

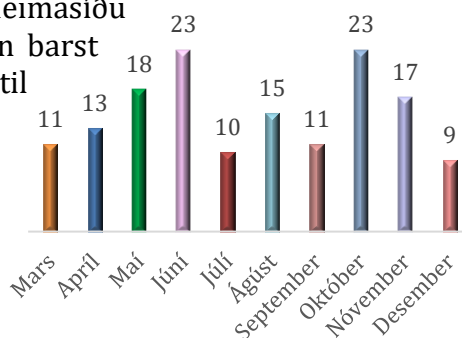
Ársskýrsla kæruneftndar vöru- og þjónustukaupa árið 2020

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. Um nefndina og störf hennar er nánar fjallað í reglugerð nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa sem einnig tók gildi þann 1. janúar árið 2020.

Nefndin var skipuð þann 24. janúar árið 2020. Hófst þá vinna nefndarmanna og starfsmanns við ákvörðun helstu verkferla og málsmeðferðarreglna, skjalagerð og vinna við að gera heimasíðu og vefgátt nefndarinnar klára fyrir móttöku kvartana.

Opnað var fyrir móttöku kvartana á heimasíðu kæruneftndarinnar í mars árið 2020. Fyrsta kvörtunin barst þann 5. mars og bárust nefndinni alls 150 kvartanir til ársloka.

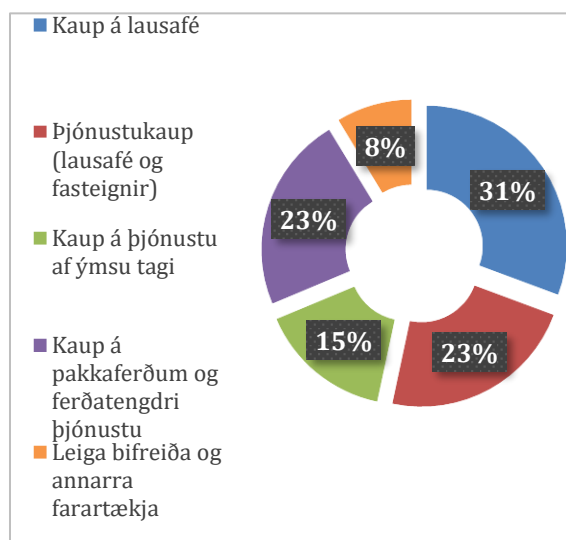
Fjöldi kvartana sem bárust í hverjum mánuði var nokkuð misjafn. Þannig bárust nefndinni 11 kvartanir í mars, 13 í apríl, 18 í maí, 23 í júní, 10 í júlí, 15 í ágúst, 11 í september, 23 í október, 17 í nóvember og 9 í desember.



Ágreiningsefni til úrlausnar hjá nefndinni

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa hefur það hlutverk samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála að taka til meðferðar og kveða upp úrskurði í ágreiningsmálum neytenda sem upp koma í viðskiptum við seljendur. Nefndinni er ætlað að vera altæk úrskurðarneftnd sem getur tekið til meðferðar allan þann ágreining sem neytandi ber undir nefndina, að undanskildum ágreiningsefnum sem heyra undir aðra sértæka úrskurðaraðila samkvæmt lögnum.

Þær kvartanir sem hafa borist nefndinni varða því ágreiningsefni af ýmsum toga. Má þar nefna ágreining vegna kaupa neytenda á lausafé, en ágreiningsmál þess efnis námu 31%



innsendra kvartana á árinu. Kröfur neytenda í þeim efnum byggja í flestum tilvikum á vanefndarúrræðum með vísan til þess að söluhlutur hafi verið haldinn galla við sölu. Mál annars eðlis hafa einnig borist, svo sem kröfur vegna afhendingardráttar. Ágreiningur vegna kaupa á lausafé hefur til að mynda skapast vegna kaupa á bifreiðum, farsímum, tölvum, kaffivélum, rafhjólum, timbri, þvottavélum, fatnaði, sófum, dýrum, vörum fyrir gæludýr, rúmum, barnavörum, gluggum, vélsleðum o.fl.

Kvartanir til kæruneftndarinnar árið 2020 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 23% innsendra kvartana. Varða þau mál

einna helst ágreining um viðgerðarþjónustu á ýmsu lausafé, svo sem viðgerðir á bifreiðum, farsímum og öðrum tæknivörum svo og um geymslu bifreiða. Þá voru ágreiningsmál vegna vinnu við fasteignir einnig áberandi en þar má nefna ágreining vegna smíðavinnu, pípulagningarþjónustu, flísalagningar og ástandsskoðana.

Ágreiningur um kaup á pakkaferðum og ferðatengdri þjónustu af ýmsum toga var áberandi á árinu og nam sá málaflokkur 23% innsendra kvartana. Rekja má stóran hluta þeirra ágreiningsmála til útbreiðslu COVID-19 sjúkdómsins og þeirra erfiðleika sem faraldurinn olli. Ágreiningsefnin áttu að stórum hluta undir lög nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun en einnig barst nokkur fjöldi kvartana vegna ágreinings um ferðatengda þjónustu af ýmsum toga sem ekki heyrir undir framangreind lög. Ágreiningur um leigu á ýmsum farartækjum, bifreiðum, ferðabifreiðum og einnig skútu, nam 8% innsendra kvartana.

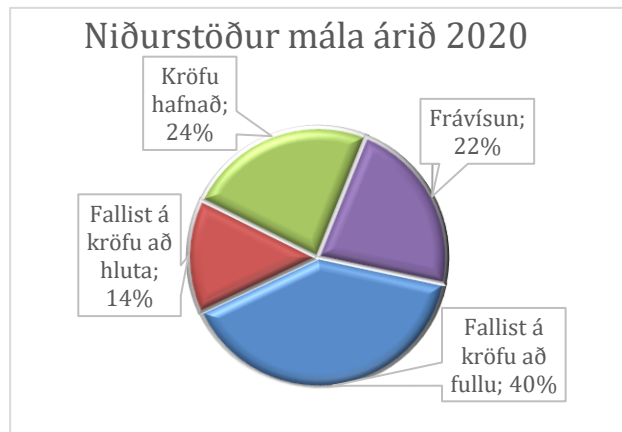
Nokkur hluti innsendra kvartana, eða 15%, varðar ágreining um ýmsa þjónustu sem heyrir ekki undir lög um þjónustukaup. Málín eru eins misjöfn og þau eru mörg og heyra ýmist undir sérlög sem gilda um þá starfsemi sem um ræðir hverju sinni eða almenn lög og reglur samninga- og kröfuréttar. Þau mál sem bárust á árinu varða til að mynda kaup á ýmsum líkamsmeðferðum, þjónustu naglafræðinga, einkaþjálfun, hárgreiðslu, aðgang að líkamsræktarstöðvum, aðgang að bifreiðastæðum, pósthjónustu, notkun raforku, vinnu við hugbúnað, þjónustu dýralækna og kaup á ýmsum námskeiðum.

Úrslit mála hjá nefndinni

Af þeim 150 málum sem bárust nefndinni á liðnu ári var 88 málum lokið þann 1. janúar 2021. Nefndin hélt alls 11 fundi á árinu. Fyrsti fundur nefndarinnar var þann 5. mars árið 2020. Haldnir voru 10 nefndarfundir þar sem mál voru tekin til úrskurðar, sá fyrsti þann 8. maí 2020 og sá seinasti þann 18. desember 2020. Að meðaltali voru afgreidd 6,3 mál á hverjum nefndarfundum.

Kærunefndin kvað upp efnislega úrskurði í 63 málum. Kröfum kvartanda var hafnað í 15 tilvikum eða 24% mála. Fallist var á kröfu kvartanda að hluta í níu tilvikum, eða 14% mála. Fallist var á kröfu kvartanda að fullu í 25 tilvikum eða 40% mála.

Alls var 14 kvörtunum vísað frá kærunefndinni á nefndarfundum eða 22% mála. Frávísanir starfsmanns voru tíu talsins og eru ekki meðtaldar í tölfræði um niðurstöður mála á nefndarfundum.



Af samtals 24 frávísunum nefndarinnar, að meðtöldum frávísunum starfsmanns nefndarinnar fyrir hennar hönd, var níu kvörtunum vísað frá vegna óskýrleika og skorts á gögnum, eða 37,5% allra frávísana. Alls 15 kvörtunum, eða 62,5%, 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, eða 29%, ágreining milli tveggja seljenda, tvær kvartanir

voru einnig til meðferðar dómstóla eða bárust dómstólum eftir að kvörtun var send nefndinni, tvær kvartanir beindust gegn opinberri menntastofnun, ein kvörtun varðaði ágreining milli tveggja neytenda, ein kvörtun hafði áður verið afgreidd af kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa, eitt mál heyrði undir annan úrskurðaraðila og í einu máli féll krafan niður við meðferð málsins. Sættir tókust milli málsaðila í 15 málum á árinu og var þeim málum lokað að beiðni kvartanda án frekari aðkomu nefndarinnar.

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

Nefndinni hafa borist tvær tilkynningar frá seljendum um að þeir uni ekki úrskurði nefndarinnar. Þá hefur nefndin gefið út níu vottorð um aðfararhæfi úrskurðar að beiðni neytenda 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 104 daga. Þar af tók málsmeðferðin að meðaltali 126 daga þegar mál fengu efnislega úrlausn og 59 daga þegar málum var vísað frá.

Ábendingar kærunefndar vöru- og þjónustukaupa

Á fyrsta starfsári sínu hefur kærunefnd vöru- og þjónustukaupa orðið vör við ýmis atriði sem nefndin telur þörf á að vekja athygli á.

Lög nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála

Rúmlega eitt ár er liðið frá því að lög nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála tóku gildi. Ráðherra hefur nú skráð og tilkynnt fimm úrskurðaraðila á grundvelli laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála, kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, kærunefnd húsamála, úrskurðarnefnd í váttryggingamálum, úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki og úrskurðarnefnd bílgreina. Þrátt fyrir tilvist sértækra nefnda á ákveðnum málefnasviðum skarast valdsvið nefndanna að ýmsu leyti. Nefndin hefur þar af leiðandi orðið vör við nokkra óvissu hjá neytendum þegar kemur að því að bera ágreining undir viðeigandi úrskurðaraðila. Nefndin telur afar mikilvægt að valdsvið hvers úrskurðaraðila sé skýrlega afmarkað með þeim hætti að aðgengilegt og skiljanlegt sé fyrir hinn almenna neytanda.

Málsmeðferð hjá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Staða neytenda getur verið erfið þegar ágreiningsmál eru til meðferðar kærunefndar vöru- og þjónustukaupa. Telur nefndin mikilvægt að vekja athygli á þeirri stöðu sem neytendur geta staðið frammi fyrir þrátt fyrir þá réttarbót sem fólst í gildistöku laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Í því sambandi ber að nefna þau tilvik þegar innheimtuaðgerðir seljanda halda áfram eða hefjast fyrst eftir að kvörtun hefur borist nefndinni, svo og þegar aðrar kröfur eru gerðar til neytanda á meðan málsmeðferð stendur, til að mynda um að sækja vörur eða skila þeim vörum sem deilt er um. Nefndin hefur ekki heimild til aðgerða eða til að taka afstöðu í slíkum aðstæðum. Standa neytendur því einir frammi fyrir mikilli óvissu og erfiðri ákvörðun, þrátt fyrir að hafa leitað lögbundinna leiða til úrlausnar ágreiningsins.

Á liðnu ári vísaði nefndin tveimur kvörtunum frá efnislegri meðferð með vísan til þess að ágreiningurinn var einnig til meðferðar dómstóla. Slík niðurstaða er í samræmi við

stjórnarskrárvarinn rétt einstaklinga og lögaðila til að bera mál sitt undir dómstóla og kemur í veg fyrir að fjallað sé um sama ágreining á tveimur stöðum. Sú staða hefur þó komið upp að mál er höfðað fyrir dómi af hálfu seljanda eftir að kvörtun hefur borist til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa. Af því leiðir að lögbundin úrræði neytenda, samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála, hafa minni þýðingu en ella við þær aðstæður þegar seljandi telur hagsmunum sínum betur borgið með því að höfða innheimtumál fyrir dómstólum.

Nefndinni hafa borist tvær tilkynningar um að seljendur uni ekki úrskurðum nefndarinnar. Fjöldi tilkynninga frá seljendum segir þó ekki alla söguna um fylgni við úrskurði nefndarinnar. Almennt hefur reynst erfitt fyrir neytendur að fá úrskurðinum framfylgt í samræmi við úrskurðarorð. Nefndinni er kunnugt um slíka erfiðleika í um það bil helmingi allra úrskurða sem falla í hag neytanda.

Sérstakir málaflokkar

Af þeim kvörtunum sem hafa borist nefndinni hefur erfið staða neytenda í ákveðnum málaflokki vakið sérstaka athygli nefndarinnar. Þau mál varða leigu á farartækjum af ýmsum toga, sér í lagi leigu bifreiða. Bílaleigur starfa samkvæmt lögum nr. 65/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja og reglugerð nr. 840/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja. Nefndin telur að eftirliti með slíkri starfsemi megi vera betur háttað. Má þar einna helst nefna heimildir bílaleiga til þess að krefjast greiðslu eða halda eftir greiðslu. Algengt er að krafist sé greiðslu leigugjaldsins í heild eða að hluta áður en leigutíminn hefst. Í slíkum tilvikum hafa skilmálar bílaleigunnar í flestum tilvikum mælt fyrir um rétt til endurgreiðslu ef afpantað er innan ákveðins frests. Erfitt hefur hins vegar reynst að fá endurgreiðslu í samræmi við skilmálana, jafnvel þrátt fyrir úrskurð nefndarinnar þess efnis. Nefndin hefur einnig orðið vör við tilvik þegar bílaleiga heldur eftir háum fjárhæðum svokallaðs tryggingargjalds þegar neytandi hefur valdið tjóni á bifreiðinni. Fjárhæð gjaldsins virðist oft á tíðum alveg óháð umfangi tjónsins og möguleg endurgreiðsla til neytanda virðist fara eftir áætluðu tjónamati á vegum bílaleigunnar, án þess að nokkuð liggi fyrir um raunverulegt umfang þess fjárhagslega tjóns sem bílaleigan verður fyrir.

Nefndarmenn og starfsmenn

Að óbreyttu telur kærunefnd vöru- og þjónustukaupa liggja fyrir að fjölga þurfi starfsmönnum nefndarinnar til þess að nefndin anní eftirspurn. Á liðnu fyrsta starfsári kærunefndar vöru- og þjónustukaupa hefur nefndin orðið vör við þá brýnu þörf sem er á tilvist nefndarinnar. Málafjöldi hefur verið mikill og fjölmargir hafa haft samband við nefndina og sent henni fyrirspurnir vegna ýmissa álitaefna.

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 lögmaður. 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.