

KÆRUNEFND LAUSAFJÁR- OG ÞJÓNUSTUKAUPA

Könnun á málsúrslitum 2011-2013

Desember 2014

EFNISYFIRLIT

1. Ástæður og tilurð könnunarinnar	2
2. Almennt um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa	2
3. Fjöldi mála, málsmeðferðartími og viðfangsefni	3
3.1. Fjöldi mála 2001-2013.....	3
3.2. Fjöldi mála 2011-2013, frávísanir o.fl.....	3
3.3. Fjöldi mála eftir lagabálkum 2011-2013	4
3.4. Málsmeðferðartími 2001-2013.....	4
3.5 Viðfangsefni álita 2011-2013.....	5
4. Könnun á málsúrslitum 2011-2013	5
4.1. Efni- og umfang könnunarinnar	5
4.2. Niðurstöður könnunarinnar.....	6
4.3. Frekari niðurstöður könnunar fyrir árin 2011-2013.....	7
4.3.1. Fylgni við álit kærunefndarinnar, flokkað eftir lögum.....	7
4.3.2. Fylgni við álit kærunefndarinnar, flokkað eftir ágreiningsefni.....	8
4.3.3. Fylgni við álit kærunefndarinnar, flokkað eftir seljendum	8
5. Aðrar norrænar kærunefndir	8
5.1. Noregur.....	8
5.2. Svíþjóð.....	9
5.3. Danmörk	9
6. Niðurstöður	9

1. Ástæður og tilurð könnunarinnar¹

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa hefur starfað frá 1. júní 2001. Geta aðilar að lausafjár- þjónustu- og neytendakaupum óskað eftir álit nefndarinnar á ágreiningi um réttindi og skyldur sínar skv. lögum nr. 50/2000 um lausafjárkaup, lögum nr. 42/2000 um þjónustukaup og lögum nr. 48/2003 um neytendakaup. Álit nefndarinnar eru ekki bindandi. Af því leiðir að engar upplýsingar liggja almennt fyrir um það hvort farið sé að álitum kærunefndarinnar, enda hefur kærunefndin engin tæki til slíkra athugana. Með lögum nr. 87/2006 var m.a. annað kveðið á um að kærunefndin skyldi vistuð hjá Neytendastofu, en þar hefur ekki verið haldið utan um tölfræði kærunefndarinnar.

Árið 2008 gerði þáverandi laganeminn Kári Gunnðórsson könnun á því hver urðu endanleg úrslit mála fyrir kærunefndinni og náði sú könnun til tímabilsins frá 1. júní 2001 til 31. desember 2008. Var könnunin birt í meistaraprófsritgerð Kára, en hún bar heitið „Réttarágreiningur á sviði neytendamála - með áherslu á úrlausnarkerfi utan dómstóla“. Eftir 31. desember 2008 hafði ekki verið gerð könnun á endanlegum úrslitum mála fyrir nefndinni. Vorið 2014 fór núverandi formaður kærunefndarinnar þess á leit við innanríkisráðuneytið að gerð yrði könnun á endanlegum úrslitum mála fyrir nefndinni sl. ár. Þótti ástæða til að athuga hvort farið væri að álitum kærunefndarinnar eða ekki. Samþykkti ráðuneytið að veita fé í verkefnið. Var niðurstaðan sú að gerð var könnun sem náði til álita nefndarinnar í málum sem bárust á tímabilinu 2011-2013. Ákveðið var að kanna ekki árin 2009 og 2010 þar sem undirbúningsvinna við að gera könnunina var umtalsvert mikil vegna hvers árs. Er ástæða þessa helst sú að engin tölfræði eða heildaryfirlit er til yfir álit kærunefndarinnar og þurfti því að færa allar upplýsingar handvirkt upp úr skjalakerfi og vefsíðu Neytendastofu sem hýsir nefndina, en sú vinna reyndist nokkuð tímafrek. Allar upplýsingar um niðurstöður mála, álitsbeiðendur, gagnaðila, málsmeðferðartíma og undir hvaða lög hvert álit félli þurfti þannig að færa handvirkt, sem og upplýsingar um ágreiningsefni.

2. Almennt um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa var upphaflega sett á laggirnar með bráðabirgðaákvæði í lögum nr. 50/2000 um lausafjárkaup og lögum nr. 42/2000 um þjónustukaup, en löggin tóku gildi hinn 1. júní 2001. Í bráðabirgðaákvæðinu var gert ráð fyrir að viðskiptaráðherra skipaði kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa frá gildistöku laganna og út árið 2005. Skyldu nefndarmenn vera þrír, einn skipaður af ráðherra eftir tilnefningu Neytendasamtakanna, annars eftir tilnefningu Verslunarráðs Íslands en hinn þriðji án tilnefningar. Sá skyldi fullnægja skilyrðum til að vera dómari og jafnframt vera formaður nefndarinnar. Skyldu álit nefndarinnar ekki vera bindandi og átti Viðskiptaráðherra að setja reglugerð með nánari ákvæðum um valdsvið og verkefni nefndarinnar, ásamt málsmeðferðarreglum fyrir nefndinni og störf hennar að öðru leyti.

Hinn 13. júní 2006 tóku gildi lög nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup. Með lagabreytingunni var kveðið á um að viðskiptaráðherra skipaði kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa til 5 ára í senn. Var tilnefningu nefndarmanna háttað sem fyrr, utan að í stað Verslunarráðs Íslands skyldu Samtök atvinnulífsins tilnefna einn

¹ Við ritun þessarar skýrslu var m.a. stuðst við gögn og upplýsingar úr meistararitgerð Kára Gunnðórssonar: Réttarágreiningur á sviði neytendamála. Í ritgerðinni er að finna könnun á úrslitum mála fyrir nefndinni frá 1. júní 2001 til 31. desember 2008. Allar tölulegar upplýsingar sem finna má í skýrslu þessari um framangreint tímabil eru fengnar úr ritgerðinni. Til hagræðingar er einnig stuðst við uppröðun efnistaka í ritgerðinni.

nefndarmann. Þá var kveðið á um að nefndin skyldi vistuð hjá Neytendastofu sem skyldi sjá nefndinni fyrir aðstöðu, taka við erindum, annast tilkynningar og sjá um vörslu gagna. Ein var kveðið á um að viðskiptaráðherra skyldi setja reglugerð um valdsvið, verkefni, málsmeðferðarreglur og störf nefndarinnar. Umrædd reglugerð, nr. 766/2006 var sett hinn 28. ágúst 2006.

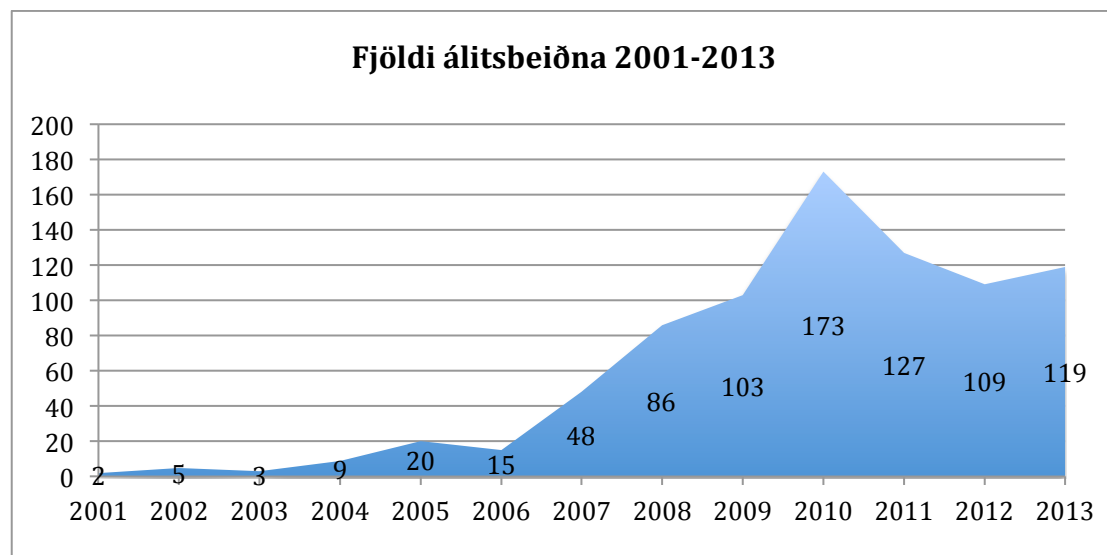
Samkvæmt umræddri reglugerð geta aðilar að lausafjár- þjónustu- og neytendakaupum óskað eftir álit nefndarinnar á ágreiningi um réttindi og skyldur sínar skv. lögum nr. 50/2000 um lausafjárkaup, lögum nr. 42/2000 um þjónustukaup og lögum nr. 48/2003 um neytendakaup. Niðurstöðum nefndarinnar verður ekki skotið til annarra stjórnvalda, enda álitin ekki bindandi fyrir aðila máls. Í reglugerðinni kemur einnig fram að málsmeðferð fyrir nefndinni er skrifleg. Álit kærunefndarinnar eru birt á heimasíðu Neytendastofu. Nöfn aðila mála eru afmáð fyrir birtingu.

Formaður nefndarinnar er Pétur Örn Sverrisson hrl. Ásamt honum sitja í nefndinni Jón Rúnar Pálsson hrl., tilnefndur af samtökum atvinnulífsins og Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, tilnefnd af Neytendasamtökunum. Ritari kærunefndarinnar er Helen Hreiðarsdóttir. Starfsmaður kærunefndarinnar er Jón Trausti Sigurðarson lögfræðingur.

3. Fjöldi mála, málsmeðferðartími og viðfangsefni

3.1. Fjöldi mála 2001-2013

Frá því kærunefndin var fyrst skipuð hinn 1. júní 2001 og til 31. desember 2013 bærust nefndinni 819 mál. Fyrstu sex árin sem nefndin starfaði voru beiðnir um álit 20 eða færri ár hvert. Árið 2007 voru beiðnir um álit 48 og fjölgaði álitssbeiðnum stöðugt til ársins 2010 þegar þær urðu flestar eða 173 talsins. Næstu tvö árin á eftir fækkaði álitssbeiðnum milli ára, en fjölgaði aftur árið 2013 þegar beiðnirnar voru 119.



3.2. Fjöldi mála 2011-2013, frávísanir o.fl.

Ekki er því svo farið að öll mál sem koma fyrir nefndina endi með álit nefndarinnar. Töluverðum fjölda mála er vísað frá nefndinni ár hvert, oftast þar sem ágreiningurinn fellur ekki undir nefndina, en einnig koma upp tilvik þar sem álitssbeiðendur afla ekki þeirra ganga sem nefndin óskar eftir og er málum þeirra þá vísað frá. Í nokkrum tilvikum eru álitssbeiðnir dregnar til baka án skýringar og málið því fellt niður, en algengara er að sátt náist áður en kærunefndin veitir álit sitt. Af þeim 355 málum sem

komu fyrir nefndina árin 2011-2013 náðist til að mynda sátt í 28 málum en fallið var frá 9 álitsskiptum án skýringa á sama tímabili. 33 málum var vísað frá þar sem ágreiningur aðila féll ekki undir nefndina, en 21 máli var vísað frá vegna þess að gögn sem nefndin óskaði eftir bærust ekki. 14 málum var vísað frá vegna þess að málatilbúnaður álitsskiptanda var með þeim hætti að nefndin taldi málin ekki tæk til álitsskiptafar. Álit var síðan veitt í samtals 233 málum á umræddu árabili. Féllst kæruneftndin á kröfur álitsskiptanda að öllu leyti í 72 málum, en að hluta í 68 málum. Kröfum álitsskiptanda var hafnað í 93 málum.

Ár	Álitsskiptir	Álit	%	Frá-vísun	%	Niður-fellt	%	Sátt	%
2011	127	87	69%	26	20%	4	3%	10	8%
2012	109	71	65%	15	14%	0	0%	6	6%
2013	119	75	63%	27	23%	5	4%	12	10%
Samt.	355	233	66%	68	19%	9	3%	28	8%

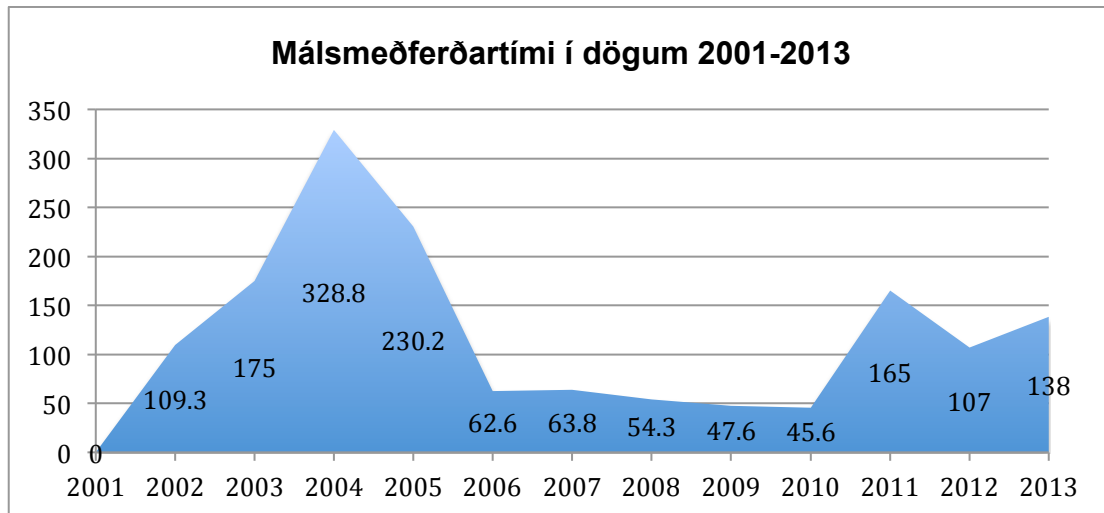
3.3. Fjöldi mála eftir lagabálkum 2011-2013

Líkt og rakið er hér að framan veitir kæruneftndin álit um ágreining sem fellur undir þrenna lagabálka, lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.), lög nr. 50/2000 um lausafjárkaup (lkpl.) og lög nr. 42/2000 um þjónustukaup (þjkpl.). Fljótlega eftir að lög um neytendakaup tóku gildi 1. júní 2003 fór meirihluta mála fyrir nefndinni að falla undir þau lög. T.a.m féllu 10 af 15 málum ársins 2006 undir neytendakaupalög. Á árunum 2011-2013 féllu mál undir neytendakaupalögin í 66% tilvika að meðaltali. Á sama tíma féllu aðeins 12% mála að meðaltali undir lausafjárkaupalög og 15% undir þjónustukaupalög. Mál fyrir nefndinni sem ekki féllu undir framangreinda lagabálka voru um 10% að meðaltali allra mála á tímabilinu. Öllum þeim málum var að sjálfsgöðu vísað frá nefndinni hefði þeim ekki þegar lokið með öðrum hætti.

Ár	Álitsskiptir	Nkpl	%	Lkpl	%	Þjkpl	%	N/A	%
2011	127	77	61%	19	15%	17	13%	14	11%
2012	109	73	67%	9	8%	22	20%	5	5%
2013	119	78	66%	13	11%	14	12%	16	13%
Meðalt.	118	76	64%	14	12%	18	15%	12	10%

3.4. Málsmeðferðartími 2001-2013

Málsmeðferðartími fyrir kæruneftndinni er mældur frá þeim degi sem leitað er álitsskiptis fyrir nefndinni og þar til álit liggur fyrir. Alla jafna fá aðilar hvers máls að tjá sig um öll gögn sem lögð eru fyrir nefndina og frest til þess að gera athugasemdir við gögnin. Tími frá því álitsskiptis er óskað og þar til gagnaöflun er lokið, bæði gagnaöflun frá aðilum mála, sem og frá sérfræðingi, leiti nefndin til slíks, liggur hins vegar ekki fyrir þar sem ekki hefur verið haldið utan um þær upplýsingar. Þó liggur fyrir að á árinu 2013 liðu um tveir mánuðir að meðaltali frá því leitað var álitsskiptis og þar til gagna hafði verið aflað frá aðilum máls. Þegar gagnaöflun er lokið sendir kæruneftndin aðilum máls tilkynningu þar um skv. 2. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Skv. 1. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar hefur nefndin að jafnaði 8 vikur til að ljúka máli með álitsskiptis frá því tilkynning hefur verið send málsaðilum.



Efni álitsskipta ræður nokkuð miklu um það hve langur tími líður frá álitsskipti og þar til álit er veitt. Mál sem varða ágreining um bifreiðar eru alla jafna nokkuð tímabær, þar sem mikið magn gagna fylgir slíkum málum ásamt því að iðulega er leitað álitsskiptafræðinga við afgreiðslu mála. Árin 2011-2013 voru meðaltali 43% allra mála bifreiðar með einum eða öðrum hætti.

3.5 Viðfangsefni álita 2011-2013

Viðfangsefni kærufundarinnar geta verið nokkuð fjölbreytt. Til hagræðis hefur nefndin sjálf flokkað álitsskiptir í 7 flokka; mál sem varða kaup á bifreiðum, mál sem varða viðgerðir á bifreiðum, mál sem varða raftæki, húsgögn, fatnað og mál sem varða vinnu við fasteignir. Mál sem ekki falla undir framangreint eru flokkuð sem „annað“. Langflest mál varða kaup á bifreiðum á þessu tímabili eða 43 árið 2011, 49 árið 2012 og 40 árið 2013. Í þessum flokki er algengast að um kaup á notuðum bifreiðum sé að ræða. Mál sem varða raftæki eru næstflest, 41 árið 2011, 18 árið 2012 og 34 árið 2013. Í þessum flokki er oftast um að ræða kaup á sínum eða tölum.

Ár	Álitsskiptir	Ökutæki kaup	Ökutæki viðgerð	Raftæki	Húsgögn	Fatnaður	Vinna við fasteignir	Annað
2011	127	43	8	41	2	5	4	23
2012	109	49	4	18	5	2	10	20
2013	119	40	8	34	5	8	8	22
Samt.	355	132	20	93	12	15	22	65

4. Könnun á málsúrslitum 2011-2013

4.1. Efni- og umfang könnunarinnar

Könnunin tók til þeirra mála þar sem kærufundin hafði fallist á kröfur álitsskipta að hluta eða í heild. Alls var um 140 aðila að ræða á árunum 2011-2013, en aðeins var leitað eftir svörum frá álitsskiptaendur í umræddum málum. Svör bárust frá 113 aðilum. Könnun fyrir árin 2011 og 2012 var gerð á tímabilinu 23. júní til 10. september. Könnunin fyrir árið 2013 var gerð á tímabilinu 22. nóvember til 2. desember. Var þátttakendum í könnuninni fyrst sent tölvubréf með slóð á rafræna könnun. Um viku síðar í tilviki árinna 2011 og 2012 var síðan send ítrekun með tölvubréfi. Bárust samtals 50 svör rafrænt. Hringt var í þá aðila sem ekki svöruðu könnuninni rafrænt. Fengust þannig 63 svör. Ekki fengust svör frá 27 aðilum.

Könnunin var svohljóðandi:

„Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa er nú að kanna hver voru endanleg úrslit mála fyrir kærunefndinni. Í máli þínu fyrir nefndinni var fallist á kröfur þínar að hluta eða öllu leyti. Til þess að kærunefndin geti komist að því að hvaða marki álitum hennar er fylgt óskar hún eftir að þú svarir neðangreindum spurningum, eða hakir við rétt svör eins og við á:

1. Félst gagnaðili á álit nefndarinnar í málinu og fór að tillögum hennar um uppgjör?

Já, málinu lauk þar með.

Nei.

2. Ef ekki var farið eftir álit nefndarinnar, hver urðu endanleg úrslit málsins?

Gagnaðili fór ekki eftir tillögum nefndarinnar og lauk málinu þar með.

Samið var um málsúrslit og lauk málinu þar með.

Lögmanni var falið að innheimta kröfuna samkvæmt álit nefndarinnar.

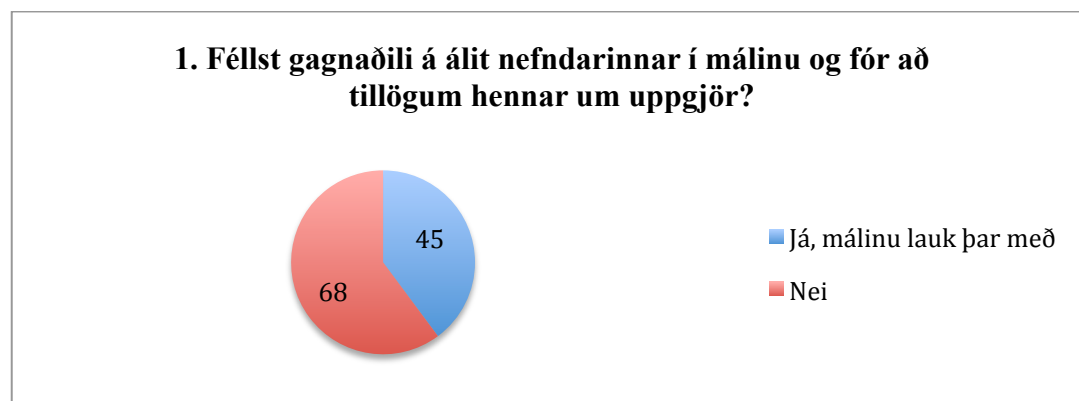
Málið fór fyrir dómstóla til frekari úrlausnar.

Önnur úrslit voru í málinu.“

4.2. Niðurstöður könnunarinnar

Sem fyrr segir féllu 140 álitssviðendur, í jafn mörgum málum fyrir nefndinni, undir könnun nefndarinnar fyrir árin 2011-2013. Svör bárust frá 113 álitssviðendum, þ.e. í 81% tilvika en 27, eða 19% svöruðu ekki. Sú tölfræði sem rakin er hér að neðan er því byggð á þeim 113 svörum sem bárust.

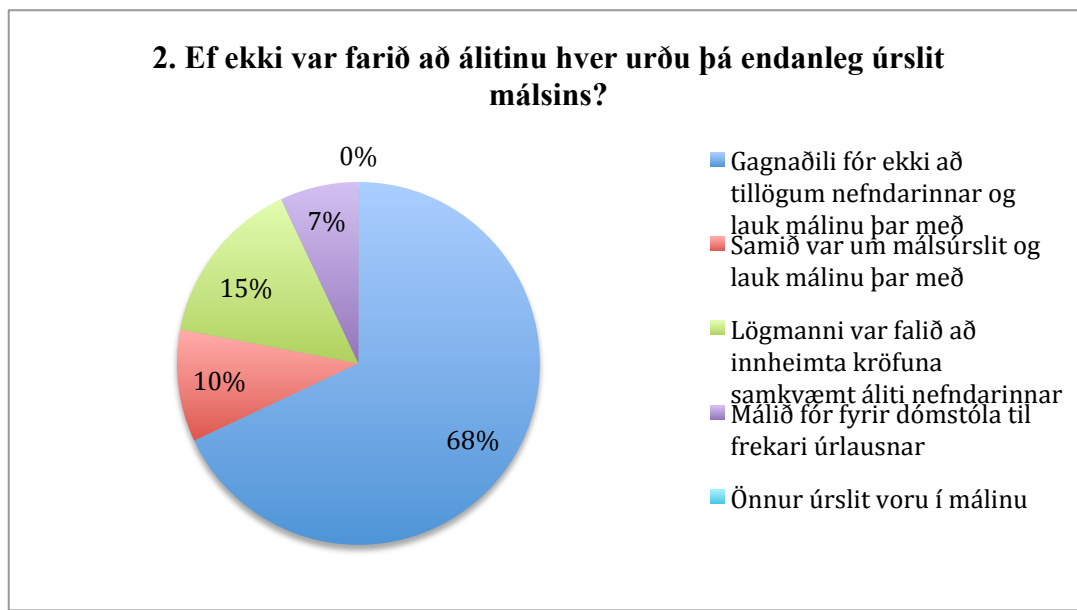
Fyrri spurning könnunarinnar var svohljóðandi: „Félst gagnaðili á álit nefndarinnar í málinu og fór að tillögum hennar um uppgjör?“ Í 45 málum, þ.e. í 40% tilvika, var umræddri spurningu svarað játandi en í 68 málum, þ.e. 60% tilvika, var ekki farið að álit nefndarinnar.



Þegar kannað er hvert hlutfallið var fyrir hvert ár fyrir sig kemur í ljós að á árinu 2011 var aðeins farið eftir álitum kærunefndarinnar í 15 málum af 43, þ.e. í 35% tilvika, en árið 2013 var farið eftir álit nefndarinnar í 16 málum af 37, þ.e. í 43% tilvika. Hlutfallið fyrir árið 2012 var 42%.

Ár	Álitssviðnir	Fallist á kröfur	Samtals svör	%	Farið að álit	%
2011	127	56	43	77%	15	35%
2012	109	40	33	83%	14	42%
2013	119	44	37	84%	16	43%
Samt.	355	140	113	81%	45	40%

Síðari spurning könnunarinnar var svohljóðandi: „Ef ekki var farið eftir álit nefndarinnar, hver urðu endanleg úrslit málsins?“ Voru gefnir 5 valmöguleikar við svari á spurningunni. Af þeim 68 svörum sem bárust við spurningunni kom fram í 46 tilvikum að gagnaðili hefði ekki farið að tillögum nefndarinnar og málinu lokið þar með. Í 7 tilvikum var samið um önnur málsúrslit og málinu lokið þar með. Í 10 tilvikum var lögmanni falið að innheimta kröfuna samkvæmt álit nefndarinnar en í 5 tilvikum var farið með málið fyrir dómstóla til frekari úrlausnar. Í engu tilviki var svarið að önnur úrslit hefðu orðið í málinu.



Sem fyrr segir hafði áður verið gerð könnun á úrslitum mála fyrir nefndinni fyrir árin 2002-2008. Þar má m.a. sjá að farið var að álitum kærunevndarinnar í 46% tilvika árið 2007 og 48% tilvika árið 2008. Erfitt er hins vegar að bera árin 2002-2006 saman við síðari ár þar sem mál fyrir nefndinni þau ár eru miklum mun færri en frá og með árinu 2007.

Ár	Álitsbeiðnir	Fallist á kröfur	Samtals svör	%	Farið að álitu	%
2002	5	3	3	100%	2	67%
2003	3	2	2	100%	0	0%
2004	4	4	4	100%	1	25%
2005	20	3	3	100%	3	100%
2006	15	11	11	100%	5	45%
2007	48	25	25	100%	13	52%
2008	86	40	39	98%	18	46%
Samt.	181	88	87	99%	42	48%

4.3. Frekari niðurstöður könnunar fyrir árin 2011-2013

Hér á eftir verður rýnt frekar í þau mál sem féllu undir umrædda könnun. Verður kannað hver fylgni var við álit eftir því undir hvaða lög mál féllu sem og hver fylgnin var eftir því hvað deilt var um, þ.e. hvort það var bifreið eða raftæki. Eins skoðað hvort einstaklingar eða lögaðilar séu líklegri til að fara að álitum nefndarinnar.

4.3.1. Fylgni við álit kærunevndarinnar, flokkað eftir lögum

Þegar fylgni við álit kærunevndarinnar fyrir árin 2011-2013 var flokkuð eftir því undir hvaða lög hvert álit féll kom í ljós að 90 af 113 málum féllu undir lög nr. 48/2003 um

neytendakaup. Af þessum 90 málum var farið eftir álit nefndarinnar í 34 málum, þ.e. 38% tilvika. 9 mál féllu undir lög um lausafjárkaup nr. 50/2000 og var farið eftir álit nefndarinnar í 4 af þeim málum, þ.e. 44% tilvika. Að lokum féllu 14 mál undir lög nr. 42/2000 um þjónustukaup og var farið eftir álit kæruneftdarinnar í 8 af þeim málum, þ.e. 57% tilvika.

Lög	Fjöldi mála	Farið að álit	%
Neytendakaup	90	34	38%
Lausafjárkaup	9	4	44%
Þjónustukaup	14	8	57%

4.3.2. Fylgni við álit kæruneftdarinnar, flokkað eftir ágreiningsefni

Þegar litið er til fylgni eftir því um hvað var deilt kemur síðan í ljós að helst var farið að álitum nefndarinnar í þeim málum sem deilt var um viðgerðarþjónustu á bifreiðum eða í 60% tilvika, en síst í þeim málum þar sem deilt var um raftæki eða 34% tilvika. Fylgni í öðrum flokkum var á bilinu 40-50%.

Efni	Álit	Farið að álit	%
Bílakaup	45	18	40%
Viðgerðir	5	3	60%
Raftæki	35	12	34%
Húsgögn	5	2	40%
Fatnaður	2	1	50%
Vinna við fasteignir	8	4	50%
Annað	13	6	46%

4.3.3. Fylgni við álit kæruneftdarinnar, flokkað eftir seljendum

Að lokum var litið til þess hverjir seljendur voru í þeim 113 málum sem könnunin náði til. Kom í ljós að í 81 máli, 72% tilvika, voru seljendur félög, en í 32 málum, 28% tilvika, voru seljendur einstaklingar. Kaupendur, þ.e. álitsbeiðendur voru nánast undantekningalaust einstaklingar. Þegar litið er til þess hvort seljendur fóru að álitum nefndarinnar eða ekki, eftir því hvort þeir voru félög eða einstaklingar, kom í ljós að félög fóru að álit nefndarinnar í 44% tilvika, en einstaklingar aðeins í 34% tilvika.

	Fjöldi mála	Farið eftir álit	%
Félag sem seljandi	81	36	44%
Einstaklingur sem seljandi	32	11	34%
Samtals	113	47	42%

5. Aðrar norrænar kæruneftdir

5.1. Noregur

Í Noregi hefur starfað kæruneftnd (Forbrukertvistvalget eða FTU) frá 1978. Í nefndinni sitja 17 einstaklingar, skipaðir til fjögurra ára í senn. Nefndin afgreiddi 1395 mál árið 2013 og var meðal afgreiðslutími málanna 93 dagar. Málsmeðferð fyrir nefndinni er skrifleg og enginn kostnaður lagður á aðila. Fallist var á kröfur neytenda að öllu leyti í 448 málum, að hluta í 462 málum en kröfum hafnað í 343 málum. 142 málum var lokið með frávisun eða sátt. Ákvarðanir FTU verða bindandi og aðfararhæfar 4 vikum eftir að álit eða úrskurður er kveðinn upp, nema annar aðili eða báðir farið með málið fyrir héraðsdóm fyrir þann tíma. Á árinu 2013 fóru 15 mál fyrir

dómstóla til frekari meðferðar. Má því segja að farið hafi verið að álitum nefndarinnar í 98% tilvika.

5.2. Svíþjóð

Í Svíþjóð er starfandi kærunefnd (Allmänna reklamationsnämnden eða ARN). Árið 2013 afgreiddi nefndin 11.301 mál og féllst nefndin á kröfur álitandi í heild eða að hluta í 34% tilvika. Kærunefndinni er skipt í þrettán deildir eftir því hvaða vöru eða þjónustu er kvartað undan. Álit nefndarinnar eru ekki bindandi en farið var eftir álitunum í 76% tilvika á árinu 2013. Nöfn þeirra aðila sem ekki fara að álitum nefndarinnar eru birt á svörtum lista.

5.3. Danmörk

Samkeppnis- og neytendaeftirlitið heldur utan um kærunefnd neytenda í Danmörku, Er nefndin sjálfstætt stjórnvald og heitir hún Forbrugerklagenævnet. Formenn nefndarinnar eru þrír, allir dómarmar og eru þeir skipaðir til fjögurra ára af viðskiptaráðherra. Aðrir meðlimir nefndarinnar eru 62 að tölu og eru þeir tilnefndir af hinum ýmsu samtökum. Mál sem koma fyrir nefndina verða að varða söluhluti sem kosta í það minnsta DKK 800, en í það mesta DKK 100.000. Málsmeðferðargjald er DKK 160. Niðurstöður nefndarinnar eru bindandi og aðfararhæfar, enda tilkynnir aðili máls ekki innan 30 daga að hann muni ekki virða niðurstöðuna. Seljendur sem ekki fara að niðurstöðum nefndarinnar eru settir á svartan lista sem birtur eru á firmatjek.dk og forbrug.dk. Á árinu 2013 voru nöfn seljenda birt í 47 málum. Farið fyrir dómstóla er nafn seljanda afmáð. Árið 2013 afgreiddi nefndin 2480 mál. Þar af var aðeins 484 málum lokið með efnislegri niðurstöðu en 1996 málum lauk með frávisun eða sátt. Af framangreindum 484 málum var 50 til viðbótar vísað frá. Í 143 málum var kröfum neytenda hafnað en fallist á kröfur neytenda í 291 máli. Má því gefa sér að farið hafi verið að niðurstöðu nefndarinnar í 84% þeirra mála þar sem fallist var á kröfur neytenda.

6. Niðurstöður

Í könnuninni kom í ljós að á árinu 2011 var farið eftir álitum nefndarinnar í 15 málum, þ.e. 35% tilvika. Á árinu 2012 var farið eftir álitum nefndarinnar í 14 málum, þ.e. 42% tilvika og á árinu 2013 var farið eftir álitum nefndarinnar í 16 málum, þ.e. 43% tilvika. Af þessu má vera ljóst að fylgni við álit kærunefndarinnar er lítil og eiga kaupendur engra annarra kosta völu en að fara með mál sín fyrir dómstóla þegar seljendur fara ekki að álitum. Í könnuninni kom í ljós að í aðeins 5 tilvikum, þ.e. 7% af þeim 113 málum sem könnuð voru, var það gert. Þá er vakin athygli á því að nöfn málsaðila eru aldrei birt í álitum nefndarinnar, né er birtur sérstakur „svartur listi“ með nöfnum þeirra aðila sem ekki fara að álitum nefndarinnar.

Til samanburðar má benda á að fylgni við niðurstöður sambærilegra kærunefnda í Noregi, Svíþjóð og Danmörku var á bilinu 76%-98% líkt og fram kom hér að framan. Í Noregi og Danmörku eru niðurstöður nefndanna bindandi og aðfararhæfar tilkynni aðilar ekki innan 30 daga frá því niðurstöðan liggur fyrir, að þeir muni ekki virða niðurstöðuna. Þá er svonefndur „svartur listi“ með þeim aðilum sem ekki fara að niðurstöðum nefndanna birtur opinberlega bæði í Svíþjóð og Danmörku.

Er því ljóst að fylgni við niðurstöður sambærilegra kærunefnda er miklum mun meiri en hér á landi og er ljóst að grípa þarf til einhverra úrræða sé vilji til þess að auka fylgni við álit kærunefndarinnar. Einnig er bent á að heppilegra væri ef upplýsingum

um fylgni við álit kærufndarinnar væri aflað með reglubundnum hætti. Slík upplýsingaöflun hefur hingað til ekki talist til reglubundna verkefna kærufndarinnar en ætla má að nærtækast væri að hýsingaraðili nefndarinnar, Neytendastofa, hefði það verkefni með höndum.

Reykjavík, 16. desember 2014

Jón Trausti Sigurðarson