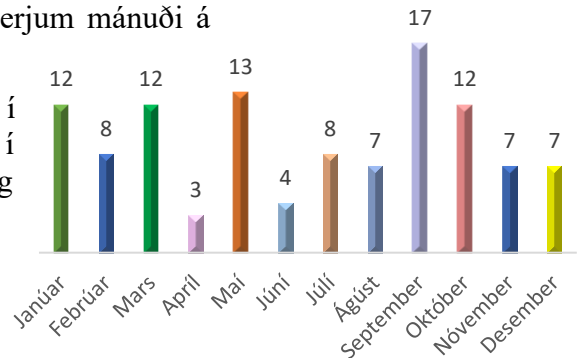


## Ársskýrsla kæruneftndar vöru- og þjónustukaupa árið 2022

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 þriðja og síðasta starfsári sínu. Ný neftnd tekur til starfa 25. janúar 2023.

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa bárust alls 110 kvartanir árið 2022 en árið áður bárust neftndinni 146 kvartanir. Fjöldi kvartana sem bárust í hverjum mánuði á liðnu ári var nokkuð misjafn.

Þannig bárust neftndinni 12 kvartanir í janúar, 8 kvartanir í febrúar, 12 kvartanir í mars, 3 í apríl, 13 í maí, 4 í júní, 8 í júlí, 7 í ágúst, 17 í september, 12 í október, 7 í nóvember og 7 í desember.

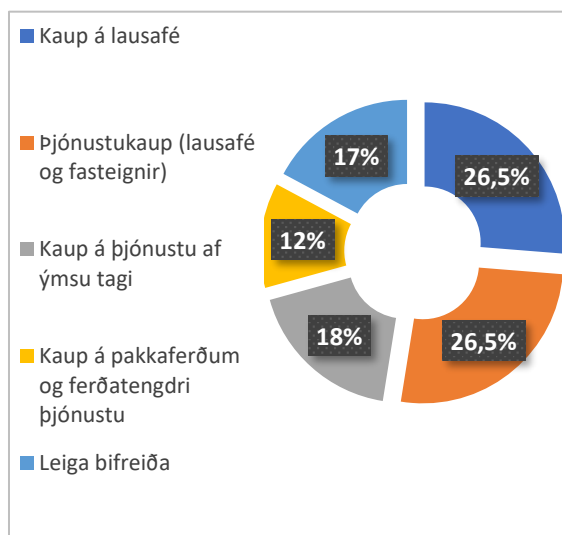


### Ágreiningsefni til úrlausnar hjá neftndinni

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 bárust árið 2022 vörðuðu 26,5% 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. Mál annars eðlis hafa einnig borist, svo sem kröfur vegna afhendingardráttar. Kvartanir hafa einna helst varðað kaup á bifreiðum, svo og kaup á ýmsum raftækjum líkt og sjónvarpstækjum, fartölvum og varmadælum o.fl. Einnig hafa kvartanir borist vegna kaupa á lausafé af ýmsu öðru tagi, til að mynda barnavörum, fötum, borðplötum, gluggum, hjólhýsum, fjórhjóllum, rafhjólum, stólum, rúmdýnum o.fl.

Kvartanir til kæruneftndarinnar árið 2022 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 26,5% innsendra kvartana. Varða þau mál einna helst ágreining um þjónustu við framkvæmdir á fasteignum, svo sem pípulagnaþjónustu, raflagnaþjónustu, parketlagningu, framkvæmdir á baðherbergjum og í eldhúsum, svo og ýmsar framkvæmdir á ytra byrði fasteigna og lóða. Þá hafa kvartanir einnig varðað þjónustu við undirbúning verka, svo sem ráðgjöf og teiknivinnu, ástandskoðanir fasteigna og einnig viðgerðarþjónustu á ýmsu lausafé, svo sem viðgerðir á bifreiðum, og öðrum tæknivörum, svo og um geymslu á lausafé.

Ágreiningur um kaup á pakkaferðum og ferðatengdri þjónustu af ýmsum toga var áberandi á árinu 2022. Ágreiningsefnin áttu að hluta undir lög nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun, en ágreiningur þess efnis nam 12% innsendra kvartanda. Ágreiningur um þjónustu vegna leigu á bifreiðum, sem heyrir undir lög nr. 65/2015 um leigu skráningarskyldra ökutækja, nam 17% innsendra kvartana. Það má því segja að mál tengd ferðaþjónustu hafi verið um 17% innsendra kvartana. Nokkur hluti innsendra kvartana, eða 18%, varðaði ágreining um ýmsa þjónustu sem heyrir ekki undir áður nefnda lagabálka. Málin 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 í þeim flokki varða til að mynda kaup á ýmsum námskeiðum, ferðum, skipulagningu skiptináms erlendis, miðum á viðburði, áskriftum, kaupum á gistingu og vegna starfshátta fasteignasala.

## Lok mála hjá nefndinni

Þann 1. janúar árið 2022 var 75 málum ólokið af þeim 146 málum sem bárust nefndinni árið 2021. Af þeim 110 málum sem bárust nefndinni á liðnu ári var 65 máli lokið þann 1. janúar 2023. Nefndin lauk alls 132 málum á árinu 2021 og 140 málum árið 2022.

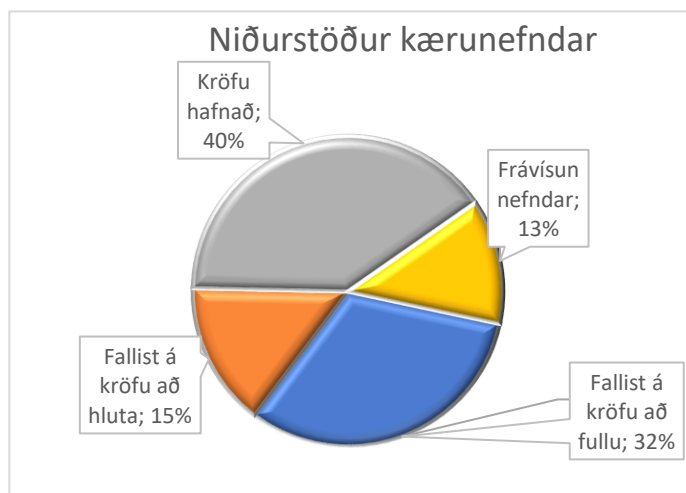


Af þeim 140 málum sem kærunefndin lauk á árinu var kröfum kvartanda hafnað í 44 tilvikum, fallist var á kröfu kvartanda að hluta í 17 tilvikum, fallist var á kröfu kvartanda að fullu í 35 tilvikum, kvörtunum var vísað frá af hálfu nefndarinnar í 14 tilvikum, frávísanir starfsmanns voru 7 talsins og sættir tókust í 23 málum án frekari aðkomu nefndarinnar.

Nefndin hélt alls 11 fundi á árinu og voru að meðaltali afgreidd 10 mál á hverjum nefndarfundum. Á nefndarfundum liðins árs voru kveðnir upp úrskurðir í 110 málum.

Þar af var kröfum kvartanda hafnað í 44 tilvikum eða 40% úrskurða. Fallist var á kröfu kvartanda að hluta í 17 tilvikum, eða 15% mála. Fallist var á kröfu kvartanda að fullu í 35 tilvikum eða 32% mála. Alls var 14 kvörtunum vísað frá kærunefndinni á nefndarfundum eða 13% mála.

Frávísanir starfsmanns voru sjö 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 21 frávísun nefndarinnar, að meðtöldum frávísunum starfsmanns nefndarinnar fyrir hennar hönd, var tveimur kvörtunum vísað frá vegna óskýrleika og skorts á gögnum. Alls þremur kvörtunum, var vísað frá þar sem ágreiningur málsins var ekki talinn eiga undir gildissvið laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála eða valdsvið kæruneftndar vöru- og þjónustukaupa. Þar af vörðuðu þrjár kvartanir ágreining sem heyrði undir úrskurðarneftnd bílgreina og ein kvörtun sett þannig fram að hún var talin heyra undir úrskurðarneftnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Þá var ein kvörtun jafnframt til meðferðar hjá dómstólum, sex kvartanir voru taldar þess eðlis að ágreiningur málsins yrði aðeins leystur hjá dómstólum, þrjár kvartanir vörðuðu ágreining milli tveggja neytenda og tvær kvartanir vörðuðu ágreining milli tveggja fyrirtækja.

Leitað var álits sérfróðs aðila, með heimild í 10. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa, í alls fjórum þeirra mála sem lokið var við á árinu.

Nefndinni hafa á árinu borist sex tilkynningar frá seljendum um að þeir uni ekki úrskurði nefndarinnar. Þá hefur nefndin gefið út fjögur 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 218 daga. Þar af tók málsmeðferðin að meðaltali 236 daga þegar mál fengu efnislega úrlausn og 138 daga þegar málum var vísað frá.

## **Ábendingar kæruneftndar vöru- og þjónustukaupa**

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

### *Verkefnastaða nefndarinnar*

Í ársskýrslum nefndarinnar árin 2020 og 2021 benti nefndin á að fjölga þurfi starfsmönnum nefndarinnar til þess að nefndin anni eftirspurn. Er sú staðreynd enn skýrari í lok ársins 2022. Árið 2022 fengust heimildir til að ráða starfsmann í hlutastarf til aðstoðar við að vinna upp þann málhala sem er hjá kæruneftndinni. Kom viðkomandi starfsmaður að samningu úrskurða í 35 málum sem nefndin lauk á árinu. Þó er ljóst að sú aðstoð muni duga skammt enda fyrirséð að málhali muni myndast á ný. Nefndarmenn telja það liggja bersýnilega fyrir að einn starfsmaður geti ekki staðið undir öllum þeim verkefnum sem tengjast kæruneftndinni.

Fjöldi kvartana til nefndarinnar á fyrstu þremur starfsárum hennar hefur að meðaltali numið 136 kvörtunum á ári eða tæplega þremur kvörtunum í hverri viku að meðaltali. Ágreiningseftnin eru afar fjölbreytt og krefst starfið þar af leiðandi víðtækrar þekkingar á alls ólíkum sviðum lögfræðinnar. Umfang þeirrar vinnu sem liggur að baki hverjum úrskurði er jafnframt misjafnt. Fjölmargar fyrirspurnir berast til kæruneftndarinnar 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 kæruneftndarinnar. Þá er ljóst að nefndin getur ekki haldið í þá lögbundna fresti sem henni ber að fara eftir.

### *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 í váttryggingarmálum og úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

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.

### *Sérstakir málaflókkar*

Af þeim kvörtunum sem hafa borist nefndinni hefur erfið staða neytenda í ákveðnum málaflokkum 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. Þá hefur nefndin einnig orðið vör við tilvik þegar bílaleiga heldur eftir svokölluðu tryggingargjaldi eða krafið neytanda um háar fjárhæðir þegar ætlað tjón verður á bifreið á leigutíma. 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 árið 2022**

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 Erna Margrét Þórðardóttir lögfræðingur.

Kærunefndin hefur aðsetur hjá Neytendastofu, Borgartúni 29, 105 Reykjavík.