðgengilegt og skiljanlegt sé fyrir hinn almenna neytanda. Í því sambandi verður neytanda að vera fært að átta sig á því á fyrstu stigum hvert hann á að leita til að fá úrlausn í ágreiningnum, í stað þess að leggja vinnu í gerð kvörtunar ásamt því að inna af hendi greiðslu málskotsgjalds þegar kvörtuninni verður tafarlaust vísað frá. Á heimasíðu nefndarinnar er að finna umfjöllun um lögsögu kærunefndar vöru- og þjónustukaupa en sú umfjöllun virðist ekki ná til allra sem hafa hug á að senda inn kvörtun. Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa mun gera leiðbeiningar á heimasíðunni enn skýrari til að auðvelda aðgengi neytenda að úrskurðaraðilum. Nefndin telur þó að það kynni einnig að horfa til bóta ef þau ráðuneyti sem umræddir úrskurðaraðilar heyra undir myndu vinna að því að koma upplýsingum og leiðbeiningum um valdsvið allra úrskurðaraðila í neytendamálum skýrlega á framfæri.

Sérstakir málaflokkar

Af þeim kvörtunum sem hafa borist nefndinni hefur erfið staða neytenda í ákveðnum málaflokki vakið sérstaka athygli nefndarinnar en það eru mál sem varða leigu á bifreiðum. Bílaleigur starfa samkvæmt lögum nr. 65/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja og reglugerð nr. 840/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja. Í meirihluta tilvika hefur reynst erfitt að staðreyna hvaða lögaðili stendur að baki þeim seljendum sem kvartanir beinast gegn. Stafar það einna helst af takmarkaðri upplýsingagjöf seljenda til viðsemjenda sinna. Þá virðist hvergi hægt að nálgast skráningu yfir þær bílaleigur sem starfa hér á landi eða upplýsingar um hvaða lögaðila, þar á meðal hvaða rekstrarleyfi, hver og ein bílaleiga starfar samkvæmt. Nefndin telur að eftirliti með slíkri starfsemi og skráningum aðila með leyfi til útleigu bifreiða verði að vera betur háttað.

Nefndarmenn og starfsmenn

Nefndarmenn eru Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, sem er jafnframt formaður nefndarinnar, Jón Rúnar Pálsson lögmaður, tilnefndur af Samtökum atvinnulífsins og Ívar Halldórsson lögfræðingur, tilnefndur af Neytendasamtökunum. Varaformaður nefndarinnar er Víðir Smári Petersen dósent. Varamenn eru Heiðrún Björk Gísladóttir lögmaður, tilnefnd af Samtökum atvinnulífsins og Kolbrún Arna Villadsen lögfræðingur, tilnefnd af Neytendasamtökunum. Starfsmaður kærunefndarinnar er Karen Björnsdóttir lögfræðingur.

Kærunefndin hefur aðsetur hjá Neytendastofu, Borgartúni 21, 105 Reykjavík.