

HANDBÓK NEYTENDA

tekin saman af Jóni Magnússyni hrl.

Handbók neytenda er ókeypis þjónusta Neytendasamtakanna við alla neytendur. Að henni er frjálts aðgangur á vef NS. Öllum er leyfilegt að vista Handbókina í tölvu hjá sér í vefsíðuformi eða ritvinnsluformi til einkanota með varðveislu eða útprentun.

Óheimilt er að dreifa Handbókinni eða birta heila kafla úr henni opinberlega án skriflegs leyfis frá Neytendasamtökunum. Vinsamlegast getið heimildar ef í hana er vitnað.

Þetta er þriðja útgáfa Handbókarinnar, í apríl 2009.

Verði lesendur varir við galla í innihaldi eða tækni eru þeir vinsamlegast beðnir að hafa samband við Neytendasamtökin, Hverfisgötu 105, 101 Reykjavík. Sími 5451200. Netfang: ns@ns.is



Útgefandi og ábyrgðaraðili:
© Neytendasamtökin 2009

Handbók neytenda 3.0 – 2009

Handbók neytenda 3.0	6
Um þessa útgáfu.....	6
1. Almennar leiðbeiningar	7
1.1 Leitaðu alltaf upplýsinga.....	7
1.2 Hvernig á að gæta réttar síns?	7
1.3 Ef eitthvað er að vörinni hvernig næ ég rétti mínum?	8
1.4 Hvernig verðum við virkir neytendur?	9
2. Hvar fæ ég upplýsingar?	11
Neytendasamtökin.....	11
Leiðarkerfi neytenda	11
Aðrir aðilar.....	11
3. Samningar	12
3.1 Þú gerir samning í búð og líka í sjálfsala.....	12
3.2 Skriflegir og munnlegir samningar	12
3.3 Ýmis einkenni samninga.....	13
3.4 Að sanna að samningur hafi verið gerður og hvers efnis hann er.....	13
3.5 Staðlaðir samningar	14
3.6 Lest þú alla samningsskilmála?	15
3.7 Ósanngjarnir samningsskilmálar.....	15
3.8 Dæmi um ósanngjarnan samning.....	16
3.9 Tilskipun ráðs Evrópubandalagsins um óréttmæta skilmála í neytendasamningum frá 3. apríl 1993.....	17
3.10 Óréttmætir samningsskilmálar í viðskiptum við neytendur.....	18
3.11 Samningar ófjárráða fólks.....	19
3.12 Skylda til að svara sölutilboði eða kaupa.....	19
3.13 Þegar samningur er ekki efndur?	20
3.14 Ágeng og uppþrengjandi sölustarfsemi.....	21
4. Kaup.....	23
4.1 Kaup eru bindandi samningur milli seljanda og neytanda.....	23
4.2 Upplýsinga- og skoðunarskylda neytanda	23
4.3 Skyldur seljandans	24
Gallar.....	24
Upplýsingar.....	25
Verð.....	25
4.4 Hvaða kröfur er hægt að gera á hendur seljanda?.....	26
4.5 Hvaða frest hefur neytandinn til að koma að kvörtun?.....	28
4.6 Ábyrgðaryfirlýsingar.....	29
Hvað felst í ábyrgðaryfirlýsingu?	29
Ábyrgð á seldum hlut.....	30
4.7 Getur neytandinn átt kröfu á hendur öðrum en seljandanum?.....	31
4.8 Kaup á notuðum hlutum eða á uppboði	31
4.9 Hverjar eru skyldur neytandans við seljandann?	32
4.10 Verð.....	33
4.11 Hvenær og hvar á að greiða?	34
4.12 Hvenær og hvar á að afhenda vöru?	34
5. Vara keypt í búð.....	35
5.1 Gjafakort	35
5.2 Skilaréttur.....	35

5.3 Skil á spólum myndbandaleiga	36
5.4 Opin kaup.....	37
5.5 Rangt verð í auglýsingu	37
5.6 Þegar þú skemmir eða brýtur í búðinni.....	38
5.7 Gjaldprot verslunar	38
5.8 Neytendakaup: Ákvæði laga og réttur neytandans	38
6. Sérstök vörukaup - þegar seljandi býður vöru annarsstaðar en í verslun	40
6.1 Hollráð	40
6.2 Hvað eru sérstök vörukaup?.....	40
6.3 Húsgöngusala og fjarsala	41
6.4 Farandssala.....	41
6.5 Internetið og vörulistar	41
6.6 Lög um húsgöngusölu /fjarsölu	42
6.7 Hver er uppsagnarréttur neytandans við húsgöngu- eða fjarsölu?.....	43
6.8 Hvernig er samningi sagt upp? - Undantekningar	43
6.9 Hvernig á að skila vörinni?	45
6.10 Frá hvaða tíma reiknast fresturinn, sem að neytandinn hefur til að falla frá samningi?	45
6.11 Vörukaup í póströfu	46
6.12. Sjónvarpsmarkaðurinn	48
6.13 Kaup í gegn um Internetið – tækifæri fyrir neytendur.....	49
6.14 Kaup á uppboði	50
6.15 Kaup á notuðum hlutum.....	51
6.16 Götusala og önnur tilviljunarkennd sala	51
6.17 Ágengar (ávirkar) söluaðferðir	52
6.18 Bann við notkun á ákveðnum fjarskipta-aðgerðum	52
7. Verð og virðisaukaskattur	53
7.1 Verðlagning er frjáls	53
7.2 Ákvarðanir um verð eru ólíkar.....	53
7.3 Eðlilegt verð.....	54
7.4 Ósanngjarnt verð	54
7.5 Verð á að tilgreina með virðisaukaskatti	55
7.6 Verðupplýsingar.....	56
8. Þegar einstaklingur kaupir af öðrum einstaklingi	57
9. Vörur keyptar erlendis?.....	58
10. Að kaupa þjónustu. - Þjónustukaup	60
10.1 Lög og reglur.....	60
10.2 Lágmarkskröfur um þjónustu.....	61
10.3 Gerðu samning um þá þjónustu sem þú kaupir.....	61
10.4 Skylda til að ráða frá viðgerð	62
10.5 Viðbótarverk	62
10.6 Hvenær er þjónustan gölluð?	63
10.7 Ábyrgðir vegna galla.....	64
10.8 Kvartaðu strax vegna gallans	64
10.9 Réttur þinn þegar þú verður var við galla á verki	65
10.10 Verk er ekki unnið innan tilskilins tíma.....	67
10.11 Ábyrgð verktaka.....	67
10.12 Afpöntun	68
11. Greiðslur, skuldir og vanskil.....	69
11.1 Hvenær á að greiða?.....	69

11.2 Hvað á að greiða?.....	69
11.3 Vextir og dráttarvextir.....	69
11.4 Vanskil og innheimtuaðgerðir.....	71
11.5 Hvaða kostnað geta innheimtuaðilar áskilið sér?.....	72
11.6 Hvers konar innheimtuaðferðum má beita?.....	73
11.7 Greiðsluaðlögun.....	73
11.8 Greiðsluaðlögun fasteignaveðkrafna á íbúðarhúsnæði.....	75
12. Afborgunarkaup, neytendalán og eignaleigusamningar.....	79
12.1 Það er dýrt að taka lán.....	79
12.2 Afborgunarkaup.....	80
12.3 Kaup með raðgreiðslusamningi á kreditkorti.....	80
12.4 Eignarleigusamningar (leasing).....	81
12.5 Bankalán, yfirdráttarlán.....	81
12.6 Réttindi neytandans gagnvart lánveitandanum.....	81
12.7 Lög um neytendalán nr. 121/1994.....	82
12.8 Ábyrgðarmenn og upplýsingagjöf til neytenda.....	83
12.9 Samkomulag Neytendasamtakanna og fjármálafyrirtækja vegna ábyrgðarskuldbindinga.....	83
12.10. Lög um ábyrgðarmenn nr. 32/2009.....	85
13. Hlutir teknir á leigu.....	87
14. Skaðsemisábyrgð.....	88
15. Ferðalög.....	89
15.1 Alferðir.....	89
15.2 Upplýsingar sem skylt er að gefa.....	89
15.3 Hvað þarf að greiða fyrir ferð?.....	90
15.4 Farpöntun og afpöntun ferðar.....	90
15.5 Breytingar á ferð - ferð aflýst.....	91
15.6 Hótel er ekki í samræmi við það sem um var samið.....	92
15.7 Gjaldprot ferðaskrifstofu.....	93
15.8 Skyldur þeirra, sem kaupa alferðir.....	93
15.9 Gættu að tryggingum.....	93
15.10 Hvaða rétt áttu ef ferð seinkar eða farangurinn kemur ekki fram eða komu hans seinkar?.....	94
16. Bílar.....	96
16.1 Byrjaðu á að hugsa þig vel um áður en þú kaupir bíl.....	96
16.2 Kaup á bíl.....	96
16.3 Prófaðu bílinn.....	97
16.4 Talaðu við fyrri eigendur.....	97
16.5 Afhendingartími.....	98
16.6 Sérstakir ábyrgðarskilmálar.....	98
16.7 Ábyrgð seljanda notaðs bíls.....	99
16.8 Viðgerð á bíl.....	99
17. Hús og íbúðir.....	101
17.1 Þjónusta fasteignasala - kaup eða sala á húsi eða íbúð.....	101
17.2 Sala á fasteign.....	102
17.3 Kaup á fasteign.....	104
17.4 Kauptilboð og gagntilboð.....	104
17.5 Áhvílandi skuldir á eigninni.....	105
17.6 Hvað eru áhvílandi skuldir á fasteign?.....	106
17.7 Skoðunarskylda, upplýsingaskylda.....	106

17.8 Leyndir gallar.....	107
17.9 Bætur vegna galla	107
17.10 Þinglýsingar	108
17.11 Íbúð eða hús keypt í smíðum	108
17.12 Frávik frá kaupsamningi t.d. frávik frá teikningum.....	110
17.13 Afhending hússins.....	110
17.14 Val á iðnaðarmönnum.....	110
17.15 Hvað kostar húsið?.....	110
17.16 Kaupandinn gæti sín	111
17.17 Kaup á þjónustuíbúð	111
17.18 Fjármögnun húsaþinga.....	112
18. Réttindi leigjanda og breytingar á leiguverði.....	113
18.1 Réttindi og skyldur.....	113
18.2 Leigusamningar og forgangsréttur.....	113
18.3 Þinglýsið leigusamningi.....	114
18.4 Skyldur leigjanda og riftun samninga.....	114
18.5 Framleiga	114
18.6 Rétt samningseyðublöð.....	115
18.7 Ótímabundnir leigusamningar	115
18.8 Kærunefnd húsaleigumála	115
19. Tryggingar.....	116
19.1 Skyldur vátryggingafélaga	116
19.2 Hvað er verið að tryggja?.....	116
19.3 Þarftu trygginguna?.....	116
19.4 Tilkynningar og deilur um tjón	117
19.5 Greiðsla iðgjalds	117
19.6 Skyldutryggingar.....	118
19.7 Skyldur vátryggðs	118
19.8 Bótafjárhæðin.....	119
19.9 Veldu rétta tryggingarfjárhæð	119
19.10 Líftryggingar og lífeyristryggingar	119
19.11 Slys- og sjúkratryggingar	120
19.12 Lausn ágreiningsmála við trygginga-félagið	120
20. Opinber þjónusta.....	122
21. Þegar þig vantar aðstoð	123
21.1. Kvörtunarþjónusta.....	123
21.2 Kæru- og úrskurðarnefndir	123
21.3 Áttu í deilumálum? Hver er réttarstaða þín?.....	125
21.4 Aðstoð annarra aðila	125
22. Átta grundvallarréttindi neytenda og hvað þau þýða.....	127
23. Hvað merkja merkin?.....	129
23.1 Þvottur.....	129
23.2 Þurrkun, straujun, hreinsun	131
23.3 Varnaðarmerki	132
23.4 Umhverfismerki og tengd merki.....	133
23.5 Prófunar- og vottunarmerki.....	135
23.6 Merkingar á rafföngum	135
23.7 Merkingar á skófatnaði	136
23.8 Ýmis merki.....	136

Handbók neytenda 3.0

Um þessa útgáfu

Útgáfa og fjölmiðlun hafa breyst mikið að undanfögnu og breytast óðfluga. Þannig má með sanni segja nú, að útgáfa á sérstakri handbók í gamla forminu hefur ekki jafn mikla þýðingu og hún hafði fyrir nokkrum árum. Þá er slík bók ekki eins aðgengileg fyrir neytendur almennt og þegar hún liggur fyrir á miðli, sem að allir geta gengið að án erfiðleika. Sér í lagi komu þessi sjónarmið til skoðunar að teknu tilliti til fjölda eintaka neytendahandbóka sem selst hafa í tveim nágrannalöndum okkar þar sem þær hafa verið gefnar út. Af þeim sökum varð það úr, að gefa handbók neytenda út með þeim hætti, að gera hana aðgengilega á internetinu þannig að allir sem vilja skoða hana geta gert það þar, eða vistað hana í tölvu hjá sér, prentað út eða skoðað hvenær sem þeir óska þá kafla, sem þeir vilja. Með þessum hætti ætti handbókin að vera aðgengileg og hentug þeim sem vilja leita sér fróðleiks um réttindi og hagsmuni neytenda. Einnig er auðvelt að endurvinnna einstaka hluta bókarinnar í samræmi við breytingar sem verða á lögum.

Neytendaréttur hefur þróast mikið á undanfögnu árum í samræmi við aukinn skilning á gildi jafnræðis aðila á markaðnum. Ætla má að frekari breytingar verði á næstu árum á ýmsum sviðum neytendaréttar sem geri nauðsynlegt að endurvinnna ákveðna kafla bókarinnar og með útgáfu í þessu formi er það auðvelt. Handbók neytenda á því alltaf að vera í samræmi við gildandi rétt.

Við gerð bókarinnar hefur verið stuðst við framsetningu og efnistöð aðallega í "Konsumentguiden" sem útgefin er af sænsku neytendasamtökunum, "Lov og ret for forbrukeren" sem er útgefin af norsku neytendasamtökunum, handbók fyrir neytendur í Evrópu útgefin af Evrópuráðinu auk ýmissa annarra rita um neytendamál.

Jón Magnússon, hrl.

1. Almennar leiðbeiningar

1.1 Leitaðu alltaf upplýsinga

Mundu alltaf:

Að leita fullnægjandi upplýsinga áður en þú kaupir eitthvað.

Þetta á ekki einungis við þegar þú kaupir dýra hluti. Vörurnar sem þú kaupir daglega eru ekki síður mikilvægar. Leitaðu að hagstæðum tilboðum og ódýrum verslunum. Vörur sem bera flott og fín vörumerki þurfa ekki að vera betri en aðrar ódýrari vörur.

Aðalatriðið er fyrst og fremst að þú fái sem mest fyrir peningana þína. Markmiðið er að kaupa vöruna eða þjónustuna á besta fánlegu verði. En besta verðið er ekki það eina sem hafa verður í huga. Varan eða þjónustan verður að vera í samræmi við það þínar þarfir. Ódýr vara eða þjónusta þarf ekki að vera hagstæðari en dýrari vara og þjónusta. Þessvegna þarf að skoða alla hluti nákvæmlega áður en þú kaupir vöru eða velur mann til að vinna fyrir þig.

Það er nauðsynlegt að bera saman vöru og þá þjónustu sem í boði er. Skoðaðu allar aðgengilegar upplýsingar og berðu saman gæði, verð og þjónustu. Viðgerðarþjónusta og verð varahluta skipta miklu máli í mörgum tilvikum t.d. þegar þú kaupir bíl, þvottavél eða önnur heimilistæki.

Það getur borgað sig að bíða með að kaupa.

Spurningin getur líka verið um það að bíða með að kaupa það sem þig vantar ekki og ávaxta peningana þangað til þig vantar hlutinn. Það getur verið betra að bíða með að kaupa nema þig sárvanti vöruna og kaupa hana seinna þegar þú þarft á henni að halda og nota peningana sem þú hefur annars lagt í vörukaupin til að vinna fyrir þig á meðan. En þá gildir líka að athuga vel hvernig á að gera það. Í því tilviki gildir að mesta ávöxtunin sem þér er kynnt þarf ekki að vera örugg. Ef þú ert að leggja til hliðar peninga í skamman tíma og þarft að nota þá fljótlega, þá skalt þú setja þá þar sem þú hefur örugga ávöxtun og getur tekið þá út þegar þú þarft á þeim að halda.

Varastu sérstaklega tilboð þar sem þér er lofað óvenjulega eða óeðlilega hárrí ávöxtun. Kannaðu öll slík tilboð vel og þá aðila sem á bak við þau standa. Ekki hætta peningunum þínum fyrr en þú hefur gengið úr skugga um að þú sért að eiga viðskipti við trausta aðila.

1.2 Hvernig á að gæta réttar síns?

Þú átt hiklaust að krefjast réttar þíns. Ef varan eða þjónustan er ekki eins góð og þú ætlaðist til og telur þig eiga rétt á, hikaðu þá ekki við að gera athugasemdir og halda fram rétti þínum og gera seljandanum grein fyrir því að þú munir ekki sætta þig við annað en að varan eða þjónustan sé í lagi. Þú skalt gera seljandanum grein fyrir, að þú munir leita til **Neytendasamtakanna** eða annarra sambærilegra aðila til að kanna rétt þinn reynist ástæða til.

Með því að gæta réttar þíns gætir þú ekki aðeins þinna hagsmuna heldur má reikna með að hlutirnir verði þá auðveldari fyrir aðra sem versla síðar við sama söluaðila.

Það er hvorki dónalegt né asnalegt að gera athugasemdir þegar það sem þú keyptir er ekki í samræmi við það sem samið var um eða þú máttir ætla að þú fengir fyrir peningana þína. Það er miklu frekar asnalegt að gera ekki athugasemdir heldur sætta sig við eitthvað sem er ekki í lagi.

Fæstir þeirra sem selja vörur eða þjónustu ætla sér að hafa rangt við eða svindla á þér. Það getur því líka komið seljandanum vel, að þú kvartir. Seljandinn fær þá upplýsingar um hluti, sem hann veit ekki um og reynir þá að lagfæra. Séu athugasemdir settar fram á hógværan og málefnalegan hátt í fullri kurteisi er líklegt að heiðarlegur seljandi leitist við að gera þér til hæfis, láti þig hafa nýja ógallaða vöru eða lagfæra þann hluta þjónustunnar sem ekki var í lagi.

Seljandi sem bregst illa við eðlilegum athugasemdum hefur eitthvað að fela eða kann ekki eðlilegar hegðunarvenjur.

Ef ekki semst við seljandann hafðu þá samband:

Neytendasamtökin
Hverfisgötu 105,
101 Reykjavík
Sími: 545 1200
Tölvupóstur: ns@ns.is

1.3 Ef eitthvað er að vörunni hvernig næ ég rétti mínum?

Neytendasamtakanna veita öllum upplýsingar og aðstoð á auglýstum tímum, sjá heimasíðu www.ns.is.

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa var skipuð af viðskiptaráðherra árið 2006 skv. lögum nr. 87/2006. Til kærunefndarinnar er hægt að skjóta ágreiningi um réttindi og skyldur sem rís með aðilum sem eiga kaup saman samkvæmt lögum um lausafjárkaup, þjónustukaup og neytendakaup. Kærunefndin er skipuð þrem nefndarmönnum og er einn skipaður skv. tilnefningu Neytendasamtakanna og annar skv. tilnefningu Samtaka atvinnulífsins.

Aðilar að lausafjár-, þjónustu- og neytendakaupum geta óskað eftir áliti kærunefndar á ágreiningi um réttindi og skyldur samkvæmt lögum nr. 50/2000 um lausafjárkaup, lögum nr. 42/2000 um þjónustukaup og lögum nr. 48/2003 um neytendakaup.

Niðurstöðum kærunefndar verður ekki skotið til annarra stjórnvalda en aðilar geta lagt ágreining sinn fyrir dómstóla með venjulegum hætti.

Kærunefndin er vistuð hjá Neytendastofu, Borgartúni 21, 105 Reykjavík og tekur hún við kvörtunum til nefndarinnar á þar til gerðum eyðublaðum.

Eyðublað - Beiðni um álitsgerð kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa. Hér er að finna eyðublað sem er ætlað að auðvelda almenningi að koma erindi á

framfæri við nefndina ásamt leiðbeiningum um útfyllingu eyðublaðsins. Þá er einnig í skjalinu að finna upplýsingar um hlutverk og störf kærunefndar.

Sé ekki hægt að leysa málið fyrir kærunefndinni geta aðilar skotið málinu til dómstóla. Þá leið geta neytendur alltaf farið og þurfa ekki að leita til kærunefnda eða úrskurðanefnda. Kæru- og úrskurðanefndirnar eru starfandi til að auðvelda neytendum að ná fram rétti sínum með ódýrum og skjótvirkum hætti. Komi upp ágreiningur við kaup sem ekki verða leyst við seljanda eiga neytendur að nýta sér kærunefndina.

Neytandinn greiðir ekki neitt fyrir að skjóta máli til kærunefndar lausfjár- og þjónustukaupa nema fyrir eigin gagnaöflun en meðferð málsins fyrir kærunefndinni er neytandanum að kostnaðarlausu. Það er því ástæða til að hvetja neytendur til að nýta sér þann kost sem að kærunefndin er. Með því að fá niðurstöðu nefndarinnar liggur þá alla vega fyrir hlutlægt álit einstaklinga sem hafa fagþekkingu á ágreiningsefninu.

Kostnaður við málaferli getur verið svo hár að jafnvel þó að neytandinn nái sínu fram þá kann fyrirhöfnin að vera slík að ekki svari kostnaði.

Allar nánari upplýsingar má fá hjá Neytendasamtökunum eða Neytendastofu.

1.4 Hvernig verðum við virkir neytendur?

Það er mikilvægt að sem flestir séu virkir neytendur. Virkur neytandi er sá sem m.a. gætir vel að því sem hann kaupir og gerir athugasemdir þegar það á við. Það að vera virkur neytandi getur líka falist í því að taka þátt í starfi Neytendasamtakanna eða annarra sambærilegra samtaka. Hjá Neytendasamtökunum færð þú upplýsingar sem auðvelda þér að velja besta og ódýrasta kostinn. Það borgar sig alltaf að taka upplýsta ákvörðun um hvað og hvort eigi að kaupa vöru eða þjónustu. Neytendasamtökin hjálpa þér ef þú lendir í vandræðum með lögfræðilegum ráðleggingum og benda þér á leiðir til að ná fram rétti þínum.

Mundu að það þarf ekki að vera ódýrt að kaupa vöru á útsölu og það er ekki nauðsynlegt að kaupa vöru vegna þess, að verðið er lægra í dag en í gær. Aðalatriðið er að gera sér grein fyrir hvað maður þarf og kaupa það, en ekki annað. Þessvegna er mikilvægt og til mikils sparnaðar að fara nákvæmlega yfir það sem vantar áður en farið er í búðina, búa til innkaupalista og kaupa í samræmi við hann og ekkert annað. Þegar fólk gerir þetta ekki og fer illa fyrir kallað eða svangt út í búð verða freistingarnar fleiri og innkaupin dýrari. Með skipulagi verða innkaupin ódýrari.

Þetta á líka við um jólainnkaupin. Settu á lista alla sem þú ætlar að gefa jólagjöf. Hugleiddu og taktu ákvörðun um hvað þú ætlar að gefa hverjum fyrir sig og finndu út hvar það fæst áður en þú leggur á stað til að kaupa jólagjafir. Með því að fara þannig að sparar þú mikinn tíma og jólainnkaupin verða bæði ódýrari og skemmtilegri. Líkurnar fyrir því að þú veljir gjafir, sem koma sér vel verða einnig meiri auk þess sem þú getur kannað heima áður en þú leggur af stað hvar þessi vara er seld ódýrust.

Ef þú kaupir erlendis mundu þá að leita eftir búðum þar sem að þú getur fengið endurgreiðslu á virðisaukaskatti og athugaðu hvað þú þarft að kaupa fyrir háa fjárhæð til að þú eigir rétt á endurgreiðslu virðisaukaskatts.

Gættu þess alltaf sérstaklega bæði heima og erlendis, að varan þarf ekki endilega að kosta það, sem stendur á verðmiðanum. Það sakar aldrei að leita eftir hagstæðara verði. Það er mikill misskilningur, að það sé bara á Spáni eða Ítalíu sem hægt er að prúttu um verð. Það er líka hægt hér heima. Athugaðu t.d., að það getur verið hagstætt að kaupa skíðin á vorin og sumarfötin á haustin. Kaupmenn vilja frekar slá af verði en liggja lengi með vöruna óselda.

Mundu líka að gera athugasemdir ef vara eða þjónusta er ekki afgreidd á þeim tíma, sem samið var um. Verði tafir þá getur þú átt rétt á afslætti eða skaðabótum.

Þegar þú semur um afgreiðslu á ákveðnum tíma hvort heldur það er um afhendingu vöru til þín eða flutning á vöru eða flutning á þér sem farþega þá átt þú rétt á efndum í samræmi við samninginn. Ef tafir verða og seljandanum verður um kennt þá á seljandi að bæta þér það tjón sem þú verður fyrir vegna tafanna. Í sumum tilvikum ef tafir eru miklar eða varða þig miklu þá getur þú rift samningum.

2. Hvar fæ ég upplýsingar?

Neytendasamtökin

Þú færð allar almennar upplýsingar hjá Neytendasamtökunum, sími 5451200. Á heimasíðu Neytendasamtakanna www.ns.is er yfirlit um þjónustu Neytendasamtakanna og kostnað við hana. Félagsmenn geta m.a. fengið upplýsingar um:

- Verðsamanburð milli verslana og á einstökum vörutegundum.
- Gæða- og markaðskannanir t.d. á þvottavélum, ísskápum, sjónvörpum og fjölmörgum öðrum hlutum.
- Rétt sinn sem neytanda í viðskiptum við seljendur.
- Hvort að vara uppfylli eðlilegar gæðakröfur.
- Aðstoð við að leggja mál fyrir úrskurðarnefndir.

Leiðarkerfi neytenda

Í leiðarkerfi neytenda á www.neytandi.is geta neytendur fundið leiðbeiningar um hvernig á að kvarta til seljenda og í framhaldi sent kvörtun (formlegt bréf) til seljanda og þar á eftir til úrskurðarnefndar eða í sáttumleitun sýslumanna. Notendur kerfisins geta geymt og rakið ferli kvörtunar sinnar á lokuðu svæði.

Aðrir aðilar

Það eru fleiri aðilar en Neytendasamtökin sem veita neytendum upplýsingar og það er mikilvægt að vita um þá aðila. Sumir þeirra sérhæfa sig á ákveðnum sviðum og það getur verið gott að leita til þeirra. Í kafla 21 er skrá yfir ýmsa þá sem veita neytendum aðstoð, ásamt upplýsingum um þá aðila og hvar hægt er að nálgast þá. Þar eru upplýsingar um aðra aðila en Neytendasamtökin, sem mikilvægt getur verið fyrir neytendur að vita um og hvar hægt er að nálgast þá.

3. Samningar

3.1 Þú gerir samning í búð og líka í sjálfssala

Þegar talað er um samning dettur flestum í hug skjal með skrifuðum texta sem er undirritað eftir að aðilar hafa komist að samkomulagi um efni hans. En samningar þurfa ekki að vera skriflegir. Munnlegir samningar eru jafngildir.

Dæmi: Maður sem segir, ég vil kaupa af þér þennan hest fyrir 100.000.- hefur þar með gert tilboð í hestinn og ef þú segir já ég skal selja þér hestinn á 100.000.- þá er kominn á samningur ykkar á milli. Samningurinn er þá ekki skriflegur heldur munnlegur. Í framhaldi af því er síðan hægt að skrifa niður samninginn því að það er öruggara ef til þess kemur að það þurfi að sanna að þessi samningur hafi verið gerður.

Samningur getur komist á þótt kaupandi og seljandi talist ekki við.

Dæmi: Þegar þú ferð út í búð og hleður vörum í innkaupakörfuna og borgar hana við búðarborðið hefur þú gert samning við kaupmanninn og hann er orðinn ábyrgur fyrir þeim viðskiptum sem hafa átt sér stað.

Dæmi: Enn glegggra dæmi er þegar þú setur pening í sjálfssala og velur þér vöru úr honum en þá hefur þú líka gert samning við seljandann og hann er skuldbundinn til að varan sem er í sjálfssalanum uppfylli þær væntingar um gæði, sem gera má til hennar.

Þú getur þannig eignast bótarétt á hendur seljanda sem þú talar aldrei við og hann getur orðið ábyrgur eftir reglum samningalaga og kaupalaga um leið og viðskiptin hafa farið fram. Þegar viðskipti eru með þessum hætti þ.e. við sjálfssala eða í matvöruversluninni þýðir lítið fyrir þig að reyna að ná fram breytingum t.d. hagstæðara verði. Í þessum tilvikum er samningurinn einfaldur og býður ekki upp á svigrúm frá fyrirfram ákveðnum söluskilmálum en það þýðir ekki, að það sama gildi um alla aðra samninga.

3.2 Skriflegir og munnlegir samningar

En þá er spurt: Þarf ekki samningur að vera skriflegur? Svarið er nei sbr. það sem segir að ofan. Samningur þarf ekki að vera skriflegur. Samningur er jafngildur hvort heldur hann er munnlegur eða skriflegur. Vandamálið með munnlega samninga er það að erfiðara getur reynst að sanna hvað samið var um en þegar fyrir liggur skriflegur samningur.

Í dæminu hér að ofan með sjálfssalann þá liggur fyrir, að ekki er hægt að gera skriflegan samning. Þú setur pening í sjálfssalann og velur þér vöru. Hvað gerist ef varan sem kemur úr sjálfssalanum er ónýtt? Er hægt að kvarta og þá við hvern? Sjálfssalinn kippir sér sjálfsagt ekki mikið upp við það þó að þusað sé í honum. Samningur þinn og þess sem rekur sjálfssalann er sá, að þér er boðið upp á ákveðna vöru fyrir ákveðið verð. Varan á að vera þannig að gerð og gæðum, að hún sé í samræmi við það, sem almennt má gera ráð fyrir varðandi sambærilegar vörur. Súkkulaðikexið eða aðrar vörur í sjálfssalanum eiga t.d. ekki að vera óætar

eða komnar fram yfir síðasta söludag sé kveðið á um hann. Þú átt sama rétt gagnvart þeim sem rekur sjálfsala um vörugæði eins og gagnvart kaupmanni sem þú verslar við.

3.3 Ýmis einkenni samninga

Í mörgum öðrum tilvikum en þeim sem lýst er í kafla 3.1. eru samskiptin formlegri og kaupandi og seljandi hittast og ræðast við um verð, afhendingu og ýmislegt fleira t.d. þegar um er að ræða kaup á eldhúsinnréttingu eða notuðum bíl. Í þeim tilvikum eru venjulega undirritaðir skriflegir samningar og í sumum tilvikum er lagaskylda að gera samninga skriflega t.d. þegar keypt er bifreið eða fasteign.

Kaup geta því orðið til með mismunandi hætti bæði óformlegum og formlegum. Það skiptir ekki máli hversu formlegir samningarnir eru, þeir skuldbinda báða aðila, en það þýðir, að nái þú samningi við seljanda, þá eru báðir bundnir af samningnum.

Hvort heldur samningur er formlegur eða óformlegur þá verður kaupandi að gera seljanda tilboð sem seljandi samþykkir. Þegar seljandi hefur samþykkt tilboð kaupandans er samningur kominn á. Þessu getur einnig verið öfugt farið, að kaupandi bjóði vöru á ákveðnu verði og samningur kemst á þegar seljandi greiðir fyrir vöruna. Í öllum tilvikum verða að vera fyrir hendi tilboð og samþykki tilboðsins til að kaup eða sala eigi sér stað. Þegar samningur hefur verið gerður þannig verður honum venjulega ekki breytt. Það er því mikilvægt fyrir kaupandann að átta sig á, að þegar hann gerir tilboð, þá verður hann skuldbundinn ef seljandinn samþykkir tilboð hans.

Dæmi: Notaður bíll er til sölu á kr. 500.000.- Þú býður kr. 300.000. í bílinn og samþykki seljandinn það er kominn á samningur um, að þú kaupir bílinn á kr. 300.000.- Í þessu sambandi skiptir ekki máli hvort þú hefur gert tilboðið skriflega eða munnlega. Eftir að samningurinn er kominn á getur þú ekki breytt honum nema að þið gerið nýjan samning og það er nú ekki alltaf svo auðsótt sérstaklega ekki ef seljandinn telur samninginn hagkvæman sér.

Til þess að samningi verði breytt eftir að hann er kominn á verða aðilar að semja upp á nýtt eða samningurinn að vera haldinn þeim ágalla, að hægt sé að víkja honum til hliðar að hluta eða öllu leyti.

3.4 Að sanna að samningur hafi verið gerður og hvers efnis hann er

Samningurinn getur bæði verið munnlegur og skriflegur eins og áður segir. En hvernig ætlar þú að sanna efni munnlegs samnings? Jú þú hefur hugsanlega vitni að því hvað um var samið og þá er hægt að sýna fram á hvað samið var um. Í mörgum og sennilega flestum tilvikum þegar munnlegir samningar eru gerðir eru engin vitni. Ef aðila greinir á um efni samningsins er oft erfitt og iðulega ómögulegt að sanna hvað samið var um. Annað gildir um skriflega samninga og því ráðlegt fyrir varkáran kaupanda að gera skriflegan samning þegar það er hægt. Í dæminu sem nefnt var hér að framan um viðskipti við sjálfsala og kaupmanninn þinn, þá gildir því fyrir þig til að geta fært sönnur á hlutina að halda eftir kvittunum. Kvittunin er oft eini möguleiki kaupanda á að sanna kaup sín á

t.d. gölluðum hlut í einföldum viðskiptum þar sem ekki er gerður skriflegur samningur. Kvittun er líka alltaf sönnun þess að þú hafir greitt fyrir hlutinn.

Almenna reglan er, að aðilar eru frjálsir að gera samninga sín á milli. Þannig er hægt að semja um verð, afhendingu, ábyrgðarskilmála og fleira. En þrátt fyrir það, að grunnreglan sé samningsfrelsi, þá getur neytandinn í sumum tilvikum fengið samningnum vikið til hliðar eða fengið samninginn ógiltan t.d. ef hann getur sýnt fram á að samningsskilmálar séu óréttlátir og seljanda sé það ljóst. Þá mega samningar ekki fara út fyrir ákveðin mörk. Þannig bindur samningur um að gera eitthvað sem er ólöglegt hvorugan aðilann, en slíkur samningur kann hinsvegar að vera refsiverður.

Gættu að því, að samningur er ekki bara skjal, þar sem stendur á samningur. Samningur getur líka komist á vegna bréfs frá þér eða pöntunar sem er samþykkt.

3.5 Staðlaðir samningar

Í hvert skipti sem þú ákveður að kaupa hlut gerir þú samning. Samningurinn getur verið mismunandi formbundinn. Þannig gerir þú iðulega samning með þeim hætti að þú kaupir hlut með því að taka hann í versluninni og greiðir hann áður en þú ferð úr versluninni. Seljandi ber ábyrgð á þeim hlutum sem hann selur en mismunandi lengi. Seljandi ber ábyrgð samkvæmt lögum á því sem hann selur en í ýmsum tilvikum fylgir hlutum sem þú kaupir ábyrgðarskírteini þar sem kveðið er á um að seljandi taki víðtækari ábyrgð og/eða til lengri tíma en ákveðið er í lögum þar sem lágmarksreglur gilda um ábyrgð seljanda. Það borgar sig að skoða hvaða ábyrgð seljandi býður áður en vara er keypt, sérstaklega ef um dýrar vörur er að ræða. Langur ábyrgðartími er almennt í þágu neytenda.

Samningur sem að seljandi gefur um ábyrgð verður að gefa neytenda betri rétt en hann á samkvæmt lögum.

Iðulega fylgir samningur um kaup þegar kaupandinn kaupir hlut. Oft nennir fólk ekki að lesa hvað stendur í þessum samningum. Þessir samningar eru staðlaðir. Samningarnir eru gerðir af seljanda og kaupandinn á þess jafnan ekki kost að breyta einu né neinu í stöðluðum samningi.

Ef þú ætlar að kaupa þvottavél, bakarofn, hljómflytningstæki, bát, bíl eða eitthvað álíka býðst þér að gera skriflegan kaupsamning þar sem m.a. er samið um kaupverð og ábyrgðarskilmála. Þessi skriflegi samningur er venjulega tilbúinn að öllu leyti af seljanda þegar þú ákveður að gera viðskiptin. Það eina sem vantar er nafnið þitt, greiðsluskilmálar og dagsetning. Í samningalögum er talað um þetta sem samning, sem að aðili sem hefur atvinnu af að selja hluti sem þessa, seljandi/kaupmaður, gefur neytanda kost á að kaupa. Það þýðir, að þér býðst þá að gera þennan samning með þessum skilmálum og ekki öðrum. Er þetta ekki gott einfalt og hagkvæmt? Fullbúnir samningar spara tíma. Eða eru ókostir við slíka samninga sem eru tilbúnir fyrirfram?

Helsta hættan er sú að í staðalsamningum séu samningsskilmálar, sem eru seljandanum hagkvæmir. Í fyrsta lagi útbýr seljandinn samninginn og gerir hann með þeim hætti sem hann telur sér hagkvæmt og þar er allt tekið fram, sem að seljandanum kemur til góða en iðulega er öðru sleppt. Í öðru lagi er venjulega hægt að semja að einhverju leyti um verð ef samningsskilmálar hvað það varðar eru ekki tilbúnir fyrirfram. Þriðja atriðið er, að venjulega eru þessir

samningsskilmálar í löngu máli og iðulega nennir kaupandinn ekki að lesa allan samninginn.

3.6 Lest þú alla samningsskilmála?

Sjálfsgagt gerir þú það ekki. Fæstir gera það. En það getur orðið dýrt fyrir þig að gera það ekki. Þegar þú skrifar undir samning þá ert þú að samþykkja allt sem kemur fram í samningnum, líka smáa lettrið. Það borgar sig að taka tíma í að skoða samninginn. Lesa hann vandlega yfir og biðja um upplýsingar um allt, sem þú ert ekki viss um hvaða þýðingu hefur. Ef þú telur ástæðu til, skalt þú fresta því að gera samninginn og bera samningsskilmála sem þér finnast orka tvímælis undir t.d. lögfræðing til að fá skýringar á samningsákvæðinu og hvort eðlilegt sé fyrir þig að gangast að þessum skilmálum samningsins.

Seljandinn kann líka að gefa kaupanda í skyn, að það sé í raun alveg óþarfi að lesa þetta allt, m.a. vegna þess að viljir þú kaupa þennan hlut, þá séu það þessir samningsskilmálar sem gilda en engir aðrir. Þú skrifar því undir og borgar. En hvort sem þú lest samningsskilmálana eða ekki þá ert þú við þá bundinn og eina skilyrðið sem seljandinn þarf að uppfylla er að þú hafir fengið samningsskilmálana til yfirlestrar áður en þú undirritaðir samninginn. Þú verður að gæta hagsmuna þinna að þessu leyti. Seljandinn þarf ekki nema í undantekningartilvikum að leita eftir því hvort þú hafir lesið samninginn eða hvetja þig til að gera það. Seljandinn þarf aðeins að afhenda þér samningsskilmálanna þannig að þú eigir kost á að lesa þá.

Eins og bent var á hér að framan, þá er samningur sem seljandi býður þér upp á venjulega hagkvæmur seljanda og stundum svo hagkvæmur að hægt er að víkja honum til hliðar t.d. ef samningurinn er bersýnilega óhagkvæmur og/eða ósanngjarn gagnvart kaupanda. Þrátt fyrir þetta skal ítrekað að best er að lesa samninginn vel yfir fyrirfram. Það tekur tíma að lesa yfir samning en það tekur aðeins brot af þeim tíma sem þú annars þarft að eyða í það að reyna að fá honum vikið til hliðar eftirá.

Lestu alltaf vel alla samningsskilmála og íhugaðu áður en þú skrifar undir hvort þú vilt gera samning upp á þessi skilyrði eða ekki.

Í samkeppnisþjóðfélagi eru venjulega fleiri valkostir en einn, það er sjálfsgagt að athuga þá áður en gerður er samningur við ákveðinn aðila.

Það eru settar sérstakar verndarreglur fyrir neytendur í samningalögunum m.a. hvað varðar samninga, sem eru tilbúnir fyrirfram. Þess er krafist að staðlaðir samningar séu á skiljanlegu máli og sé vafi um merkingu milli kaupmanns og neytenda og spurning um hvernig beri að túlka samning þá ber að túlka vafann neytandanum í hag.

3.7 Ósanngjarnir samningsskilmálar

Í vissum tilvikum er hægt að ógilda samninga eða víkja þeim til hliðar að hluta eða öllu leyti. Í samningalögunum er gerð grein fyrir því hvaða tilvik geta valdið þessu.

Samningur sem komið er á með því að annar aðilinn er neyddur til að gera hann er ógildur.

Sama gildir um samning sem maður er fenginn til að gera með svikum eða þegar aðili hefur misnotað sér bágindi annars manns einfeldni hans, fákunnáttu eða það að hann var honum háður.

Um svik er að ræða þegar seljandi segir t.d. ósatt um gæði söluhlutar eða leynir því vísitandi fyrir kaupandanum að söluhlutur sé haldinn alvarlegum galla. Þetta þýðir í stuttu máli að sért þú þvingaður, plataður eða beittur svikum til að þú gerir samning, þá getur þú fengið honum hnekkt eða vikið til hliðar. Það þarf hins vegar mikið til að fallist sé á, að kaupandi hafi verið beittur svikum eða ólögumætri nauðung. Önnur atriði koma því frekar til skoðunar í viðskiptum neytenda og þeirra sem hafa atvinnu sína af því að selja vörur og þjónustu.

Samningi má víkja til hliðar að hluta eða í heild sinni eða breyta ef það yrði talið ósanngjarnt eða andstætt góðri viðskiptavenju að bera hann fyrir sig. Samningur telst þannig ósanngjarn ef hann raskar til muna jafnvægi milli réttinda og skyldna samningsaðila neytanda í óhag. Geri neytandinn kröfu til þess að hluta samningsins sé vikið til hliðar, t.d. óréttmætu samningsákvæði á hann rétt á því að það sé gert en samningurinn standi að öðru leyti ef það er unnt án þess óréttmæta ákvæðis sem vikið var til hliðar.

Í 36.gr. samningalaga nr. 7/1936 er sérstaklega fjallað um samninga sem víkja má til hliðar í sérstökum tilvikum. Ákvæði 36. gr. er m.a. sett til að gæta hagsmuna neytenda sem venjulega eru veikari aðilinn í samningum. Það skiptir máli að neytendur leiti réttar síns telji þeir að samningar sem þeir hafi gert séu ósanngjarnir og andstæðir góðri viðskiptavenju og reyni að fá þeim vikið til hliðar eða fá þeim breytt. Þeir samningar, sem hér koma helst til skoðunar eru samningar sem að seljandi hefur tilbúna og neytandinn á þess ekki kost að semja um einstök atriði samningsins. Neytendur geta leitað til Neytendasamtakanna eftir aðstoð, telji þeir rétti sínum hallað með ólögumætum samningsskilmálum.

3.8 Dæmi um ósanngjarnan samning

Dæmi: Þú leigir bílaleigubíl og í samningnum stendur, að leigusali beri ekki ábyrgð á neinum bilunum í bílnum. Það þýðir, að þú átt að greiða tjón sem kann að verða t.d. vegna þess, að bremsurnar virka ekki rétt. Slíkur samningur er ósanngjarn og honum yrði vikið til hliðar.

Sama gildir ef ákvæði eru í samningi um það, að seljandi geti einhliða breytt samningsskilmálum neytanda í óhag eða neytandinn sé bundinn við samninginn óeðlilega lengi og uppsögn samningsins gerð óeðlilega erfið.

Enginn er dómari í sjálfs síns sök og þó að þér finnist samningur vera óréttmætur þá þýðir það ekki endilega að seljandanum finnist það sama. Þú getur ekki einhliða vikið samningi til hliðar heldur verður þú að leita samkomulags um það við seljandann eða aðstoðar dómstóla til að fá samningnum hnekkt.

Minnt skal á að neytandinn getur leitað til kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa til að fá niðurstöðu um rétt sinn sér að kostnaðarlausu. Upplýsingar um kærunefndina eru í kafla 1.3. hér að framan.

Því má ekki gleyma, að samningar geta fjallað um mörg atriði og þótt eitt atriði sé óréttmætt þá geta önnur verið eðlileg. Þegar meta á hvort samningsákvæði sé óréttmætt verður að líta til samningsins í heild. Verði það niðurstaðan, að ákveðnu ákvæði samnings sé vikið til hliðar þá getur hann staðið að öðru leyti.

Dæmi: Aftur skal bent á bílaleigubílinn, en í því tilviki getur samningurinn um leiguna og leigukjör staðið þó að bremsurnar hafi ekki virkað rétt og ákvæðinu um ábyrgðarleysi leigjandans á bilunum sé vikið til hliðar.

Vissulega er iðulega örðugt að meta hvort um óréttmæt samningsákvæði sé að ræða eða ekki. Vegna þess hefur verið gefin út leiðbeinandi skrá um óréttmæta samningsskilmála sem gildir á öllu Evrópska efnahagssvæðinu. Þessi skrá er aðeins leiðbeinandi en ekki tæmandi talning á þeim atriðum sem geta valdið því að samningsskilmálar séu taldir óréttmætir.

Í kafla 3.10 er leiðbeinandi skrá um ósanngjarna samningsskilmála. Þessi leiðbeinandi skrá er skv. tilskipun Evrópuráðsins nr. 93/13 um óréttmæta skilmála í neytendasamningum. Kynntu þér hana.

Gættu þess að gera Neytendasamtökunum viðvart ef þú telur ákvæði í fyrirfram gerðum samningi (stöðluðum samningi) óeðlilegt. Það getur komið þér vel og líka öðrum neytendum.

3.9 Tilskipun ráðs Evrópubandalagsins um óréttmæta skilmála í neytendasamningum frá 3. apríl 1993

Tilskipun þessi gildir á Evrópska efnahagssvæðinu. Tilskipunin er sett í því skyni að tryggja réttindi neytenda gagnvart óréttmætum samningsskilmálum. Að mati ráðs Evrópubandalagsins er nauðsynlegt að veita þessa vernd með laga- og reglugerðarákvæðum. Vísað er til meginreglunnar um verndun fjárhagslegra hagsmuna neytenda m.a. með því að veita kaupendum vöru og þjónustu vernd gegn valdniðslu seljenda eða veitenda, einkum gegn einhliða stöðluðum samningum og óréttmætum undandrætti mikilvægra réttinda í samningum.

Í 3. gr. tilskipunarinnar segir að samningsskilmáli sem ekki hafi verið samið um sérstaklega teljist óréttmætur ef hann, þrátt fyrir skilyrðið um "góða trú", veldur umtalsverðu ójafnvægi milli réttinda og skyldna samningsaðila samkvæmt samningnum neytanda til tjóns. Með þessu ákvæði er kveðið á um það, að víkja megi samningi aðila til hliðar ef hann er þeirrar gerðar, að réttindi neytenda eða skyldur eru umtalsvert lakari en seljanda eða veitanda.

Þá segir einnig í þessari sömu 3. gr. tilskipunarinnar, að ekki teljist hafa verið samið sérstaklega um samningsskilmála ef hann hefur verið saminn fyrirfram og neytandi því ekki haft tækifæri til að hafa áhrif á efni skilmálans, einkum þegar um er að ræða fyrirfram orðaða staðlaða samninga. Við mat á því hvort um staðlaðan samning er að ræða er miðað við heildarmat á samningnum. Þá er það einnig mikilvægt atriði að haldi seljandi eða veitandi því fram að samið hafi verið sérstaklega um staðlaða skilmála þá er sönnunarbyrðin hans. Seljandinn verður því að sanna að samið hafi verið um þessa tilteknu samningsskilmála sérstaklega.

Í viðauka tilskipunarinnar er leiðbeinandi en ekki tæmandi skrá yfir samningsskilmála sem teljast óréttmætir (sjá kafla 3.10). Það þýðir, að auk þeirra samningsskilmála sem hér verða taldir upp á eftir sem viðmiðun um óréttmæta

samningsskilmála geta komið til margskonar aðrir samningsskilmálar sem einnig eru óréttmætir þó þeirra sé ekki getið.

3.10 Óréttmætir samningsskilmálar í viðskiptum við neytendur

Samningsskilmálar, sem hafa að markmiði eða þau áhrif:

1. að útiloka eða takmarka lagalega ábyrgð seljanda eða veitanda við dauða neytanda eða líkamlegt tjón hans sem leiðir af gjörðum eða aðgerðarleysi seljandans eða veitandans;
2. að útiloka eða takmarka á óviðeigandi hátt lagaleg réttindi neytanda gagnvart seljanda eða veitanda eða öðrum aðila ef seljandi eða veitandi uppfyllir ekki samningsskilmála að öllu eða einhverju leyti eða með ófullnægjandi hætti, m.a. möguleikann á því að jafna út skuld við seljanda eða veitanda á móti kröfu á hann;
3. að gera bindandi samkomulag við neytanda ef framlag seljanda eða veitanda er háð skilyrðum sem er algjörlega undir honum komið hvort verði uppfyllt;
4. að heimila seljanda eða veitanda að halda eftir greiðslum frá neytanda ef neytandinn ákveður að gera ekki samning eða láta samning ekki koma til framkvæmda án þess að neytandinn hafi rétt til jafnhárra bóta frá seljanda eða veitanda sem rýfur samning;
5. að krefjast ótilhlýðilega hárra bóta af neytanda sem stendur ekki við skuldbindingar sínar;
6. að heimila seljanda eða veitanda að segja upp samningi að geðþótta án þess að neytandi hafi einnig rétt til þess, eða heimila seljanda eða veitanda að halda eftir innborguðum greiðslum fyrir þjónustu sem hann hefur ekki enn veitt ef það er seljandi eða veitandi sjálfur sem slítur samningnum;
7. að heimila seljanda eða veitanda að segja samningi gerðum til óákveðins tíma upp án hæfilegs frests nema til þess liggi mikilvægar ástæður;
8. að framlengja sjálfkrafa samning til viss tíma ef neytandi tilgreinir ekki annað, ef fresturinn sem neytandi hefur til að tilkynna að hann framlengi ekki samninginn er óhæfilega stuttur;
9. að slá föstu og óafturkallanlegu að neytandi hafi samþykkt skilmála sem hann hefur í reynd ekki haft tíma til að kynna sér fyrir gerð samnings;
10. að heimila seljanda eða veitanda að breyta einhliða samningsskilmálum án gildrar ástæðu sem tilgreind er í samningi;
11. að heimila seljanda eða veitanda að breyta einhliða án gildrar ástæðu eðli vöru eða þjónustu sem veita skal;
12. að gera ráð fyrir að vöruverð sé ákveðið við afhendingu eða heimila seljanda vöru eða veitanda þjónustu að hækka verðið án þess, í báðum tilvikum, að veita neytandanum tilsvarendi rétt til að ógilda samning ef endanlegt verð er of hátt samanborið við umsamið verð við gerð samnings;
13. að veita seljanda og veitanda rétt til að skera úr um það hvort veitt vara eða þjónusta uppfyllir skilmálana eða veita honum rétt einhliða til að túlka einstaka samningsskilmála;
14. að takmarka skyldur seljanda eða veitanda til að standa við skuldbindingar sem fulltrúar hans hafa fallist á eða binda fullnægingu skuldbindinga seljanda eða veitanda þeim skilyrðum að vissum formsatriðum sé fullnægt;
15. að skylda neytandann til að standa við skuldbindingar sínar enda þótt seljandi eða veitandi standi ekki við sínar;
16. að veita seljanda eða veitanda kost á að framselja án samþykkis neytanda réttindi sín og skyldur samkvæmt samningum ef það getur skert tryggingar neytanda;
17. að útiloka eða hindra rétt neytanda til að sækja mál fyrir dómstólum eða nýta sér önnur réttarræði, einkum með því að krefjast þess af neytanda að hugsanleg deilumál fari einungis fyrir gerðardóm sem lýtur ekki lagaákvæðum, að takmarka ótilhlýðilega möguleika hans til að sanna mál sitt eða leggja á hann sönnunarbyrði sem lögum samkvæmt ætti að hvíla á hinum aðila samningsins.

Ofantaldir samningsskilmálar eru óréttmætir en ítrekað skal að hér er ekki um tæmdandi talningu að ræða.

Sérstök undantekning er gerð varðandi ákvæði í j. hér að ofan hvað varðar fjármálaþjónustu. Ákvæði í j. koma ekki í veg fyrir að veitandi fjármálaþjónustu áskilji sér rétt til að slíta einhliða samningi til ákveðins tíma án viðvörunar ef fyrir því er gild ástæða. Auk þess kemur ákvæði j ekki í veg fyrir að veitandi fjármálaþjónustu geti breytt vöxtum einhliða án viðvörunar ef fyrir því er gild ástæða. Þá gilda ákvæði g, j og l ekki um viðskipti með framseljanleg verðbréf, fjármálaappíra, aðrar vörur ef verðið er bundið breytingum á vísitölu, markaðsverði verðbréfa eða vöxtum á fjármagnsmarkaði sem seljandinn eða

veitandinn hefur ekki áhrif á, einnig um kaup eða sölu á erlendum gjaldeyri, ferðatékkum og alþjóðlegum póstávísunum á erlenda mynt. Þá kemur ákvæði í ekki í veg fyrir löglega vísitölubindingu.

3.11 Samningar ófjárráða fólks

Það er hægt að víkja fleiri samningum til hliðar en þeim sem eru ósanngjarnir eða óréttmætir. Þeir sem eru undir 18 ára aldri hafa almennt ekki rétt til að gera kaupsamninga þar sem þeir eru ekki fjárráða. Slíkir samningar eru í raun ekki gildir fyrr en foreldrar eða fjárhaldsmaður ef hann er annar en foreldri samþykkja kaupin. Það skiptir engu máli í þessu sambandi þó að seljandinn hafi verið í góðri trú um, að kaupandinn hafi verið orðinn 18 ára.

Sama gildir hvort heldur viðkomandi aðili er ófjárráða fyrir æsku sakir eða hann hefur verið sviptur fjárræði nema sérstakar undantekningar séu fyrir hendi.

Dæmi: Ef dóttir þín sem er 16 ára kaupir dýr föt eða hljómflutningstæki þá getur þú rift kaupunum. Kaupin ganga til baka, vörunni og peningunum er skilað óháð því þó að stúlkan hafi farið út að skemmta sér í fötunum eða notað hljómflutningstækin. Þetta gildir þó ekki hafi dóttir þín keypt fötin eða hljómflutningstækin fyrir peninga, sem hún hefur sjálf unnið fyrir eða notað peninga til kaupanna sem hún hefur fengið að gjöf.

Kaupsamningar um leikföng eða föt sem kosta ekki meira en ófjárráða unglingar hafa venjulega handa á milli og nota til innkaupa mundu ekki verða ógiltir. Spurning getur verið hvar á að draga mörkin í þessu sambandi. Ljóst er að þar skiptir máli hvað barnið er gamalt og hvað er venjulegt með tilliti til aldurs barnsins og þeirrar vöru sem keypt hefur verið. Hafi foreldrarnir látið barnið fá peninga til að kaupa fyrir myndu samningar um kaupin ekki verða ógiltir.

Þegar um dýrar vörur er að ræða þarf seljandinn að gæta sín. Sérstaklega gildir þetta þegar vara er keypt með afborgunum og skiptir þá ekki máli hvað hún kostar en í slíkum tilvikum verður að gera þá kröfu til seljandans, að hann gangi úr skugga um það að foreldrarnir séu samþykkir kaupunum. Það er seljandinn sem tekur áhættuna af því að selja barni eða unglingi undir 18 ára aldri.

Ef ófjárráða unglingur kaupir út í reikning eða með afborgunum má ógilda slíka samninga.

3.12 Skylda til að svara sölutilboði eða kaupa

Margir kannast við að hafa fengið sent blað eða tímarit þar sem boðin er áskrift og þess getið, að svari neytandinn ekki sölutilboðinu innan ákveðins frests þá sé litið svo á að hann samþykki að gerast áskrifandi. Þessu þarf neytandinn ekki að svara og hann verður ekki krafinn um greiðslu fyrir innsend blöð eða tímarit. Greiði neytandinn hins vegar þegar hann er krafinn um greiðslu í þessum tilvikum var litið svo á að samningur væri kominn á milli aðila fram til gildistöku laga um húsgöngu og fjarsölu nr. 46/2000 en með ákvæðum 13.gr. þeirra laga var kveðið á um það, að óheimilt væri að senda neytanda vöru eða þjónustu sem greiða ætti fyrir, hefði neytandinn ekki pantað vöruna eða þjónustuna. Þá er einnig kveðið svo á um í ofangreindu lagaákvæði, að þegjandi samþykki neytanda þegar ofangreindum söluáferðum er beitt, sé ávallt ógilt.

Dæmi: Ef þú verður fyrir því að fá vörur sendar til þín sem þú hefur ekki pantað þá þarft þú aldrei að taka við slíkum vörum. Jafnvel þó að sendandinn sé í góðri trú t.d. vegna þess að einhver hefur pantað vörur í þínu nafni eða mistök hafa átt sér stað við skráningu. Þú þarft ekki að kaupa vörur sem þú hefur ekki pantað.

3.13 Þegar samningur er ekki efndur?

Þegar báðir aðilar samnings hafa uppfyllt skyldur sínar samkvæmt samningnum hafa þeir efnt samninginn.

Vandamál koma hins vegar upp þegar samningur er ekki efndur.

Samningur milli neytanda og seljanda er venjulega um það, að seljandi afhendi neytandanum ákveðna vöru í umsömdu ástandi á ákveðnum stað og tíma. Sé ekki staðið við eitthvað af þessu er um samningsbrot að ræða og hægt er að setja fram kröfur vegna þess. Kröfur vegna brots á samningi er líka hægt að setja fram ef fyrir liggur, að samningurinn muni ekki verða efndur. Þegar samningur er ekki efndur getur þú átt þá kröfu á hendur viðsemjanda þínum:

- Að samningur verði efndur.
- Að þú fái afslátt af kaupverði.
- Að þú fái skaðabætur
- Neitað að greiða eða efna samninginn að þínum hluta ef viðsemjandi þinn hefur ekki efnt hann eða ef fyrirsjáanlegt er, að hann muni ekki efna samninginn.
- Sagt upp samningnum.
- Rift samningnum

Þú getur ekki gert allar þessar kröfur í einu heldur getur einhver þessara krafna, þessvegna ein eða fleiri, komið til greina ef samningur er ekki efndur. Sé vara t.d. afhent of seint er eðlilegt að gera kröfu til afsláttar, ef afhendingardrátturinn er óverulegur. Valdi drátturinn því að þú verður fyrir tjóni þá getur þú átt rétt á skaðabótum sem hægt er að taka tillit til með því að lækka verð á söluhlut sem nemur því tjóni sem um ræðir. Riftun samnings kemur ekki til greina nema vanefndir seljanda séu verulegar.

Hafi seljandi efnt samninginn en ekki þú, þá á viðsemjandi þinn þá kröfu á hendur þér, að þú greiðir umsamið verð ásamt vöxtum og ef til vill skaðabótum, ef hann getur sýnt fram á tjón. Í venjulegum viðskiptum neytanda og seljanda kemur yfirleitt ekki annað til, en að seljandinn geti krafist greiðslunnar og innheimt hana með vöxtum hafi hann afhent vöruna. Aðrar kröfur á hann ekki á hendur neytandanum nema í algerum undantekningartilvikum. Krafa um skaðabætur á hendur kaupanda kæmi sjaldnast til.

Þú getur ekki átt kröfu á skaðabótum nema þú getir sýnt fram á tjón og viðsemjandi þinn hafi gert mistök. Skaðabæturnar eiga að gera þig eins settan og hefði tjónið ekki komið til. Þú þarft því að sanna að þú hafir orðið fyrir tjóni. Þessvegna er mikilvægt að geyma allar kvittanir og önnur sönnunargögn t.d. vegna viðgerða, leigubíla eða vegna vinnutaps.

Hafi seljandinn gefið yfirlýsingu um ákveðna kosti söluhlutar getur hann orðið bótaskyldur þó að hann hafi ekki gert nein mistök og kaupandinn ætti almennt ekki rétt á bótum hefði þessi yfirlýsing ekki verið gefin af seljanda.

Dæmi: Neytandi leigir hótélherbergi með svölum og baði, en annað eða hvorutveggja vantar. Í því tilvikum getur neytandinn krafist annars herbergis sem er í samræmi við samninginn eða afsláttar á verði herbergisins, en hann getur líka neitað að taka herbergið þar sem það uppfylli ekki þá kosti sem að samið hafi verið um. Sömu meginreglur gilda við önnur kaup.

3.14 Ágeng og uppþrengjandi sölustarfsemi

Á síðustu árum hefur það farið í vöxt, að seljendur beiti óeðlilegum söluaðferðum. Einkum á það við gagnvart aðilum, sem þessir seljendur telja vera veikari fyrir en aðra t.d. börn og eldri borgara.

Dæmi: Þess eru dæmi, að sölumenn setjist upp hjá eldri borgurum og hvetji þá til að kaupa hluti og nánast neyði viðkomandi hluti upp á þá. Í þeim tilvikum getur neytandinn nýtt sér rétt til að skila hlutnum og á alltaf að láta Neytendasamtökin vita af starfsemi sem þessari til að hægt sé að vara fólk við og koma í veg fyrir þessa óhæfu.

Dæmi: Þá tíðkast það einnig að boðið sé upp á afslátt á vöru eða aukahluti gegn því að kaupandinn tryggji að seljandinn megi sýna 2 til 3 öðrum aðilum þessa vöru. Þegar um slíkt er að ræða á neytandinn að gæta sín. Í þessum tilvikum er iðulega verið að bjóða vöru, sem seljandinn kynnir sem mjög sérstaka á markaðnum og þrátt fyrir að slík vara sé boðin á hærra verði en sambærileg vara, þá tekst að selja hana með ágengri sölustarfsemi þar sem að þrautþjálfað sölufólk fær aðgang að einstaklingum í lengri eða skemmri tíma og nær að sannfæra þá um ágæti vörunnar. Komdu vinum þínum eða fjölskyldu aldrei í þá aðstöðu, að fá á sig slíka sölumenn fyrir þinn atbeina.

Dæmi: Eitt dæmi um ávirka (ágenga) sölustarfsemi er sala á hlutdeild í afnotarétti á orlofshúsnæði (Time share). Kaup á hlutdeild í afnotarétti getur hentað sumum, en þeir eru margir, sem hafa fest kaup á hlutdeild í afnotarétti vegna þess, að þeim hefur verið boðið til veislu og stórkostlegra myndasýninga þar sem að einungis hluti staðreyndanna hefur verið kynntur. Einnig er algengt, að "time share" sölumenn hafi samband við einstaklinga, sem gista á hótélum þar sem hægt er að kaupa hlutdeild í afnotarétti. Viðkomandi dvalargestum kann að finnast staðurinn yndislegur og eru í hita augnabliksins tilbúnir til að gera "time share" samning um kaup á hlutdeild í afnotarétti í þessu yndislega hóteli. En því má ekki gleyma að það eru til þúsundir yndislegra hótela á fjölmörgum öðrum yndislegum stöðum. Hlutdeild í afnotarétti orlofshúsnæðis bindur eigandann með ákveðnum hætti. En um það er aldrei rætt þegar reynt er að selja þessa hluti. Þá gleymist það iðulega, að kaupandi "time share" þarf að greiða háa fjárhæð árlega til hluta, sem hann iðulega nýtir sér ekki neitt. Þessir hlutir hækka almennt ekki í verði þannig að þetta er ekki hagkvæm sparnaðarleið.

Það er nauðsynlegt að muna að það er erfiðara að komast út úr slíkum samningi en í hann.

Sérstök lög gilda um samninga um hlutdeild í afnotarétti orlofshúsnæðis l. nr. 29/1997. Skv. þeim lögum er kaupandi ekki skuldbundinn fyrr en eftir 10 daga frá undirritun samningsins. Þá eru einnig ákvæði í þessum lögum sem skylda seljanda til að veita kaupanda fullnægjandi upplýsingar, en séu þær upplýsingar

ekki veittar, þá er kaupandi óbundinn af tilboði sínu í 3 mánuði eftir samningsgerð.

Dæmi: Enn eitt dæmi ávirkrar sölustarfsemi er, þegar seljandi vöru býður kaupanda afslátt af vörum sem hann kaupir taki kaupandi að sér að selja vöruna og skuldbindur sig til að selja ákveðið magn af hennar. Slík tilboð eru ekki eðlileg viðskipti.

Þegar talað er um ágenga sölustarfsemi þá má ekki rugla því saman við venjulega húsgöngusölu þar sem sölumaður hringir þjöllunni þinni eða í símann og býður þér vöru til kaups og reynir að fá þig til að kaupa með venjulegum hætti án þess að vera sérstaklega uppþrengjandi. Slík sala getur verið þjónusta við neytandan og getur komið sér vel fyrir marga.

Vertu á varðbergi fyrir ágengri sölustarfsemi. Góða vöru er hægt að selja án þess að beita slíkum aðferðum. Sé ágengri sölustarfsemi beitt þá er venjulega um að ræða of dýra vöru miðað við gæði.

Hvort sem um ávirka(ágenga) sölustarfsemi er að ræða eða ekki skalt þú muna, að þú getur rift samningnum með því að senda seljanda tilkynningu um það í ábyrgðarbréfi innan 10 daga frá því að samið var um kaup á vörunni.

Nýttu þér þann rétt. Það er enginn ánægður með hluti sem hann hefur ekkert með að gera.

4. Kaup

4.1 Kaup eru bindandi samningur milli seljanda og neytanda

Lög um lausafjárkaup eru nr. 50/2000 og tóku gildi 1. júní 2001. Þau lög marka réttarstöðu almennt í viðskiptum. Lög um neytendakaup nr. 4/2003 tóku gildi 1. júní 2003 og ákvæði þeirra laga skipta neytendur almennt mestu máli þegar þeir eiga í viðskiptum.

Kaup eru bindandi samningur milli seljanda og neytanda. Annar aðilinn, seljandinn, á að afhenda hlutinn en hinn aðilinn, neytandinn, á að greiða kaupverðið og fær eignarrétt yfir hlutnum sem hann kaupir. Mikilvægustu reglur um almenn kaup neytanda eru lög um lausafjárkaup og lög um neytendakaup. Lög um neytendakaup taka til kaupa og marka réttarstöðu neytandans þegar hann kaupir hlut af aðila sem hefur atvinnu af því að selja hlutinn.

Lög um lausafjárkaup og lög um neytendakaup eiga við um kaup á lausafé, en það eru t.d. allar almennar vörur sem keyptar eru til daglegrar notkunar og auk þess heimilistæki, bílar, föt, húsgögn og fleira. Lög um lausafjárkaup eða neytendakaup taka ekki til kaupa og sölu á fasteignum. Um kaup og sölu fasteigna gilda lög um fasteignakaup nr. 40/2002.

Þegar um verslunarviðskipti er að ræða getur neytandinn afpantað vöru áður en hann fær hana afhenta. Viljir þú afpanta vöru tilkynnir þú seljanda að þú viljir ekki lengur kaupa vöruna. Seljandinn getur ekki krafist þess að þú kaupir vöruna en hann getur gert kröfu um að þú greiðir honum þann kostnað sem hann kann að hafa orðið fyrir vegna pöntunar þinnar á vörunni og seljandinn verður þá að sýna fram á að hann hafi orðið fyrir sérstökum kostnaði vegna þessa. Í sumum tilvikum hefur seljandi ákveðið fyrir fram hvað það kosti að afpanta, t.d. á það iðulega við um farpantanir.

Neytendakaup eru kaup þar sem seljandi eða umboðsmaður hans hefur atvinnu af því að selja vöruna en kaupandinn, neytandinn, er einstaklingur sem kaupir söluhlut án þess að viðkomi atvinnustarfsemi hans. Kaup neytanda af kaupmanni eða út úr verslun er því alltaf neytendakaup. Ákvæði laganna um neytendakaup eru ófrávíkjanleg hvað það varðar að ekki er heimilt að semja um eða bera fyrir sig af hálfu seljanda kjör sem eru neytanda óhagstæðari en lögin um neytendakaup kveða á um.

4.2 Upplýsinga- og skoðunarskylda neytanda

Seljanda ber skylda til að upplýsa neytandann um öll atriði sem máli skipta varðandi söluhlut. Þannig á seljandi að upplýsa um aldur hlutarins, eðlilega notkun, hættueiginleika, galla ef þeir eru til staðar, sem og annað sem seljandinn má ætla að skipti kaupandann máli og ráði e.t.v. úrslitum um það hvort hann kaupir tiltekinn hlut eða einhvern annan. Segi seljandi neytandanum ekki frá atriðum sem máli skipta getur hann bakað sér bótaábyrgð sem hann ella hefði komist hjá hefði hann gefið fullnægjandi upplýsingar um málið áður en kaup voru gerð. Það skiptir því miklu máli fyrir seljanda að gera kaupanda góða grein fyrir því sem hann er að selja, t.d. hafi hann grun um að eitthvað kunní að vera að.

Þegar um neytendakaup er að ræða ber seljanda að gefa upplýsingar um atriði varðandi söluhlutinn eða not hans sem seljandi þekkir til og neytandi má ætla að hann fái upplýsingar um. Neytandinn á að fá nauðsynlegar upplýsingar um uppsetningu, samsetningu, notkun, umönnun og geymslu hlutarins. Vanræki seljandi slíka upplýsingaskylda í neytendakaupum getur söluhlutur talist gallaður. Upplýsingaskylda seljanda til neytanda um söluhlut er því rík. Neytandi getur því átt rétt til skaðabóta, afsláttar eða riftunar á kaupunum hafi seljandi vanrækt upplýsingaskylda sína.

Með sama hætti og seljandanum ber að gera grein fyrir þeim atriðum sem hann þekkir og varða söluhlut ber neytandanum að skoða hlutinn áður en hann festir kaup á honum ef hann á þess kost. Þá galla sem eru á söluhlutum og sjást við venjulega skoðun getur neytandinn ekki borið fyrir sig síðar og skiptir þá ekki máli hvort kaupandinn skoðaði hlutinn eða ekki hafi seljandi skorað á kaupanda að gera það. Almenn gildir sú regla að kaupanda ber að skoða söluhlut.

Kaupandanum ber þannig að skoða hlut áður en hann festir kaup á honum eða sýnishorn af hlutum eigi hann þann kost. Ástæða er til að brýna fyrir neytendum að sinna skoðun á söluhlutum vel áður en þeir festa kaup á þeim og láta rannsaka allt sem þeir telja að geti verið galli, t.d. af faglærðum mönnum. Í þessu efni er aldrei of varlega farið, sérstaklega ef keyptir eru notaðir hlutir.

4.3 Skyldur seljandans

Skyldur seljandans eru fyrst og fremst þær að afhenda kaupandanum vöruna á umsömdum stað og umsömdum tíma. Afhendi seljandi ekki vöruna á umsömdum stað og tíma er um afhendingardrátt að ræða og þá öðlast kaupandi ýmis réttindi gagnvart seljanda. Í sumum tilvikum á kaupandi val um nokkrar aðgerðir gagnvart seljanda.

Seljanda ber líka skylda til að afhenda vöru sem er hvað gæði snertir í samræmi við það sem um hefur verið talað og neytandinn má almennt vænta miðað við gæði sambærilegra vara ef þeim er til að dreifa.

Með öðrum orðum er meginatriðið ekki gæði vörunnar heldur það hvað samið var um og hvers kaupandinn má vænta varðandi gæði vörunnar.

Dæmi: Ef þú kaupir gallabuxur á niðursettu verði vegna þess að á þeim er litagalli getur þú ekki gert kröfu síðar vegna þess galla.

Gallar

Uppfylli varan ekki þær kröfur sem samningur þinn við seljandann kveður á um er um galla að ræða. Þrátt fyrir að varan sé fullnægjandi hvað gæði varðar, þá getur hún samt verið gölluð vegna þess að hún er ekki í samræmi við það sem þú og seljandinn sömduð um. Samningur ykkar kann að hafa verið um að þú keyptir bronslitaðan bíl en seljandinn afhendir þér hvítan bíl. Seljandinn hefur þá ekki uppfyllt samninginn með réttum hætti, þrátt fyrir að bíllinn sé af sömu tegund og sömu gæðum að öðru leyti. Sama á við ef bílar eða heimilistæki eru pöntuð með ákveðnum aukabúnaði. Fylgi sá búnaður ekki hefur seljandinn ekki efnt samninginn við þig.

Uppfylli varan ekki heilsu- eða öryggiskröfur og aðrar almennar kröfur sem gerðar eru til vöru þeirrar tegundar sem þú ert að kaupa og settar eru af opinberum aðilum er líka um galla að ræða.

Þá er einnig um galla að ræða ef vörunni fylgja ekki fullnægjandi leiðbeiningar um notkun og/eða fullnægjandi varúðar- og meðferðarmerkingar. Leiðbeiningar um notkun og varúðar- og meðferðarmerkingar eiga að vera á máli sem að neytandinn skilur, og hér á landi þurfa þær að vera á íslensku, ensku eða einhverju Norðurlandamáli að finnsku undanskilinni.

Lýsingar seljanda á vöru og eiginleikum hennar skipta miklu máli. Hafi seljandi auglýst að varan hafi ákveðna eiginleika, t.d. að hús sé byggt úr steinsteypu, þá er hann bundinn við þá yfirlýsingu og neytandinn á rétt á bótum sé húsið t.d. hlaðið úr vikursteini. Það sama gildir ef seljandi megrunardufts fullyrðir að þú munir léttast ef þú notar duftið með ákveðnum hætti. Gerist það ekki er um galla að ræða.

Varan er líka gölluð ef hún uppfyllir ekki þá kosti sem hægt er að halda fram að séu áskildir. Þannig munu regnkápa og stígvél sem ekki halda vatni vera gölluð og sömuleiðis útvarp með langbylgju eingöngu.

Upplýsingar

Seljandi verður að hafa gefið kaupanda upplýsingarnar um eiginleika vörunnar áður en kaupandi festir kaup á hlutnum og þessar upplýsingar þurfa að hafa haft áhrif á það að kaupandinn keypti einmitt þennan hlut. Seljandi hefur auk þess almenna upplýsingaskyldu gagnvart neytandanum um eiginleika og notkun vörunnar og til hvers neytandinn getur ætlast. Reynist upplýsingar seljanda rangar þá er líka galli á vörunni. Seljandi ber ábyrgð á upplýsingum sínum og hann getur sjaldnast borið fyrir sig að hann hafi ekki vitað um gallann. Gengið er út frá því að seljandi viti hvað hann er að selja.

Neytandinn verður að gæta þess að nota vöruna í samræmi við þær leiðbeiningar og meðferðarupplýsingar sem hann hefur fengið um notkun hennar. Geri neytandinn það ekki getur hann orðið af bótum sem hann annars hefði átt rétt á.

Sérstök krafa er gerð í lögum um öryggi vöru og opinbera markaðsgæslu um að varúðar- og notkunarleiðbeiningar sem tryggja örugga notkun vöru skuli vera í eðlilegri lesstærð og á íslensku ritmáli ef það á við.

Verð

Neytandinn á rétt á því að fá þá vöru sem hann getur vænst að fá miðað við það sem almennt gerist fyrir verð vörunnar. Sé varan dýr má almennt búast við að meiri kröfur séu gerðar til gæða en þegar vara er ódýr.

Oft er hægt að bera saman mismunandi merkjavörur og gera sér grein fyrir því við hverju megi búast miðað við verð og gæði. Þrátt fyrir það að vara sé seld ódýrt þá verður hún samt að uppfylla almennar kröfur um gæði sem hægt er að gera til vöru þeirrar tegundar sem um ræðir. Þannig er komið í veg fyrir að seljendur setji ákveðinn fjölda af vörum á útsölu, en það hefur ekki í för með sér að kaupandinn geti gert minni kröfur. Þá tíðkast það einnig að seljendur selja vöru ódýrt, jafnvel langt undir kostnaðarverði til að ná viðskiptum vegna annarra hagsmuna.

Dæmi: Í nágrannalöndum okkar, t.d. í Danmörku, Noregi og Svíþjóð en einnig hér á landi, hafa símafyrirtæki selt farsíma á 1 krónu enda gerir kaupandinn þá áskriftarsamning við ákveðið símafyrirtæki. Þrátt fyrir það að neytandinn í þessu tilviki kaupi farsímamann á 1 krónu þá getur hann

samt gert kröfu til þess að síminn uppfylli almennar gæðakröfur sem gilda um farsíma og þoli sömu notkun og aðrir sambærilegir farsímar.

4.4 Hvaða kröfur er hægt að gera á hendur seljanda?

Hafi seljandi afhent gallaða vöru eða afhent hana síðar en talað var um átt þú möguleika á að gera kröfu á hendur seljandanum. Í sumum tilvikum getur þú sett fram fleiri en eina kröfu og sumar eiga aðeins við um galla en aðrar um afhendingardrátt.

Ef um galla er að ræða getur þú:

- Neitað að greiða eða haldið eftir greiðslu sem svarar til bóta vegna gallans.
- Krafist lagfæringar á gallanum.
- Krafist nýrrar ógallaðrar vöru.
- Krafist afsláttar.
- Krafist bóta vegna viðgerðarkostnaðar.
- Rift kaupunum og fengið peningana til baka.
- Krafist skaðabóta m.a. viðgerðarkostnaðar.

Þú getur krafist þess að kaupin eigi sér stað þrátt fyrir afhendingardrátt eða galla.

Það þýðir að gerður er nýr samningur um afhendingu vörunnar. Komi til þess að seljandinn geti ekki afhent vöruna nema til komi mikill kostnaður eða erfiðleikar, t.d. vegna þess að sambærileg vara er vandfundin á markaðnum, þá getur seljandinn rift kaupunum en þarf þá að greiða þér það tjón sem þú kannt að verða fyrir.

Þú getur alltaf krafist þess að seljandi lagfæri gallann á sinn kostnað eða láti þig fá aðra vöru ógallaða.

Seljandinn getur einnig krafist þess að fá að gera við vöru eða afhenda þér aðra ógallaða í stað þeirrar sem þú fékkst. Ef þú lagfærir vöruna getur þú krafist seljanda um kostnað við það, en þú þarft að gæta að því að fyrst þarft þú að gefa seljanda sjálfum kost á að lagfæra vöruna, en geti eða geri hann það ekki þá þarft þú að tryggja sönnun þess að gallinn sé fyrir hendi og lagfæringin sé nauðsynleg og hvaða kostnaður felist í því að bæta úr gallanum. Æskilegt er þá að fá fullnægjandi mat á viðgerðarkostnaði og um hvaða galla er að ræða áður en þú leggur út í viðgerðir. Ef þú gætir ekki að þessu getur verið að þú sitjir uppi með kostnað sem seljandi ætti annars að greiða.

Meginreglan er að allan kostnað sem þú þarft að greiða vegna galla á hlut á ábyrgðartíma á seljandinn að endurgreiða þér.

Nú á seljandinn rétt á að lagfæra galla en getur hann þá komið aftur og aftur ef varan reynist vera gölluð eftir lagfæringu? Í lögum um neytendakaup er kveðið á um að seljandi eigi ekki rétt á að bæta úr sama galla eða afhenda nýjan söluhlut oftast en tvisvar sinnum nema sérstakar aðstæður séu fyrir hendi. Almenna reglan er því sú að seljandi getur reynt viðgerð tvívegis en neytandinn þarf ekki að sætta sig við frekari viðgerðartilraunir af hálfu seljanda. Þá þarf neytandinn ekki heldur að sætta sig við að seljandi afhendi honum annan gallaðan hlut í stað hins upprunalega oftast en tvisvar. Neytandinn þarf ekki að sætta sig við frekari árangurslausar viðgerðartilraunir, o.s.frv.

Dæmi: Ef þú ferð með vöru sem þú hefur keypt aftur til seljanda innan þess frests sem lög um lausafjárkaup eða lög um neytendakaup kveða á um varðandi skil á gölluðum vörum og þú krefst viðgerðar, á það ekki að kosta þig neitt. Skiptir þá ekki máli þegar þú kemur að ná í vöruna að seljandi haldi því fram að ekkert hafi verið að vörunni en hann hafi yfirfarið hana eða gert eitthvað annað.

Flutningskostnaður vöru á viðgerðarstað fellur undir bótaskyldu seljanda á ábyrgðartíma. Seljandi bifreiðar sem gerir kröfu til að gert verði við bifreiðina á ákveðnu verkstæði verður að greiða kostnað sem verður við flutning bifreiðarinnar á viðgerðarstað.

Kaupandi á ekki rétt á því að fá aðra vöru ógallaða nema um sé að ræða verulega galla á því sem þú keyptir. Þegar um vöru er að ræða sem kaupandinn hefur ekki átt kost á að skoða eða kynna sér áður en kaup gerðust, t.d. þegar varan er send kaupanda, þá getur kaupandinn átt rétt á að fá aðra og ógallaða vöru í stað þeirrar sem send var. Í því sambandi er miðað við hvort gallinn, t.d. útlitsgalli, sé þess eðlis að kaupandinn hefði ekki keypt vöruna hefði honum verið ljóst að varan var gölluð á þennan hátt.

Viðgerð eða afhending nýrrar vöru kemur ekki til nema neytandinn geri kröfu um það og hann verður að gera það strax og hann verður gallans var og ekki síðar en **ári** eftir að hann keypti vöruna. Ef seljandi bætir úr göllum eða afhendir þér nýja vöru innan hæfilegs tíma þá átt þú ekki rétt á því að rifta kaupunum eða krefjast afsláttar.

Þú getur haldið eftir greiðslu meðan þú hefur ekki fengið vöruna í hendur eftir að afhendingartími er kominn. Þér er þó ekki heimilt að halda eftir hærri fjárhæð en sem nemur verði þeirrar vöru, eða vara, sem enn hefur ekki verið afhent. Hafa ber í huga að þetta úrræði er líka fyrir hendi þegar neytandi kaupir þjónustu.

Þú getur krafist afsláttar

Þú getur ekki krafist afsláttar nema þér sé afhent vara sem er gölluð. Afslátturinn á að svara til þeirrar verðryrnunar sem er á hlutnum vegna gallans. Ef erfitt er að finna út hver verðryrnunin er má miða afslátt við áætlaðan viðgerðarkostnað.

Í lögum um neytendakaup er lögfest sú regla að afslátturinn skuli nema þeirri fjárhæð sem nemur verðryrnun hlutarins vegna gallans. Verði ágreiningur um þá fjárhæð milli kaupanda og seljanda verða aðilar að láta meta verðryrnunina vilji þeir halda sig við afslátt.

Þú getur krafist skaðabóta ef þú hefur orðið fyrir tjóni, en þá verður þú að sýna fram á tjónið. Tjónið sem þú kannt að hafa orðið fyrir er e.t.v. vegna þess að þú hefur þurft að leigja þér annan hlut í staðinn eða þurft að kaupa annan hlut frá öðrum seljanda fyrir hærri verð.

Þú verður að sanna það tjón sem þú heldur fram að þú hafir orðið fyrir. Þess vegna verður þú að geyma vel allar kvittanir vegna láns, leigu og viðgerða. Ef gallaður hlutur sem þú hefur keypt veldur tjóni á öðrum hlutum getur þú einnig átt rétt á skaðabótum vegna þess tjóns.

Dæmi um þetta er þegar gölluð þvottavél eyðileggur föt. Þú myndir hins vegar ekki geta gert slíka kröfu ef galli kemur fram á bremsum bílsins sem

þú keyptir og þú ekur á annan bíl vegna bremsugalla, enda koma þá til aðrar reglur, t.d. reglur um tryggingar og lög um skaðsemisábyrgð.

Almennt getur þú krafist skaðabóta ef þú verður fyrir tjóni vegna galla, ef söluhluturinn hefur ekki þá kosti sem áskildir voru, ef þú getur sannað að galli stafi af vanrækslu seljanda og ef hluturinn veldur tjóni á öðrum hlutum, sbr. þvottavélin og fötin. En því má ekki gleyma að skaðabótaábyrgð kemur ekki til nema gallinn hafi í för með sér sannanlegt tjón fyrir neytandann. Neytandi getur gert kröfu um skaðabætur verði hann fyrir tjóni vegna þess að hann hefur ekki fengið þær upplýsingar um vöruna og notkun hennar sem seljanda bar að gefa.

Þú getur rift kaupunum ef um verulegan galla eða afhendingardrátt er að ræða. Hvað varðar afhendingardrátt hefur það þýðingu hverjar þarfir neytandans eru. Neytandi sem festir kaup á skíðum í október getur rift kaupunum þegar líða tekur á veturinn, en almennt getur neytandinn skorað á seljandann að afhenda sér vöruna innan hæfilegs frests þegar afhendingartíminn er kominn, t.d. miðað við **14 daga**, og gert honum grein fyrir því að hann muni rifta kaupunum hafi seljandinn ekki útvegað honum aðra vöru innan þess tíma.

Í lögum um neytendakaup og lögum um lausafjárkaup er við það miðað að kaupandi geti rift kaupum vegna afhendingardráttar þegar um verulegar vanefndir er að ræða af hálfu seljanda. Þá er einnig sett sú regla að kaupandi getur rift kaupunum ef seljandi afhendir ekki söluhlut og efndir dragast fram yfir sanngjarnan viðbótarfrest sem kaupandi hefur sett. Kaupandi getur ekki rift kaupunum meðan viðbótarfresturinn er að líða. Það er álitamál hvað er sanngjarn viðbótarfrestur. Ekki er til nein algild regla um það og sanngirninn í því sambandi fer eftir því hvaða kröfur má almennt gera um afhendingu á svipuðum hlut. Miðað við samgöngur og möguleika á hraðsendingum nútildags má almennt segja að 14 daga viðbótarfrestur fyrir seljanda til að afhenda venjulega vöru ætti að vera nægur og fullnægja sanngirniskröfum.

Þegar kaupum er rift þarf kaupandinn ekki að taka við vörunni. Samningnum er slitið. Hafi kaupandinn tekið á móti vörunni og greitt hana getur hann skilað henni og krafist að fá peningana til baka. Varan verður að vera í svipuðu ástandi þegar henni er skilað og hún var þegar tekið var við henni. Ef kaupandinn hefur notað vöruna í einhvern tíma og haft veruleg not af henni getur seljandi stundum gert kröfu til þess að kaupandinn greiði fyrir notkunina. Í kaupum milli seljanda og neytanda þarf mikið að koma til svo hægt sé að fallast á það að seljandi eigi rétt á að fá eitthvað greitt frá neytanda vegna notkunar á verulega gallaðri vöru.

4.5 Hvaða frest hefur neytandinn til að koma að kvörtun?

Samkvæmt lögum um lausafjárkaup og neytendakaup ber kaupanda að tilkynna seljanda án ástæðulauss dráttar að um galla sé að ræða, en geri hann það ekki innan tveggja ára frá þeim tíma er neytandinn veitti söluhlut viðtöku getur hann ekki síðar borið gallann fyrir sig nema seljandi hafi ábyrgst galla í lengri tíma en tvö ár, skv. ábyrgðaryfirlýsingu.

Þú getur kvartað vegna galla næstu tvö árin eftir að þú veittir hlutum sem þú keyptir viðtöku. Frestur neytanda til að bera fyrir sig galla er því ekki skemmri en 2 ár. Hér verður að minna á að þú verður að kvarta strax og þú verður galla var eða án ástæðulaus dráttar því annars kannt þú að glata rétti sem þú annars átt.

Almennan reglan er semsagt sú að neytandi getur borið fyrir sig galla á hlut í 2 ár frá því að hann tók við honum.

Ábyrgðartíminn getur þó verið lengri en 2 ár. Ef söluhlutur er ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti er frestur til að bera fyrir sig galla fimm ár frá því að hlutnum var veitt viðtaka. Hafi seljandi hins vegar tekið ábyrgð í lengri tíma en 5 ár á svona hlutum þá gildir sá ábyrgðartími. Spurning er þá hvaða hlutir eru það sem ætlað er að endast lengur en 5 ár og gætu þá fallið undir þessa reglu. Það eru hlutir eins og t.d. sófasett, ísskápar, uppþvottavélar, sjónvörp svo dæmi séu tekin.

Ef þú þarft að kvarta yfir gallaðri vöru sem þú hefur keypt eða vegna þess að varan hefur verið afhent of seint, þá þarf að gera það eins fljótt og auðið er eftir að gallans varð vart eða ljóst var að um galla var að ræða. Þú átt hvorki að gera við eða kaupa aðra vöru frá öðrum seljanda áður en þú ert búinn að kvörtun til skila og tryggja þér sönnun á öllum atriðum varðandi gallann.

Þrátt fyrir að tímafresturinn sé liðinn þá getur kaupandi samt átt rétt á því að krefjast bóta vegna galla. Seljandi kann að hafa hagað sér með þeim hætti að óeðlilegt sé að hafna kröfu neytanda um bætur vegna galla.

Lög um lausafjárkaup og neytendakaup kveða á um að frestur neytanda til að bera fyrir sig galla gildi ekki ef seljandi hafi sýnt af sér vítavert gáleysi eða framferði hans er á annan hátt ekki í samræmi við heiðarlega og góða trú.

Vísitandi tilraun seljanda til að fela galla mundi í flestum tilvikum leiða til þess að tímafrestur neytandans til að bera fyrir sig galla yrði lengri en tvö ár, hefðu þessar aðgerðir seljanda leitt til þess að kaupandi átti þess ekki kost að gera sér grein fyrir gallanum fyrr en löngu eftir að hann fékk hlutinn afhentan.

Það er lagt í vald dómstóla að skera úr um hversu lengi eftir afhendingu söluhlutar neytandi getur gert kröfu á hendur seljanda hafi hann haft svik í frammi eða sýnt af sér sambærilega hegðun þegar almenni fresturinn sem lögin setja er liðinn.

Meginreglan er þó sú að kvarta skuli innan ástæðulauss dráttar. Það er ástæða til að brýna fyrir neytendum að draga það aldrei að kvarta vegna galla eða gera grein fyrir því ef þeir telja að vara geti hugsanlega verið gölluð. Eini aðilinn sem getur grætt á því að þú dragir að tilkynna um galla er seljandinn. Tilkynntu því um gallann strax og þú verður hans var.

Þeim mun lengur sem þú dregur að tilkynna um galla, þeim mun meiri hætta er á að erfitt verði að sýna fram á og sanna að um galla sé að ræða. Kvartaðu því alltaf strax og þú telur ljóst að um galla sé að ræða.

4.6 Ábyrgðaryfirlýsingar

Hvað felst í ábyrgðaryfirlýsingu?

Ábyrgðaryfirlýsing er yfirlýsing sem seljandi eða framleiðandi gefur kaupandanum. Í samkeppnislögum er kveðið á um það að ábyrgðaryfirlýsingar skuli veita neytandanum betri rétt en hann ella hefði átt átt samkvæmt kaupalögnum.

Samkvæmt kaupalögnum ber seljanda að afhenda neytanda gallalaus vöru. Í ábyrgðaryfirlýsingunni felst að seljandinn tekur á sig ábyrgð á hinu selda á ábyrgðartímanum. Þetta þýðir að seljandinn ábyrgist að hægt sé að nota vöruna allan tímann sem ábyrgðin stendur. Á ábyrgðartímanum skiptir því ekki máli hvort galli hefur verið fyrir hendi við afhendingu eða kemur fram síðar. Neytandinn þarf ekki að sanna að varan hafi verið gölluð þegar hann keypti hana. Seljandinn losnar ekki undan ábyrgð, skv. ábyrgðaryfirlýsingu, nema hann geti fært sönnur á að galli á söluhlut stafi af slysi eða rangrar notkunar kaupanda eða einhvers á hans vegum á hlutnum.

Dæmi: Til eru dæmi um að seljandi eða framleiðandi veiti 10 ára ábyrgð á framleiðslu sinni. Neytandinn getur þá komið að kröfum sínum vegna galla á hlutnum á ábyrgðartímanum. Í sumum tilvikum gerir seljandi þá kröfu á hendur kaupanda að hann komi með hlutinn, t.d. bifreið í reglubundið eftirlit á ábyrgðartíma. Sinni kaupandi ekki að láta fara fram slíkt eftirlit þá getur seljandi felld niður ábyrgð þegar lögboðnum ábyrgðartíma lýkur.

Ef gert er við hlut á ábyrgðartímanum þá felur það ekki í sér að neytandinn eigi rétt á nýrri ábyrgðaryfirlýsingu. Gera á við gallann með viðunandi hætti, en það þýðir að neytandinn getur kvartað ef gallinn kemur fram aftur. Komi sami galli fram þrátt fyrir viðgerð á neytandinn rétt á að gallinn sé lagfærður á kostnað seljanda.

Neytandinn þarf að skoða ábyrgðaryfirlýsingar vel. Það getur verið forsenda ákvörðunartöku í vörukaupum að ábyrgðaryfirlýsing frá seljanda tryggi neytandanum víðtækari og betri rétt en hann mundi hafa ef einungis væri stuðst við ákvæði kauplaganna.

Ábyrgð á seldum hlut

Seljandi ber ábyrgð á seldum hlut þangað til varan er afhent neytandanum og skiptir þá ekki máli þó að hann hafi afhent flutningafyrirtæki vöruna. Seljandinn er ábyrgur gagnvart þér enda er hann viðsemjandi þinn, en ekki flutningafyrirtækið.

Ef um það hefur verið samið að neytandinn skuli ná í vöruna, afhendingartími er kominn og varan tilbúin þá ber neytandi ábyrgð á vörunni eftir það. Ef varan tapar gæðum sínum eða skemmist þá verður kaupandinn að greiða kaupverðið jafnvel þó það gerist af hendingu. Þetta þýðir hins vegar ekki að neytandinn beri ábyrgð á því og beri að greiða vöruna ef henni er stolið eða hún skemmist vegna vanrækslu seljanda.

Dæmi: Þú kaupir hljómflytningstæki í verslun og það er um það samið að þú skulir ná í þau á ákveðnum tíma. Þú gerir það ekki og um nóttina er brotist inn í verslunina og hljómflytningstækjunum sem þú hafðir keypt er stolið. Í því tilviki berð þú ekki ábyrgðina þar sem varan er í vörslu seljanda og þjófnaðurinn hefur ekkert með hættueiginleika vörunnar að gera.

Seljandanum ber að gæta að hlutnum þó að neytandinn hafi ekki náð í hann á umsömdum tíma og þrátt fyrir þá reglu að neytandinn beri ábyrgðina í slíku tilviki. Seljandi hefur samt skyldum að gegna gagnvart neytandanum og ber að varðveita vöruna svo vel sem kostur er, á kostnað neytanda.

Ef þú hefur samið um að mega skila vöru þá berð þú áhættuna af vörunni þangað til þú hefur skilað henni til baka til seljandans.

4.7 Getur neytandinn átt kröfu á hendur öðrum en seljandanum?

Í neytendakaupum getur neytandi gert kröfu á hendur seljanda gegn fyrri söluaðila eða jafnvel fyrri söluaðilum ef seljandi vörunnar getur átt kröfu á hendur fyrri seljendum vegna gallans. Samningar seljenda sín á milli um takmörkun á rétti til að bera fyrir sig galla gilda ekki gagnvart neytendum.

Neytandinn getur líka átt kröfu á hendur framleiðenda vöru eða þeim sem átti hana á undan þeim seljanda sem neytandinn keypti vöruna af. Eðlilegt er þó að neytandinn snúi sér fyrst til þess aðila sem hann keypti vöruna af og krefjist réttar síns, en vissar ástæður geta valdið því að neytandinn megi snúa sér til fyrri eigenda. Þær eru einkum:

- Að seljandinn geti ekki efnt skyldur sínar, sé t.d. í greiðslustöðvun eða gjaldprotaskiptum.
- Að seljandinn hafi lagt niður starfsemi sína, t.d. lokað verslun sinni.
- Að ekki sé hægt að ná til seljandans, t.d. ef seljandinn hefur flutt til útlanda.

Þú getur beint kröfum þínum gegn fyrri seljendum ef:

- Fyrri seljandi hefur selt vöruna til endursölu.
- Þegar sá sem seldi þér vöruna hefði getað gert sömu kröfu á hendur þeim sem seldi honum vöruna.
- Hafi varan verið gölluð þegar fyrri seljandi afhenti hana til þess sem seldi þér hana, t.d. þegar vara er með framleiðslugalla.

Í vissum tilvikum getur verið rétt að neytandi snúi sér til framleiðanda ef hann telur að umboðsmaður hans hér sinni ekki skyldum sínum gagnvart viðskiptavininum. Neytandinn getur í því tilviki leitað liðsinnis Neytendasamtakanna til að fá aðstoð.

4.8 Kaup á notuðum hlutum eða á uppboði

Iðulega eru notaðir hlutir seldir með þeim skilyrðum í samningum, að hluturinn sé seldur í því ástandi sem hann er. Sama ákvæði er venjulega í uppboðsskilmálum. Þrátt fyrir það, að hlutur sé seldur notaður, þá getur hann samt verið gallaður.

Dæmi:

- Um galla er að ræða þegar notaður hlutur er seldur, ef hluturinn er ekki í samræmi við upplýsingar seljandans eða seljandinn hefur ekki upplýst kaupandann um mikilvæg atriði sem hann þekkti, t.d. ef bíll hefur lent í miklu umferðartjóni og þess er ekki getið.
- Sama á við ef kaupandi íbúðar er ekki upplýstur um leka.
- Einnig getur kaupandi átt rétt á bótum ef hluturinn er í mun verra ástandi en kaupandinn mátti og hafði ástæðu til að ætla miðað við sambærilega hluti.

Eftir því sem hlutur verður eldri þurfa gallarnir líka að vera meiri til að hægt sé að krefjast bóta. Það er ekki galli ef bilun stafar af því, að eitthvað gefur sig vegna eðlilegrar notkunar eða slits.

4.9 Hverjar eru skyldur neytandans við seljandann?

Neytandinn á að greiða kaupverðið á réttum tíma og að öðru leyti sinna þeim skyldum, sem hann hefur tekist á hendur samkvæmt samningnum, t.d. sækja vöruna en þegar kaupandinn hefur gert það hefur hann efnt samninginn af sinni hálfu.

Iðulega er kaupverðið greitt um leið og varan er afhent og þér ber ekki að greiða neitt fyrirfram nema annað leiði af samningi kaupanda og seljanda.

Fyrirframgreiðsla

Rétt er að vara við því að greitt sé fyrirfram vegna vörukaupa eða þjónustu vegna þess, að neytandinn situr þá uppi með tjónið ef seljandinn verður gjaldþrota og efnir ekki skyldur sínar. Neytendur ættu því almennt ekki að samþykkja fyrirframgreiðslu nema venja sé til þess í þeim viðskiptum sem um ræðir og keypt sé af viðurkenndum söluaðila. Rétt er einnig að benda sérstaklega á að í slíkum tilvikum er best að greiða með kreditkorti sé þess kostur því að þá er auðveldara að fá greiðslu færða til baka en þegar greitt er með reiðufé.

Afborgunarkaup

Sé samið um að greiða eigi vöruna að hluta eða öllu leyti eftir afhendingu hennar er um afborgunarkaup að ræða. Um afborgunarkaup gilda lög um neytendalán ef að eftirstöðvar kaupverðs nema hærrí fjárhæð en kr. 15.000.- og greiðsla tekur yfir lengra tímabil en þrjá mánuði og greiða ber vexti og kostnað af eftirstöðvum.

Sérstök ákvæði eru í lögum um neytendalán, sem varða skyldu seljanda til að upplýsa neytandann um alla þá þætti sem varða greiðslu hans svo sem lántökukostnað og vexti.

Greiði neytandinn ekki getur seljandinn:

- krafist greiðslu,
- neitað að afhenda söluhlut,
- rift kaupunum
- og ef til vill krafist skaðabóta.

Þegar neytandinn hefur pantað vöru hefur hann skuldbundið sig til að greiða kaupverðið og taka á móti vörunni þegar hún kemur. Neytandinn á þá engan lögbundinn rétt til að hætta við kaupin nema um húsgöngu eða fjarsölu sé að ræða.

Þú getur þó afpantað vöruna sbr. það sem að framan greinir ef þú gerir það fljótlega eftir pöntun og seljandi hefur enn ekki gert neinar ráðstafanir til að pantta hana. Þó verður vara almennt ekki afpöntuð ef hún er sérútbúin fyrir kaupandann nema þá að greitt sé fyrir það verk, sem unnið hefur verið.

Réttindi seljandans

Hafi seljandi þegar pantað og fengið vöruna getur hann gert kröfu til þess, að kaupandi sækji hana og greiði fyrir hana. Sama gildir ef kaupandi hefur náð í vöruna og greitt fyrir hana en þá á kaupandinn engan rétt á því að seljandinn taki vöruna til baka nema um það hafi verið samið sérstaklega.

Seljandi á alltaf rétt á því að neita afhendingu vöru ef kaupandi greiðir ekki á réttum tíma og hann getur rift kaupunum ef kaupandinn lætur undir höfuð leggjast að sækja vöruna á réttum tíma og sinnir ekki áskorunum seljanda um að sækja hana. Seljandinn getur þá selt öðrum vöruna.

Hafi seljandi afhent vöruna á hann ekki rétt á að fá hana til baka þó að neytandi greiði ekki, nema hann hafi samið um það sérstaklega t.d. gert kaupsamning með eignarréttarfyrirvara. Með eignarréttarfyrirvara er átt við það að eignaréttur hlutarins færast aftur til seljanda lendi neytandi í vanskilum með afborganir af söluhlut eða tekið veð í söluhlut.

Seljandi getur krafist skaðabóta fyrir það tjón, sem hann kann að verða fyrir vegna vanskila neytenda. Seljandinn verður þá að sýna fram á hvert tjón hans er og honum ber skylda til að takmarka tjón sitt t.d. að selja hlutinn. Seljandinn getur ekki krafist skaðabóta ef það er ómögulegt fyrir kaupandann að efna skyldur sínar þrátt fyrir vilja og getu t.d. vegna verkfalls bankastarfsmanna.

Frestur seljanda til að gera athugasemdir

Seljandanum ber að kvarta yfir því ef kaupandinn efnir ekki skyldur sínar svo fljótt sem auðið er. Ef hann vill rifta kaupunum verður seljandi að gera grein fyrir því áður en kaupverðið er greitt.

4.10 Verð

Meginreglan er sú þegar ekki er samið um verð að kaupandi greiði fyrir söluhlut það gangverð, sem er á sams konar hlutum seldum við svipaðar aðstæður enda sé verðið ekki ósanngjarnt. Ef ekkert slíkt gangverð er hægt að hafa til viðmiðunar skal kaupandi greiða það verð sem sanngjarnt er miðað við eðli hlutarins, gæði hans og önnur atvik. Vakin er athygli á því, að miðað er við verð hluta á þeim tíma, sem samningur um kaupin eru gerð. Þannig getur neytandi ekki krafist þess, að fá hlutinn ódýrari vegna þess, að verðlækkun hefur orðið á sambærilegum hlutum frá því að samningur var gerður til afhendingar. Seljandi getur ekki heldur áskilið sér hærra verð vegna þess, að sambærilegir hlutir hafi hækkað nema til komi sérreglur hvað varðar breytingar á kaupverði.

Komi til mats á því í dag hvað telst ósanngjarnt verð er tekið mið af því hvað sambærileg vara kostar og aðstæður að öðru leyti. Komi til ágreinings þá hefur kaupandinn sönnunarbyrðina fyrir því, að það verð, sem seljandinn setur upp sé ósanngjarnt. Þessi regla um ákvörðun verðs gildir ekki einungis þegar þú kaupir vörur. Þessar reglur gilda líka þegar þú kaupir þjónustu.

Meginreglan er líka sú að verðlagning sé frjáls þannig að neytandinn verður ávallt að gæta að því hvað varan á að kosta áður en hann ákveður og semur um kaup á vöru.

Þú átt alltaf að semja um verðið áður en þú kaupir.

Vísað er að öðru leyti til umfjöllunar um verðlagningu í 7. Kafla.

4.11 Hvenær og hvar á að greiða?

Venjulega er samið um það hvenær og hvernig á að greiða kaupverðið. Ef það er ekki gert þá gildir sú regla að neytandinn á að greiða þegar kaupandinn krefst þess.

Samkvæmt lögum um lausafjárkaup og neytendakaup á að greiða á atvinnustöð seljanda, þ.e. í versluninni sé um það að ræða. Eigi greiðsla að fara fram gegn afhendingu söluhlutar eða skjals skal greiðslan innt af hendi á afhendingarstaðnum. Leiði greiðslutími ekki af kaupsamningnum á neytandinn að greiða kaupverðið þegar seljandinn krefst þess, en þó ekki fyrr en hluturinn er afhentur eða neytandi getur tekið hlutinn til ráðstöfunar. Áður en kaupverð er greitt getur neytandinn rannsakað hlutinn með venjulegri skoðun.

4.12 Hvenær og hvar á að afhenda vöru?

Sama regla og að framan gildir um það hvenær seljandi á að afhenda söluhlut. Ef ekkert hefur verið samið um það ber honum að skila honum þegar neytandinn krefst þess. Samkvæmt lögum um lausafjárkaup og lögum um neytendakaup skal hafa söluhlut til reiðu á þeim stað þar sem seljandi hefur starfsstöð þegar kaup eru gerð. Ef senda á hlut skal seljandi gera þá samninga sem nauðsynlegir eru til að hluturinn verði fluttur til kaupanda.

Spurningin er þá hvenær hefur seljandi afhent vöru og hvar á hann að afhenda hana? Almennt gerist það þegar seljandinn réttir vöruna yfir búðarborðið eða neytandinn tekur hana með heim úr versluninni. En afhending fer stundum fram síðar, t.d. þegar kaupmaður samþykkir að senda vöruna til neytandans eða þegar neytandinn pantar vöru erlendis frá.

Almenna reglan er sú að seljandi á að skila af sér vöru á þeim stað sem fyrirtæki hans er þegar neytandinn kaupir vöruna eða þar sem hann á heima ef ekki er um seljanda að ræða sem hefur atvinnu af því að selja. Það er síðan sérregla að hafi svo háttáð til að hluturinn hafi verið á öðrum stað þá er kaup gerðust og báðir aðilar um það vitað þá á seljandi að skila hlutnum á þeim stað.

Dæmi: Búi seljandi og neytandi í sama bæ og seljandi hefur tekið að sér að afhenda hlut, telst hann hafa gert það þegar hluturinn er kominn í vörslu kaupanda, þ.e. kaupandi eða einhver á hans vegum hefur tekið við honum. Þannig myndi vera nægjanlegt fyrir seljanda að setja hlut inn um bréflúgu, ef það er unnt, þannig að hluturinn væri þá kominn inn í íbúð neytandans. Það telst hins vegar ekki fullnægjandi afhending að skilja vöru eftir fyrir utan íbúð eða íbúðarhús og komist varan þá ekki til kaupandans ber seljandi ábyrgð á því.

Hafi seljandi tekið að sér að senda hlutinn til neytanda þá telst hann hafa afhent vöruna þegar hún er komin í hendur flutningamanns eða á skipsfjöl. Meginreglan er samt sem áður sú að söluhlutur telst ekki afhentur neytanda fyrr en neytandinn hefur veitt honum viðtöku. Þannig getur seljandi ekki fríað sig ábyrgð eða yfirfært hana yfir á aðra. Neytandinn á samt sem áður sinn rétt óháð því hverjum kann að vera um að kenna að vara er ekki afhent með réttum hætti.

Almenna reglan er sú að seljandi á að greiða allan kostnað af vörunni þangað til hún er afhent neytanda. Taki seljandi að sér að annast flutning á vörunni heim til þín ber honum að greiða kostnaðinn við það ef annað hefur ekki verið ákveðið.

5. Vara keypt í búð

Þegar vara er keypt í búð þá gilda um þau kaup allar þær almennu reglur sem fjallað er um í næsta kafla á undan. Lög um neytendakaup gilda um viðskiptin.

Í sumum tilvikum hefur þróast ákveðin verslunarvenja sem færir neytandanum meiri rétt en lög um neytendakaup kveða á um og neytandinn á þá kröfu á að þessi venja gildi einnig um viðskipti hans. Þar sem gerð er grein fyrir almennum reglum sem gilda um kaup í kaflanum hér að framan verður í þessum kafla einungis fjallað um önnur atriði sem neytandinn þarf að huga að sérstaklega.

5.1 Gjafakort

Gjafakort er einskonar innleggsnóta. Skilmálarnir standa venjulega á gjafakortinu og þú átt venjulega ekki rétt á að innleysa gjafakortið frekar en innleggsnótuna og fá peninga í staðinn. Þú átt heldur ekki rétt á að fá peninga borgaða til baka ef þú verslar fyrir lægri fjárhæð, en kveðið er á um í gjafakortinu.

Algengt er að afmarkaður sé stuttur gildistími á gjafakortum og þrátt fyrir að slík takmörkun standist ekki þá halda margir neytendur að gjafakortið sé úr gildi fallið sé þessi afmarkaði tími liðinn. Spurning er um hvort að slíkur afmarkaður tími sé lögmætur þar sem að greitt hefur verið fyrir og eiga því að gilda sömu reglur um gjafakort og um fyrningu á almennum fjárkröfum í viðskiptum sem eru 4 ár. En rétt er að benda á nauðsyn þess, að nota gjafakort sem fyrst af sömu ástæðum og gilda um innleggsnótur.

Gjafakort geta komið sér vel. Það auðveldar gefendum, sem ekki vita nákvæmlega hvaða hlut þeir eiga að kaupa fyrir þann sem á að fá gjöfina, en vita, að hann hefur áhuga á ákveðinni tegund muna, sem fást í ákveðinni verslun. Þá er þetta hagkvæmt t.d. þegar fólk gengur í hjónaband, að benda væntanlegum gefendum á það, að brúðhjónin ætli að festa kaup á heimilistækjum eða borðbúnaði í þessari verslun.

Ókostir gjafakorta eru hins vegar þeir að hafi kaupandi ekki áhuga á að kaupa neitt í viðkomandi verslun þá á hann ekki rétt að fá peningana út og kaupa annarsstaðar. Gjafakortið gildir einungis til kaupa í þeirri verslun sem kveðið er á um í gjafakortinu.

5.2 Skilaréttur

Ef þú hefur samið um að mega skila vöru þá berð þú áhættuna af vörunni þangað til þú hefur skilað henni til baka til seljandans.

Almennar reglur um skilarétt eru lögfestar í lögum um neytendakaup. Afpanti neytandi hlut áður en hann er afhentur getur seljandi ekki staðið við kaupin eða heimtað greiðslu en seljandinn getur krafist skaðabóta vegna þess tjóns sem hann verður fyrir vegna afpöntunarinnar. Seljandi verður þá að sanna tjón sitt.

Seljandi og neytandi geta samið um skaðabætur til viðmiðunar komi til afpöntunar af hálfu neytanda.

Eftir að hlutur hefur verið afhentur ber neytanda að greiða söluverðið þrátt fyrir að hann skili seljanda vörunni. Kaupandi á ekki almennan skilarétt nema kaupum sé rift eða samið hafi verið um skilarétt, t.d. ef hluturinn er keyptur til reynslu. Kaupandi á þannig ekki almennan skilarétt, skv. lögum um neytendakaup. Neytandinn verður því alltaf að semja um skilarétt ef hann vill hugsanlega nýta hann leiði ekki annað af venju eða sérköngum.

Í framhaldi af setningu kaupalaga var sett á laggirnar nefnd til að fjalla um skilarétt og setti nefndin fram eftirtaldir viðmiðunarreglur sem auka verulega skilarétt neytanda umfram það sem kveðið er á um í lögum:

- Neytandi á að minnsta kosti 14 daga skilarétt.
- Seljanda ber að hafa skriflegar reglur um skilarétt og hafa þær aðgengilegar fyrir neytandann.
- Unnt er samkvæmt reglunum að fá gjafir merktar með gjafamiða og getur neytandinn þá skilað gjöfinni án þess að sýna kvittun fyrir kaupunum. Einnig er kveðið á um að ef um jólagjafamerki sé að ræða er miðað við að varan hafi verið afhent 24. desember.
- Um notkun inneignarnótu á útsölum er meginreglan sú að inneignarnótu er unnt að nota á útsölu. Ef hún er gefin út innan 14 daga fyrir upphaf útsölu þá er ekki hægt að nota hana á útsölu nema með samþykki seljanda.
- Gildistími inneignarnóta og gjafabréfa er 4 ár í samræmi við fyrningarlögin en heimilt er að semja um styttri gildistíma þegar um inneignarnótu er að ræða, þó aldrei skemmri en 1 ár.
- Inneignarnótur og gjafabréf skulu haldi gildi sínu gagnvart þeim sem seljandi kann að framselja verslunarrekstur sinn til.
- Ef vöru er skilað eftir að útsala er hafin er miðað við útsöluverð vörunnar nema að seljandi samþykki aðra verðviðmiðun.

Hafa verður í huga að þetta eru ekki bindandi reglur heldur er hér um að ræða leiðbeinandi reglur fyrir verslunina. Það má þó ætla að margar verslanir munu taka upp þessar reglur og þar með koma betri skipan á skilarétt. Í nefndinni sem samdi þessar leiðbeinandi reglur sátu meðal annars fulltrúar verslunarinnar og munu þeir mæla með því við félagsmenn sína að þeir taki upp án ástæðulauss dráttar framangreindar reglur.



Verslanir sem taka upp þessar reglur geta auðkennt verslun sína með merki sem sést hér til hliðar. Neytendasamtökin munu hvetja verslanir til að taka upp þessar reglur. Ástæða er einnig til að hvetja neytendur til að líta eftir hvort slíkt merki er í verslunum sem þeir skipta við. Ef ekki, að spyrja eftir reglum um skilarétt og sætta sig ekki við lakari skilmála en þá sem felast í þessum reglum.

- **Listi yfir þær verslanir sem fylgja reglum um skilarétt er að finna á heimasíðu Neytendasamtakanna**

5.3 Skil á spólum myndbandaleiga

Þegar tekin er myndbandsspóla á leigu skrifar leigutaki undir skilmála myndbandaleigunnar og staðfestir að hann hafi tekið spólu til leigu. Þegar spólunni er skilað hefur ekki verið gefin nein kvittun og hefur leigutaki því enga sönnun þess efnis að hann hafi skilað spólunni. Myndbandaleigurnar hafa sent frá sér kröfur vegna myndbandsspóla sem þeir telja að hafi verið í útleigu í marga mánuði og jafnvel ár. Leigutaki sem er þess fullviss að hann hafi skilað spólunni er í mjög erfiðri stöðu með að sanna það og hefur þetta leitt af sér mörg deilumál. Það er því mikilvægt þegar spólu er skilað að biðja um kvittun fyrir skilunum en

með því hefur maður tryggt sér sönnun og það gerir það líklegra að skil spólunnar sé skráð í tölvukerfið.

Dæmi: Vegna fjölda kvörtunarmála til Neytendasamtakanna sendu þau bréf til Myndmarks sem er sameiginlegur félagsskapur myndbandaleigna og útgefenda og óskuðu eftir að settar yrðu reglur um skil á myndbandsspólum. Stjórn Myndmarks fjallaði um málið og sendi félagsmönnum sínum bréf þar sem mælt var m.a. til þess að innheimtuferli á skuldum væri með tilteknum hætti, þ.e. hringt yrði í viðkomandi og honum sent bréf innan mánaðar en eftir það væri óhætt að fela þriðja aðila innheimtu á skuldinni. Skuld vegna hverrar spólu færi ekki yfir 20.000 kr. og vegna tækja 40.000 kr. Einnig var mælt til þess að myndbandaleigur gæfu kvittun við móttöku á spólum.

Ef myndbandaleigur fara að þessum tilmælum eigum við eftir að sjá þessi mál í mun betra horfi en þau hafa verið í hingað til.

5.4 Opín kaup

Svonefnd opin kaup eru fátíð hér á landi, en með opnum kaupum er átt við það, að seljandi og kaupandi komi sér saman um, að neytandi megi afhenda vöru til baka innan ákveðins frests t.d. viku eða hálf mánaðar gegn því að fá peningana til baka. Í þeim tilvikum þarf ekki að vera galli á vörunni og það þarf ekki að taka fram af hverju neytandi vill skila vörunni. Samningarnir eru þeir, að neytandinn hefur heimild til þess að skila vörunni.

5.5 Rangt verð í auglýsingu

Stundum kemur fram ákveðið verð í auglýsingu og verðið sem er auglýst reynist rangt. Þvottavél kann t.d. að vera auglýst á kr. 9.000 en átti að vera 90.000.- Spurning er þá hvort að neytandinn geti krafist þess að fá þvottavélina keypta á auglýsta verðinu? Almennt er svarið við þessari spurningu að hafi kaupandi átt að geta gert sér grein fyrir að verðmæti söluhlutar var allt annað en auglýst var og um mistök var að ræða þá ber seljanda ekki skylda til að selja hlutinn í þeim tilvikum á auglýstu verði. Auglýst verð getur þó bundið seljandann og í auknum mæli er seljandi bundinn við auglýst verð en áður var. Verðið sem auglýst er þarf því að vera bersýnilega rangt svo að seljandinn verði ekki við það bundinn.

Í þessu sambandi er þó nauðsynlegt, að fram komi, að auglýst verð getur bundið seljandann. Þróun neytendaréttarins hefur verið í þá átt, að auglýsing er í auknum mæli skuldbindandi fyrir kaupandann.

Dæmi: Algengt er einkum hvað varðar ferðalög, að auglýst sé verð til ákveðins ákvörðunarstaðar t.d. frá kr. 15.000.- Þegar þú hringir síðan í ferðaskrifstofuna, er þér sagt, að því miður séu allar ódýru ferðirnar uppseldar, en eftir séu nokkrar ferðir sem kosti kr. 28.000.- Í þessu tilviki getur þú ekki krafist þess að kaupa ferðina á því verði, sem stóð í auglýsingunni. Seljandinn yrði þó að hafa ákveðnar ferðir til sölu á því verði, sem hann auglýsti lægst og sama gildir raunar um búðina, ef hún auglýsir vöru á ákveðnu verði. Hversu mikið fer eftir því hvaða vöru er um að ræða. Sé um mjög fáar ferðir að ræða á því verði, sem ferðaskrifstofan auglýsir lægst, þá ætti að taka það fram sérstaklega í auglýsingunni. Sé það ekki gert og vörurnar eru fáar t.d. ein ferð á lægsta verðinu, þá er um villandi auglýsingu að ræða, en það er brot á reglum um auglýsingar og

slíkar auglýsingar er hægt að banna. Þó að svona auglýsing sé bönnuð, gefur það samt neytandanum venjulega ekki sérstakan rétt til að kaupa ódýru ferðina eða ódýru þvottavélina á því verði, sem auglýst var.

5.6 Þegar þú skemmir eða brýtur í búðinni

Ef þú brýtur eitthvað t.d. í gjafavörubúð, þá berð þú almennt ábyrgð á því og búðin á rétt til að krefja þig um greiðslu fyrir það, sem brotnaði. Þú getur líka þurft að greiða ef barnið þitt eða einhver á þínum vegum brýtur eða eyðileggur eitthvað í búðinni. Það skiptir ekki máli þó þú hafir ekki ætlað að brjóta hlutinn.

Ef þú getur sýnt fram á, að þú hafir farið að með eðlilegum hætti þ.e. gætt fullrar varúðar og eftirtektar, þá þarft þú hins vegar ekki að greiða bætur. Verslunin getur líka þurft að bera ábyrgð á því, að eitthvað brotnar eða eyðileggst t.d. ef vörum hefur verið stillt upp með þeim hætti, að veruleg hætta sé á því, að viðskiptavinir reki sig í þær.

Dæmi: Það brotnar postulínsvasi þegar þú opnar búðardyrnar. Þú hefur ekki sýnt af þér óaðgæslu í því tilviki og verður því ekki bótaskyldur. Sá sem yrði bótaskyldur í því tilviki yrði verslunin sjálf eða ef til vill fyrri viðskiptavinur, sem kann að hafa sett vasann þannig þegar hann fór, að hann var fyrir dyrunum.

Bótaskylda þín fer í þessum tilvikum eftir því hvort að þú eða þeir, sem eru í versluninni á þínum vegum hafa hagað sér með þeim hætti, að það geti leitt til bótaskyldu þeirra.

5.7 Gjaldþrot verslunar

Þegar þú hefur keypt hlut taktu hann þá með þér um leið og þú hefur borgað hann. Kaupum er ekki lokið fyrr en þú hefur tekið vöruna. Ef þú skilur vöruna eftir hjá seljandanum þá tekur þú þá áhættu að hann geti ekki afhent hana þegar þú ert tilbúinn til að taka við henni.

Verði seljandinn gjaldþrota á tímabilinu lendar varan sem þú keyptir og kaupmaðurinn geymir inni í búskiptunum þrátt fyrir að þú getir sýnt fram á að þú hafir borgað fyrir hana. Þú átt kröfu á þrotabúið en sú krafa þarf ekki að vera mikils virði og er það sjaldnast. Sama gildir þegar um innleggsnótur og gjafakort er að ræða en í þeim tilvikum eignast þú líka kröfu á þrotabúið.

Komi nýr eigandi að verslun í stað þess sem áður rak hana og varð gjaldþrota þá átt þú enga kröfu á hendur honum vegna þess að um er að ræða annan aðila, annað fyrirtæki.

Þrátt fyrir gjaldþrot verslunar getur þú átt rétt á bótum, t.d. ef varan er gölluð og hægt er að krefja fyrri söluaðila eða framleiðanda um bætur vegna gallans eða gallanna.

5.8 Neytendakaup: Ákvæði laga og réttur neytandans

Með neytendakaupum er átt við sölu hlutar til neytanda þegar seljandi eða umboðsmaður hans hefur atvinnu sína af sölu. Hvað þetta varðar eru allar verslanir seljendur, hverju nafni sem nefnast. Sölumenn, t.d. trygginga, bifreiða

o.fl., eru venjulega umboðsmenn seljenda við sölu og viðskipti við þá falla þá undir neytendakaup. Við neytendakaup er umboðsmaður seljanda samábyrgur seljanda. Öll almenn viðskipti einstaklings við aðila sem hefur atvinnu af því að selja það sem neytandinn kaupir falla því undir lög um neytendakaup.

Með neytanda er átt við einstakling sem kaupir söluhlut utan atvinnustarfsemi. Kaupin í stórmarkaðnum, á bifreiðasölnunni eða kaup á tryggingum falla því undir neytendakaup þegar kaupandi er að kaupa fyrir sig persónulega en ekki vegna atvinnustarfsemi sinnar. Kaup eiganda stórfyrirtækis falla því undir neytendakaup ef hann er að kaupa hluti fyrir sig persónulega og heimili sitt en gera það almennt ekki ef hann er að kaupa fyrir fyrirtæki sitt, en um slík kaup gilda lög um lausafjárkaup.

Skiptir það einhverju máli hvort um neytendakaup er að ræða eða kaupin fara eftir ákvæðum laga um lausafjárkaup?

Réttur neytandans er meiri þegar um neytendakaup er að ræða eins og rakið er víða fyrir í þessum kafla og kaflanum um kaup. Meginhluti viðskipta almennings eru neytendakaup. Um þau viðskipti gilda lög um neytendakaup nr. 48/2000.

Lögin um neytendakaup eru ófrávíkjanleg, þannig getur seljandi ekki gert samning við neytanda svo gilt sé um lakari kjör neytandans en neytandinn á rétt á samkvæmt lögum um neytendakaup.

6. Sérstök vörukaup - þegar seljandi býður vöru annarsstaðar en í verslun

Í köflum 6.1 - 6.18 er reynt að gera grein fyrir nokkrum helstu tegundum viðskipta þar sem kaup og sala eiga sér stað utan hefðbundinna verslana.

6.1 Hollráð

Þú getur leitað til Neytendasamtakanna

Þegar þú hefur keypt vöru annarsstaðar en í verslun þá getur oft verið erfitt að ná fram þeim rétti, sem þú átt. Ef þú veist ekki hvað gera skal eða hvaða rétt þú átt leitaðu þá til Neytendasamtakanna til að fá ráð og aðstoð. Það borgar sig.

Þó að það sé annars staðar á það bent, þá er nauðsynlegt að minna á nokkur grundvallaratriði, sem gilda vissulega um kaup hvar svo sem þau eru gerð, en þarf að hafa sérstaklega í huga þegar vara er keypt annarsstaðar en í verslun en það eru eftirfarandi atriði:

- **Lestu og kynntu þér auglýsingar og auglýsingabæklinga vel.** Oftast átt þú ekki kost á öðrum upplýsingum.
- **Athugaðu vel, hvort þú þurfir á þessari vöru að halda eða ekki.** Í því sambandi skaltu huga að hvort þú munir nota þennan hlut mikið.
- **Athugaðu hvort þú getir keypt samsvarandi vöru annarsstaðar.**
- **Keyptu af viðurkenndum söluaðila.** Varastu þá, sem gefa ekki upp annað heimilisfang en númer á pósthólfi.
- **Hugaðu að rétti þínum** ef varan reynist vera gölluð þegar hún kemur á áfangastað.
- **Gættu að þeirri lagavernd sem þú nýtur sem neytandi** ef þú kaupir vöru frá útlöndum.

6.2 Hvað eru sérstök vörukaup?

Með sérstökum vörukaupum, sem hér er talað um er átt við vörukaup, sem fara fram annarsstaðar en í viðurkenndri verslun. Viðskiptin geta átt sér stað vegna þess, að seljandinn snýr sér beint til kaupandans t.d. á vinnustað hans eða heimili. Þá er venjulegast um svonefnda húsgöngusölu að ræða.

Margvíslegar aðrar aðstæður geta komið upp sem valda því að slík viðskipti eiga sér stað. **Sérstök vörukaup geta t.d. verið þegar:**

- vara er keypt á uppboði
- vara er keypt af götusala
- vara er keypt í póströfu
- þegar keyptar eru notaðar vörur

Þetta á einnig við þegar kaup eiga sér stað milli einstaklinga þ.e. þegar hvorugur þeirra hefur atvinnu af því að selja þá vöru sem um er að ræða.

Dæmi: Þetta á m.a. við þegar maður kaupir bíl af einstaklingi eftir blaðaauglýsingu og hvorugur hefur sérþekkingu á bílum eða vinnur við bílasölu.

6.3 Húsgöngusala og fjarsala

Samheiti yfir það þegar seljandi snýr sér til væntanlegs viðskiptavinar með boð um að kaupa ákveðinn eða ákveðna hluti er húsgöngu- og/eða fjarsala. Um húsgöngusölu er að ræða þegar seljandinn knýr dyra á heimili þess sem hann ætlar að selja eða snýr sér beint til hans á vinnustað eða annarsstaðar utan hefðbundins verslunarstaðar. Fjarsala er það þegar skipulögð er sala á vörum eða þjónustu með svonefndri fjarskiptaáðgerð t.d. með hringingum, símbrefasendingum, sjónvarpssala eða bréfasendingum gegn um Internetið svo nokkur algeng dæmi séu nefnd.

Um húsgöngu og fjarsölu gilda lög sem heita lög um húsgöngu- og fjarsölusamninga nr. 46/2000.

6.4 Farandsala

Algengasta formið og það sem flestir þekkja er svonefnd húsgöngusala en það er þegar sölumaður knýr dyra hjá þér eða hefur samband við þig í síma og býður þér vöru til kaups. Farandsala var þetta einu sinni kallað og þeir sem seldu vörur með þessum hætti farandsalar. Farandsalar ferðast um með varning sinn og knýja dyra og bjóða húsráðendum vörur sínar til kaups.

Ekki er óalgengt, að um ávirka sölustarfsemi sé að ræða þegar sölumaður snýr sér beint til hugsanlegs kaupanda og reynir með ýmsum ráðum að fá hann til að kaupa. Iðulega lætur kaupandinn undan fagurgala farandsalans og kaupir eitthvað, sem hann hefur ekkert við að gera og iðrast þess síðan skömmu síðar, en þá var venjulega of seint í rassinn gripið því að sölumaðurinn var á bak og burt og jafnvel þó að í hann hefði náðst, þá þurfti hann ekki að taka vöruna til baka.

Í dag á neytandinn hins vegar kost á að falla frá kaupum sem hann gerir við farandsalann geri hann það innan 14 daga frá því að samningur um kaup var gerður. En þá verður að hafa í huga, þegar um húsgöngu- eða fjarsölu er að ræða að þrátt fyrir að lögin kveði nú á um það, að kaup skuldbindi ekki kaupandann fyrr en að liðnum 14 dögum, þá getur neytandanum á stundum reynst erfitt að gera þennan rétt sinn gildandi ef hann hefur enga hugmynd um það hver seldi honum vöruna eða hvar hann er að finna.

6.5 Internetið og vörulistar

Þegar keypt er í gegn um sjónvarpsmarkað, á Internetinu eða skv. vörulistum, er aðstaða kaupandans önnur en þegar hann á viðskipti í venjulegri verslun. Í verslunarviðskiptum hefur kaupandinn oftast möguleika á að skoða vöruna áður en hann kaupir eða sýnishorn af vörunni. Þegar neytandi kaupir eftir að hafa séð myndir eða sérstakar auglýsingar eingöngu, á hann þess ekki kost, að kynna sér vöruna með fullnægjandi hætti. Þegar varan kemur síðan til neytandans er hún stundum öðruvísi en neytandinn taldi að hún væri. Efnið í vörunni er t.d. annað, en neytandinn hafði talið og notkunarmöguleikar aðrir en hann hafði reiknað með. Það kemur því fyrir að neytandinn vill ekki kaupa vöruna þegar hann hefur skoðað hana.

Vegna þess hvað sölustarfsemi eins og þessi er að mörgu leyti frábrugðin venjulegri sölustarfsemi hafa verið settar sérstakar reglur varðandi hana til að gæta betur hagsmuna neytandans. Gamla reglan, sem að farið var eftir varðandi vöruviðskipti, var sú, að kaupandinn átti að gæta sín og skipti þá iðulega ekki máli hvers konar söluaðferðum seljandi hafði beitt. Þessi regla gildir ekki óskorað lengur. Settar hafa verið ýmsar reglur til að vernda kaupandann sbr. það sem getið er um hér að framan varðandi ólögmetta samningsskilmála og fleira.

En samt sem áður þarf kaupandinn að gæta sín. Hann getur þrátt fyrir ýmsar verndarreglur orðið bundinn við kaup. Hann getur líka setið uppi með skaðann af því að ekkert er út úr seljandanum að hafa. Kaupandinn veður því alltaf að gæta sín í öllum viðskiptum.

Fáir hlutir þróast jafn hratt og sölustarfsemi. Nýjungar í fjarskiptatækni hafa í för með sér nýjar söluaðferðir og möguleika söluaðila til að komast í samband við neytendur. **Þrátt fyrir nýja tækni og nýjar aðferðir gilda samt grundvallarreglur um samninga og kaup.**

Þó að full ástæða sé til að vera sérstaklega á varðbergi í viðskiptum sem boðið er upp á utan verslana, þá eru slík viðskipti alls ekki af hinu vonda. Slíkir möguleikar bjóða jafnt neytandanum sem seljandanum upp á nýja möguleika.

Dæmi: Benda má á hagræði neytandans við það, að farandsali kemur með nýjar kartöflur að húsdrym og býður til kaups á lægra verði en má fá í næstu búð, svo dæmi sé tekið, og kaup á Internetinu af viðurkenndum bóksala, þar sem bók er keypt á minna en helmingsverði þess, sem þú getur keypt hana í bókabúðinni þinni.

Væri þessi sölustarfsemi einhliða slæm fyrir neytendur, þá væri hún ekki leyfð. En af því að hún býður upp á marga möguleika og er um margt hagfelld fyrir neytendur þá er þessi sölustarfsemi leyfð. Um hana hafa þó verið settar sérreglur umfram þær sem almennt gilda um kaup og samninga vegna þess, að viðskiptin eru nokkuð frábrugðin því þegar neytandinn kaupir í verslun.

6.6 Lög um húsgöngusölu /fjarsölu

- Um húsgöngusölu gilda sérstök lög, þó með nokkrum undantekningum um sölu á hlutum sem seldir eru með húsgöngu og fjarsölu og kosta meira en kr. 4.000.-
- Ákvæði þessara laga gilda einnig þegar kaupmaður skipuleggur söluferð með varning sinn beint heim til kaupanda.
- En það er ekki bara heimili kaupandans sem um er að ræða. Ákvæði laganna taka líka til þess, þegar seljandi býður vörur sínar til kaups á vinnustað neytandans.

Þannig er húsgöngusala skilgreind í lögnum um húsgöngu- og fjarsölusamninga sem sala á vöru og þjónustu sem seljandi skipuleggur utan fastrar starfsstöðvar sinnar, svo sem á heimili neytanda eða vinnustað hans og neytandi hefur hvorki óskað eftir né var kunnugt um að afhending vöru eða þjónustu væri hluti af sölu- eða þjónustustarfsemi seljanda, svo og annars konar farandsala.

Gildissviðið er því ekki bundið við sölustarfsemi á heimili eða vinnustað. Það koma til mörg önnur tilvik t.d. sölustarfsemi í heimaboði eða í ferð, sem að seljandinn skipuleggur.

Dæmi: Hvað með það þegar seljandinn birtist ekki ljóslifandi fyrir framan kaupandann, geta lögin gilt þá? Já það gera þau t.d. þegar um er að ræða símasölu þegar seljandinn hringir í þig óumbeðinn. Jafnvel þó að seljandinn hringi í þig og þú hafir ekki tíma til að tala við hann þá stundina og hringir til baka síðar, þá gilda lögin einnig.

Ákvæði laganna gilda hvort heldur þú kaupir vöru eða þjónustu því að í lögunum er kveðið á um það, að þau gildi um samninga um sölu, leigu, vörur og þjónustu til neytenda þegar seljandinn hefur atvinnu af því að selja eða veita þjónustu með fjarsölu eða húsgöngusölu.

Undantekningar eru þó að ákvæði laga um húsgöngu- og fjarsölusamninga gilda ekki þegar um er að ræða samninga um smíði eða byggingu, kaup á verðbréfum, váttryggingum eða annars konar fjármálaþjónustu, samninga um hlutdeild í afnotarétti orlofshúsnæðis (um það gilda sérstök lög) samningar um notkun á almenningssímum, uppboð, sölu úr sjálfsöllum.

6.7 Hver er uppsagnarréttur neytandans við húsgöngu- eða fjarsölu?

Eftir að hafa snúið sér beint til seljanda á neytandi fyrst og fremst rétt á því að segja samningnum upp, þ.e. að rifta kaupunum án þess að þurfa að greiða eitthvað fyrir það. Raunar er ekki um riftun að ræða af hálfu neytandans, þar sem að samningurinn skuldbindur ekki neytanda fyrr en 14 dögum eftir gerð samningsins. Neytandanum er þannig heimilt að falla frá samningi á tímabilinu þ.e. áður en 14 dagar eru liðnir. Neytandinn þarf ekki að tilgreina nokkra ástæðu eða greiða eitt eða annað. Neytandinn verður einungis að tilkynna að hann vilji ekki samning um þessi kaup.

Neytandinn hefur þannig rétt til að láta samninginn ekki öðlast gildi innan 14 daga frá því að samningurinn var gerður. Seljandinn á að upplýsa neytandann skriflega um þennan rétt sinn og þó að neytandinn fallist á að þessar reglur gildi ekki varðandi kaupin þá gilda þær samt. Lögin kveða á um það, að neytandinn geti ekki afsalað sér réttinum til að segja samningnum upp. Það skiptir því engu máli hvað seljandi og kaupandi semja um í því sambandi. Neytandinn getur alltaf sagt upp svona samningi eða komið í veg fyrir að hann taki gildi, geri hann það með viðurkenndum hætti innan 14 daga frá því að samningurinn var gerður.

Seljandi á að láta neytanda í hendur skriflegar upplýsingar um möguleika til að segja samningi upp ásamt nafni og heimilisfangi þess aðila, sem neytandi á að snúa sér til varðandi uppsögn samningsins.

Uppsagnarrétturinn er því sá réttur sem neytandinn hefur umfram þann rétt, sem hann annars hefur í samningum um kaup á vörum og þjónustu.

Athugið líka: Kafla 6.8 Hvernig er samningi sagt upp? - Undantekningar

6.8 Hvernig er samningi sagt upp? - Undantekningar

Hvernig á neytandinn að segja upp samningi um sérstök vörukaup? Neytandinn getur tilkynnt um að hann falli frá samningnum t.d. með ábyrgðarbréfi innan 14 daga frá því að honum berast í hendur upplýsingar um söluskilmála. Þetta þýðir

það, að hugsanlega getur neytandinn átt möguleika á því að segja upp samningi í lengri tíma en 14 daga ef honum berast söluskilmálarnir síðar í hendur.

Dæmi: Sölumaður snýr sér til neytanda og býður honum ryksugu, sem hann afhendir neytandanum, en hefur ekki söluskilmálana með sér og sendir þá til neytandans 4 dögum síðar. Í því tilviki getur neytandinn fallið frá samningi innan 14 daga frá því að honum bárust þessir skilmálar í hendur frá seljandanum eða þá alls 18 dögum eftir, að viðskiptin fóru upphaflega fram.

Þrátt fyrir það, að á þetta sé bent, skal það ítrekað, að nauðsynlegt er fyrir neytendur að taka sér sem allra stystan tíma til að ákveða hvort þeir ætla að standa við svona kaup eða falla frá þeim.

Með því að senda tilkynningu um að neytandinn segi samningnum upp er hann laus undan öllum skilmálum samningsins þar með talið öllum láns- og greiðslusamningum, sem viðskiptunum fylgdu. Neytandinn á þá að skila vörunni hafi hann tekið á móti henni og hann á að fá endurgreitt hafi hann greitt eða þarf ekki að greiða neitt hafi greiðsla ekki farið fram. Neytandinn þarf ekki að skila vörunni fyrr en hann hefur fengið endurgreitt það sem hann greiddi fyrir vöruna en endurgreiða á vöruna innan 30 daga.

Undantekningar

Reglan um heimild neytanda til að falla frá samningi er ekki undantekningalaus. Þannig eru þær undanþágur, að neytandinn getur ekki nýtt sér 14 daga réttinn til að ákveða hvort hann vill standa við samning eða ekki þegar um er að ræða eftirfarandi tilvik:

Samninga um þjónustu sem neytandinn hefur samþykkt að verði veitt áður en frestur til að falla frá samningi (14 dagarnir) eru liðnir.

Samning um kaup á myndböndum, hljóðupptökum eða hugbúnaði hafi neytandi rofið innsigli seljanda. Rof á innsigliinu er hér forsenda. Þannig getur neytandinn nýtt sér 14 daga réttinn til að hætta við samninginn hafi hann ekki rofið innsigli seljanda.

Samning þar sem neytandi hefur sérpantað vöruna eða hún hefur verið sniðin á annan hátt að persónulegum þörfum hans eða eðli vörunnar er slíkt að hún mundi skemmast eða verða útrunnin innan frestsins, t.d. matvörur.

Fjarsölusamning um þáttöku í happdrætti eða öðru löglegu spili.

Vert er einnig að vekja athygli á því, að þrátt fyrir ákvæði laga um húsgöngu og fjarsölusamninga verður að líta svo á, að það varði miklu um réttarstöðu aðila hvort að seljandi snýr sér til kaupanda beint utan hefðbundins verslunarstaðar hvort heldur það er með húsgöngu eða fjarsöluaðferðum eða hvort kaupandi snýr sér til seljanda og falast eftir að kaupa vöruna.

Líta verður þannig á, að þrátt fyrir að kaup komist á með fjarsölusamningi vegna frumkvæðis neytandans að þá á neytandinn sjaldnast rétt á 14 daga skilarétti nema seljandinn bjóði upp á þá skilmála.

6.9 Hvernig á að skila vörunni?

Það á að skila henni með sama hætti og hún var afhent.

- Seljandi á að ná í hana hafi hann komið með hana.
- Þú átt að senda vöruna í pósti ef þú hefur fengið hana senda í pósti.
- Vöruna á að afhenda í sama ástandi og þú tókst við henni.

Eingöngu er hægt að krefja neytanda um greiðslur vegna beins kostnaðar við að skila vörunni.

Hvaða þýðingu hefur það, ef skriflegir samningsskilmálar fylgja ekki með?

Slíkt getur verið alvarlegt fyrir seljanda, því að réttur neytanda til að falla frá samningnum miðar við það tímamark, þegar seljandi afhendir neytanda samningsskilmálana. Dragist hjá seljanda að afhenda samningsskilmálana lengist sá tími, sem neytandinn hefur til að segja upp samningnum að sama skapi. Þó að á þetta sé bent, þá skal það þó rækilega ítrekað, að engin er regla án undantekninga og neytandinn hefur líka skyldur.

Rétt er að vekja sérstaka athygli á þessu þar sem hér á landi er mjög algengt, að þess sé ekki gætt að gera neytanda grein fyrir rétti sínum og hlutir gerðir án þess. Neytandinn á ýmsa kosti, sem hann hafði ekki áður og þess þurfa seljendur að gæta.

Meginreglan er þó sú, að fylgi seljandi ekki reglum laganna að öllu leyti er litið svo á, að samningurinn sé ógildur. En það er líka meginregla skv. kaupalögunum, að neytanda ber að gera athugasemdir við vöru innan árs (tvö ár skv. nýju lögunum) frá því hann fékk hana afhenta og sú regla gildir einnig um þessa samninga.

Ef gallar eru á vörunni getur þú gert athugasemdir varðandi þá eftir almennum reglum, sem lýst er að framan varðandi kaup. Þú getur gert athugasemdir vegna galla hvort heldur þú getur enn fallið frá samningi þ.e. innan 14 daga frestsins eða eftir það.

6.10 Frá hvaða tíma reiknast fresturinn, sem að neytandinn hefur til að falla frá samningi?

Þegar farandsali afhendir þér vöru þá er miðað við afhendingartímann, þ.e. fylgi tilskyldir söluskilmálar með. Annars reiknast fresturinn frá þeim tíma sem þú færð söluskilmálana afhenta.

Ef þú færð vöruna afhenta síðar og hefur ekki haft tækifæri til að skoða hana eða sýnishorn af henni byrjar frestur þinn til að segja upp samningi frá þeim tíma að þú færð vöruna. Hafir þú t.d. keypt vöru í símasölu þá gildir móttökudagur vörunnar.

Tímafresturinn byrjar aldrei að líða fyrr en þú hefur fengið söluskilmála í hendur þar sem þér er gerð grein fyrir því að þú getir fallið frá samningnum. Þetta er einkum mikilvægt að hafa í huga varðandi samninga um þjónustu.

6.11 Vörukaup í póströfu

Algenzt er að kaupa vöru í póströfu þegar um er að ræða kaup skv. sérstökum pöntunar- eða vörulistum. Þá gilda um vörukaup í póströfu sömu reglur og þegar vara er keypt í gegn um sjónvarpsmarkað eða með því að nota heimilistölvuna til vörukaupa á Interneti.

Þú nýtur sömu neytendaverndar þegar þú kaupir vöru í póströfu og þegar þú gerir samninga að öðru leyti t.d. kaupir vöru í verslun. En kaup á vöru í póströfu bjóða upp á meiri hættur fyrir neytandann en kaup í verslun. Neytandinn pantar vöru, sem hann hefur venjulega ekki séð í raunveruleikanum. Þá þarf neytandinn venjulega að greiða vöruna áður en hann á þess kost að skoða hana. Möguleikarnir til að hafa rangt við í viðskiptum og plata neytandann eru því miklir.

Aðvörun - Það er mikilvægt að huga að ýmsu áður en vara er keypt í póströfu

Gættu þín sérstaklega vel þegar þú gerir svona viðskipti:

- **Forðastu** að greiða fyrirfram. Ef þess er krafist að greiða inn á ákveðið póstgírónúmer áður en varan er afhent, skaltu gæta þín sérstaklega vel.
- **Athugaðu** í öllum tilvikum þegar þú kaupir vöru með þessum hætti hvort fyrirtækið gefur upp heimilisfang sitt og símanúmer, sem er þá annað en sjálfvirkur pöntunarsími.
- **Þú ættir aldrei** að eiga viðskipti við þá, sem ekki geta eða gera góða grein fyrir sér og sölustað sínum. Seljandi sem hefur sína hluti í fullkomnu lagi hefur ekkert að fela. Varastu þá, sem gefa ekki upp annað heimilisfang en númer á pósthólf.
- **Hugaðu** að rétti þínum ef varan reynist vera gölluð þegar hún kemur á áfangastað.
- **Gættu** að þeirri lagavernd sem þú nýtur sem neytandi ef þú kaupir vöru frá útlöndum.

Þó að það sé annars staðar á það bent, þá er nauðsynlegt að minna á nokkur grundvallaratriði, sem gilda vissulega um kaup hvar svo sem þau eru gerð, en þarf að hafa sérstaklega í huga þegar vara er keypt annarsstaðar en í verslun en það eru eftirfarandi atriði:

- **Lestu** og kynntu þér auglýsingar og auglýsingabæklinga vel. Oftast átt þú ekki kost á öðrum upplýsingum.
- **Athugaðu** vel, hvort þú þurfir á þessari vöru að halda eða ekki. Í því sambandi skaltu huga að hvort þú munir nota þennan hlut mikið.
- **Athugaðu** hvort þú getir keypt samsvarandi vöru annarsstaðar.
- **Keyptu** af viðurkenndum söluaðila.

Er hægt að skila vöru, sem keypt er í póströfu?

Þegar þú pantar vöru í póströfu, þá hefur þú gert samning og samninga ber að halda. Sækir þú ekki pakka, sem er sendur þér hefur fyrirtækið rétt til að krefja þig um skaðabætur vegna þess kostnaðar, sem pöntun þín hefur í för með sér.

Í mörgum tilvikum er þér gefinn kostur á að skila vörunni innan ákveðins frests t.d. 14 daga. Þú skalt frekar eiga viðskipti við slíka aðila en þá sem gefa þér enga möguleika á því að skila vörunni eftir að þú hefur skoðað hana. Þú skalt því spyrjast fyrir um það áður en þú pantar ef það kemur ekki fram sérstaklega á pöntunarlistanum, hvort þú hafir skilarétt og þá hvernig þeim rétti sé háttað.

Ef þú hefur rétt til að skila vörunni þá getur þú endursent hana í sama ástandi og hún kom og með sama hætti og hún kom og þarft þá ekki að greiða annað en

endursendingarkostnaðinn. Oft kemur fram í pöntunarlista eða öðrum kaupskilmálum í svona kaupum, að neytandinn geti skilað vörunni innan ákveðins frests, þá þarft neytandinn að ganga frá skilum áður en sá frestur er liðinn.

Kaup í póströfu frá útlöndum

Engar sérstakar reglur gilda um kaup í póströfu frá útlöndum umfram það sem gildir um kaup hér heima af íslenskum aðilum. Það verður þó að hafa í huga, að íslenskur neytandi, sem kaupir vöru skv. enskum pöntunarlista getur ekki gert kröfu á grundvelli íslenskra laga nema um það sé sérstaklega samið. Því hættir neytandinn á það, þegar hann pantar erlendis frá, að lög þess lands, sem varan er pöntuð frá gildi um kaupin. Þegar vara er keypt í póströfu erlendis frá, þá þarf að gæta vel að öllum skilyrðum. Spurningarnar eru m.a. hvort að varan sé auglýst með virðisaukaskatti eða ekki. Þá er líka mikilvægt hvort að viðgerðarþjónusta er fyrir hendi hér á landi. Ekki má heldur gleyma því hvort að seljandi ábyrgist vöruna t.d. endinguna og með hvaða hætti það er gert.

Ef vara er keypt frá landi innan Evrópska efnahagssvæðisins þá hafa íslenskir neytendur iðulega betri rétt, en sé um að ræða kaup frá öðrum heimshlutum. Viðskiptareglur þær sem gilda á Evrópska efnahags-svæðinu til verndar neytendum gilda þá um slík kaup.

Hvað gerist ef önnur vara er send, en neytandinn pantaði?

Stundum gerist það, að neytandinn fær senda aðra vöru en þá, sem hann pantaði. Í því tilviki er neytandinn óbundinn nema fyrirtækið hafi áskilið sér rétt til slíks, en slíkt verður þá að koma fram á pöntunarlistanum eða því sem þú hefur fengið sent varðandi pöntunina.

Hafi fyrirtækið selt allar vörur sömu tegundar t.d. af sama lit og pantað var þá getur það verið þjónusta við neytandann, að senda honum vöru, sem líkist í öllum aðalatriðum vörunni, sem hann pantaði, en kann að vera uppseld þegar pöntun hans kemur til seljandans.

Þegar um slíkt er að ræða getur neytandinn endursent vöruna á kostnað sendandans.

Hvaða lágmarkskröfur þarf neytandinn að gera?

Það eru engar sérreglur, sem gefa neytandanum betri rétt þegar hann kaupir í póströfu eða með öðrum sambærilegum hætti. Samt sem áður er rétt að miða við ákveðna viðskiptahætti, sem verður að telja lágmarkskröfur neytenda í viðskiptum sem þessum. Það ber að ítreka, að það sem hér er sett fram sem lágmarkskröfur neytenda er ekki bundið í lögum og því getur stundum verið vafi á því hvort neytandinn eigi þann rétt, sem hér er fjallað um, en ekki verður fallist á, að gætt sé eðlilegra viðskiptahátta nema farið sé að þessum lágmarkskröfum, en þær eru:

- Að staðgreiðsluverðs sé ávallt getið í pöntunarlistum og auglýsingum.
- Að sé vara auglýst með aukabúnaði þá fylgi sá búnaður með nema skýrt sé tekið fram í texta auglýsingarinnar, að aukabúnaðurinn fylgi ekki.
- Að getið sé um kostnað við nauðsynlega aukahluti sem þarf til að hægt sé að nota vöruna t.d. rafhlöður ef um slíkt er að ræða.
- Að upplýsingar séu gefnar þegar pantað er hvenær vara verði afhent.
- Að upplýsingar séu gefnar fyrirfram um rétt neytandans til að endursenda vöruna og hvaða kostnað neytandinn þarf að greiða geri hann það.

- Að pöntunarlistinn og/eða auglýsingin gefi greinargóðar upplýsingar um mikilvægustu atriði eins og hvað varðar vörulýsingar, meðferðarmerkingar, notkunarmöguleika, hættueiginleika, sem og annað, sem skiptir máli varðandi þá vöru, sem boðin er til kaups.

Um þessi kaup gilda ákvæði laga um húsgöngu- og fjarsölusamninga eftir því sem við á en fjarsölusamningur er skilgreindur sem samningur seljanda og neytanda um kaup á vöru eða þjónustu sem gerður er með fjarskiptaðaferð.

6.12. Sjóvarpsmarkaðurinn

Sjóvarpsmarkaðir hafa rutt sér til rúms á síðari árum. Nokkrar erlendar sjóvarpsrásir sjóvarpa eingöngu upplýsingum um vörur og kauptilboðum og hér á landi bjóða innlendar sjóvarpsstöðvar upp á sjóvarpsmarkaði. Sjóvarpsmarkaðarnir auglýsa þá vöru, sem er falboðin með margvíslegum og oft skrumkenndum hætti. Oft er t.d. boðið upp á undraefni sem gerir allt hreint á svipstundu eða þá veldur því, að þú þarft nánast ekki að bóna bílinn þinn aftur.

Helsta umkvörtunarefni neytanda, sem hafa keypt vörur í gegn um sjóvarpsmarkaði er að vörurnar svari ekki til þeirra kosta, sem að neytandinn taldi, að varan væri búin. Það stafar sjálfsagt af því hversu skrumkenndar lýsingarnar eru oft á þeim vörum sem hér ræðir um. En það þarf að hafa í huga, að neytandinn getur fallið frá kaupum eftir að hafa skoðað vöruna uppfylli hún ekki þá kosti, sem hann mátti ætla. Þá getur neytandinn nýtt sér ákvæði laga um húsgöngu- og fjarsölusamninga (kafla 6.6) og fallið frá kaupnum innan 14 daga frá gerð fjarsölusamnings.

Í öllum aðalatriðum gilda sömu reglur um kaup í gegn um sjóvarpsmarkaði eins og önnur kaup með póströfu. Um er að ræða fjarsölusamninga og gilda því ákvæði laga um húsgöngu- og fjarsölusamninga varðandi þessi viðskipti eftir því sem við á.

Sjóvarpsmarkaðurinn hefur að mörgu leyti komið í stað pöntunarlistanna, en munurinn er e.t.v. helst sá, að sjóvarpsmarkaðurinn býður upp á mjög mynðræna auglýsingu. Reglur sem gilda um vörukaup almennt gilda líka þegar vörur eru keyptar með þessum hætti og neytandinn getur gert athugasemdir við vöruna vegna galla og einnig að hún svari hún ekki til þeirra kosta, sem beinlínis er hægt að krefja að hún sé búin miðað við hvernig varan hefur verið kynnt.

Þær lágmarkskröfur varðandi kaup í póströfu (kafla 6.11) sem getið er um eiga líka að gilda þegar vara er keypt gegnum sjóvarpsmarkaði.

Spurning er hver ber ábyrgð á galla á vöru eða ber skylda til að endurgreiða hana:

- Á neytandinn eingöngu aðgang að seljandanum?
- Á neytandinn aðgang að sjóvarpsmarkaðnum?

Svörin við þessum spurningum geta verið bæði já og nei. Það fer eftir því hvers eðlis viðkomandi sjóvarpsmarkaður er. Neytandinn má ekki gleyma því, að sjóvarpsstöð tekur almennt ekki ábyrgð á þeim auglýsingum, sem hún sjóvarpar þegar undan eru skildar almennar reglur um auglýsingar. Pöntun neytanda á vöru í gegnum sjóvarpsmarkað er því oft með þeim hætti, að neytandinn á eingöngu rétt gagnvart þeim, sem hann pantaði af þ.e. þá seljandanum.

6.13 Kaup í gegn um Internetið – tækifæri fyrir neytendur

Kaup á Internetinu og aðrir möguleikar til fjarsölusamninga hafa opnað neytendum ný tækifæri. Upplýstur neytandi, sem að gætir að sér á þess kost að nýta sér alþjóðlega samkeppni og leita að hagstæðustu kaupunum. Allt þetta er til þess fallið að auka hagkvæmni fyrir neytendur. Það skal því áréttað, að neytendur eru hvattir til að skoða þá möguleika sem þeir eiga til að gera viðskipti t.d. á Internetinu með þeim fyrirvara þó, að þeir gæti að því sem hér greinir um þessi viðskipti.

Kaup í gegn um internetið er fjarsölusamningur skv. okkar lögum, en þarf ekki að vera það í landi söluaðilans. Internetið er alþjóðlegt og því gildir sú regla í slíkum viðskiptum að gæta að öllum atriðum áður en keypt er frá landi utan Evrópska efnahagssvæðisins.

Internetið opnar nýja möguleika. Á Internetinu er boðið upp á kaup á flestum vörum auk ýmissar þjónustu. Kaup með því að panta vöru gegn um Internetið og gefa upp til greiðslu númer á kreditkorti verður stöðugt algengari. Um slík kaup gilda almennar reglur um fjarsölu, samninga og lausafjárkaup. Kaup á Internetinu eru enn sem komið er nokkuð örugg ef neytandinn gætir þess hver býður þá vöru, sem hann ætlar að kaupa.

Þegar keypt er af viðurkenndum söluaðila sem hefur fasta starfsstöð og er þekktur sem góður seljandi, er áhættan ekki svo mikil. Oft er hægt að gera góð kaup á Internetinu og með þeim tilboðum, sem eru á Internetinu opnast gífurlegir möguleikar fyrir neytandann. Auðvelt er að bera saman t.d. verð á ýmsum hlutum. Margir hafa gaman að því að kanna slíka möguleika og geta á stundum gert betri kaup, en þeim býðst að gera heima hjá sér.

Hér skal því ekki dregið úr þeim kostum, sem Internetið býður upp á. Samt sem áður þá verður að gæta að því, að slík kaup geta líka verið varasöm og þau varnaðarorð, sem getið er um hér að framan almennt varðandi húsgöngu og fjarsölu (kafla 6.2) svo og kaup á sjónvarpsmarkaði (kafla 6.11) eiga líka við um verslun á Internetinu.

Aðalatriðið er að kaupandinn leiti ekki á vit ævintýrana hjá þeim sem bjóða ótrúlega gott verð og hagstæða þjónustu.

Það má hafa það sem vísireglu varðandi tilboð um kaup á Internetinu, að sé tilboðið ótrúlega hagstætt, þá ber að hafa sérstakan vara á. Slík tilboð eru oft hrein svik. Í þeim efnum er best, að hafa þá reglu, að taka aldrei svonefndu tilboði, sem sagt er, að þú getir ekki hafnað.

Þegar þú kaupir vöru erlendis frá verður þú að muna, að við komuna hingað til landsins bætast ofan á verðið **aðflutningsgjöld** og **virðisaukaskattur**. Þú skalt því gæta að því áður en þú kaupir vöru hvaða opinber gjöld leggjast ofan á hana.

Þá má heldur ekki gleyma, að ákveðinn **flutningskostnaður** leggst líka ofan á vöruna og iðulega er hans ekki getið í tilboðinu á Internetinu, þó það sé samt algengt.

Opinberu gjöldin leggjast ofan á verð hlutarins, sem þú kaupir að viðbættum flutningskostnaði.

- Vörur, sem þú getur keypt í næsta nágrenni skalt þú ekki kaupa á Internetinu nema að þú getir fengið þær á mun hagstæðara verði að öllu athuguðu.
- Þú skalt ekki gleyma því, að þú getur ekki skoðað vöruna sem þú kaupir á Internetinu fyrirfram.
- Þá getur þú líka lent í vandræðum við að skila vörunni og gera kröfu vegna galla, sem fram koma á henni.

6.14 Kaup á uppboði

Ákveðnar reglur gilda um uppboð og ávallt eiga að liggja fyrir sérstakir uppboðsskilmálar. **Nauðsynlegt er að kynna sér uppboðsskilmála** áður en farið er að bjóða í vöru, sem boðin er upp. Þannig getur komið til viðbótar því verði, sem þú býður ákveðin **söluþóknun**. Þú þarft að kynna þér uppboðsskilmálana áður en þú ákveður að bjóða í hlut, sem seldur er á uppboði.

Vaninn er, að hægt sé að skoða þær vörur, sem boðnar eru upp áður en uppboðið hefst.

Ef þú býður í vöru á uppboði ert þú bundinn við boð þitt. Þú þarft líka að vera við því búinn að staðgreiða það sem þú kaupir á uppboði. Þegar um lausafjárkaup er að ræða og boð þitt er samþykkt þarft þú almennt að greiða uppboðsverðið á staðnum og uppboðshaldari tekur iðulega ekki við ávísunum. Annað gildir þegar fasteignir eru keyptar á uppboði. Þegar boð þitt hefur verið samþykkt og þú hefur greitt verður þú að taka vöruna. Uppboðshaldarinn ber venjulega enga ábyrgð á vörunni eftir að hún hefur verið seld á uppboði.

Spurning er hvort þú átt einhvern rétt vegna galla á vöru eða annars þegar þú hefur keypt vöruna á uppboði. Sá sem kaupir vöru á uppboði afskrifar ekki þar með öll réttindi til að gera athugasemdir ef varan svarar ekki til lýsingar eða það eru gallar á henni, sem ekki var hægt að ætlast til að neytandinn sæi við skoðun.

Spurning er þá til hvaða aðila á neytandinn að snúa sér vegna kvartana? Vanalega bera uppboðsmarkaðir ekki ábyrgð, en hafi vara verið seld af viðurkenndum framleiðenda eða seljanda þá ber hann almennt sömu ábyrgð sem framleiðandi að öðru leyti.

Sé um að ræða uppboð á eigum dánarbús, þá ber dánarbúið almennt ábyrgð á þeim munum, sem seldir eru á slíku uppboði.

Á nauðungaruppboðum, sem haldið er af opinberum aðilum, ber uppboðsaðilinn ekki ábyrgð á gæðum söluhluta eða göllum á þeim. Neytandinn tekur almennt alla ábyrgð á vörunni, þegar hann kaupir á slíku nauðungaruppboði og ákvæði kaupalaganna gilda ekki.

En það mikilvægasta við uppboðskaup er að kynna sér uppboðsskilmálana.

Sjá líka: Kafli 4.8 Kaup á notuðum hlutum eða á uppboði

6.15 Kaup á notuðum hlutum

Verslanir, sem selja notaða hluti hafa yfirleitt keypt hlutina, sem þær endurselja eða þær selja munina í umboðssölu. Hvort heldur er, þá er verslunin ábyrg gagnvart neytandanum t.d. ef varan er gölluð. Kaupalögin gilda og það er í raun ekki mikill munur á stöðu neytandans hvort heldur hann kaupir í verslun með notaða hluti eða nýja. Verslunin á að gefa þér fullnægjandi upplýsingar um vöruna t.d. gæði hennar, hættueiginleika ef einhverjir eru svo og hvernig á og má fara með hana t.d. ef um fatnað er að ræða.

Það verður samt að minna á það, að notað er ekki nýtt. Þannig geta verið annmarkar á notuðu vörunni, sem þú kaupir, sem ekki geta skoðast sem gallar heldur eðlilegt slit. Eitthvað, sem má vænta af vöru eins og þeirri, sem er svona mikið notuð eða svona gömul.

Það er líka ástæða til þess að minna neytandann á það, þegar hann kaupir notaða vöru í verslun, að venjulega er auðveldara að ná töluverðum afslætti eða verðlækkun á slíkri vöru en nýrri vöru.

Seljandi notaðrar vöru ber ábyrgð á göllum, sem kunna að koma fram á hinu selda þrátt fyrir að varan sé notuð. Um galla og bætur fyrir þá gilda sömu ákvæði og almennt gilda um kaup, en hafa verður í huga að það sem búast má við að geti gerst varðandi vöruna miðað við aldur hennar er ekki galli heldur ef til vill eðlilegt slit á vörunni. Þegar um er að ræða slit vegna aldurs vörunnar, sem eðlilegt verður að teljast, þá á neytandinn ekki rétt á bótum. Hins vegar á neytandinn rétt á bótum ef varan er gölluð eða hefur ekki þá kosti, sem ætla mátti að hún hefði.

Sjá líka: Kafli 4.8 Kaup á notuðum hlutum eða á uppboði

6.16 Götusala og önnur tilviljunarkennd sala

Götusala og útimarkaðir eru ekki algengt söluform hér á landi, en víða erlendis tíðkast mjög að selja vörur á götum úti á allskonar flóamörkuðum eða þjófamörkuðum eins og þeir eru stundum kallaðir.

Grundvallarreglan er sú, að sá sem selur vörur á slíkum mörkuðum ber sömu ábyrgð og aðrir seljendur. Hins vegar á neytandinn þess sjaldan kost að kvarta. Neytandinn veit t.d. venjulega ekki hvað fyrirtækið heitir eða sá, sem seldi honum vöruna.

Þó að það geti verið gaman að versla á svona útimörkuðum þá verða neytendur að muna að þeir njóta í raun ákaflega takmarkaðrar verndar í slíkum kaupum jafnvel þó að þeir eigi ákveðinn formlegan rétt. Hvernig á t.d. að sanna það, að seljandinn hafi selt þér gullkeðju, sem reyndist einungis vera gullhúðuð?

Þá fær neytandinn venjulega ekki kvittun eða þá mjög ófullkomna í svona viðskiptum og möguleikar hans til sönnunar eru afar litlir.

Það er því full ástæða til að brýna fyrir neytendum, að gæta sín einstaklega vel, þegar um svona sölustarfsemi er að ræða.

6.17 Ágengar (ávirkar) söluaðferðir

Samkvæmt lögnum um húsgöngu og fjarsölu er óheimilt að senda neytanda vöru eða þjónustu sem greiða á fyrir ef neytandinn hefur ekki pantað vöruna eða þjónustuna. Þegjandi samþykki neytanda þegar slíkum söluaðferðum er beitt er ógilt.

Dæmi: Þetta þýðir m.a. að hafi þér verið sent dagblað án þess að þú hafi farið fram á það, þá getur sendandinn ekki krafist þig um greiðslu. Sama á við um hvað eina annað, sem þér er sent án þess að þú hafir beðið um það.

Taka ber fram, að neytanda ber að gera grein fyrir því geti hann ráðið af sendingu, að hún var ætluð öðrum en honum. Slíku má ekki rugla saman við það þegar vara er send án beiðni.

6.18 Bann við notkun á ákveðnum fjarskipta- aðgerðum

Bannað er að nota símbref eða sjálfvirk upphringingartæki við sölustarfsemi þegar um húsgöngu- og fjarsölusamninga er að ræða nema að neytandi hafi sérstaklega veitt samþykki sitt fyrir notkun slíkra fjarskiptaaðferða.

Hér ber að hafa það í huga, að neytandinn á þess kost að tilkynna til Hagstofu Íslands að hann vilji fá sérmerkingu í símaskrá, en slík sérmerking felur það þá í sér að bein markaðssókn til hans er óheimil. Með því er átt við að óheimilt er að senda símbref eða beita sjálfvirkum upphringingartækjum gagnvart honum.

Þetta þýðir að slíkt er heimilt gagnvart öllum þeim sem ekki tilkynna sig. Í reynd hefur þetta ákvæði því litla þýðingu því það eru fáir sem nýta sér það að láta skrá sig á þessa sérstöku skrá hjá Hagstofu Íslands.

En neytandinn á þess kost að láta færa sig á sérstaka skrá og nýta sér þar með að vera laus við sérstaka áþján ávirkra söluaðferða.

7. Verð og virðisaukaskattur

7.1 Verðlagning er frjáls

Verðlagning er í grundvallaratriðum frjáls hér á landi og á EES svæðinu. Frjáls verðlagning þýðir, að kaupandi og seljandi geta samið um verðið. Seljandinn má hafa vöruna eins dýra og hann vill og þú sem neytandi getur haft áhrif á markaðnum með því að velja þær verslanir, sem selja ódýra vöru.

Ef þú sem neytandi semur við aðila, sem er vanur að fást við sölu á þeim hlutum, sem þú ert að kaupa eða mann sem hefur atvinnu af því að selja slíka hluti getur þú átt rétt á því að fá samninginn um verðið ógilt ef til þess eru skilyrði t.d. á grundvelli 36.gr. samningalaganna.

Þá gildir einnig sú meginregla, að geti neytandi sýnt fram á að verð hafi verið ósanngjarnt þá getur hann fengið leiðréttingu á því. Það er samt miklu auðveldara og sparar í raun mikinn tíma, að athuga hlutina vel fyrirfram.

Meginreglan er jú sú að: Neytandinn er bundinn við það verð, sem hann semur um og hafi hann ekki samið um verð fyrirfram þá þarf hann að borga það verð, sem upp er sett nema hægt sé að hnekkja því á þeim grundvelli, að það sé ósanngjarnt.

Forsendan á bak við það, að verðlagning sé frjáls er að neytandanum séu boðnir mismunandi valkostir og m.a. ódýrari en annars væri, þ.e. að um virka samkeppni sé að ræða. Þess vegna eru sett sérstök samkeppnislög og sérstök stofnun, Samkeppnisstofnun, til að gæta þess, að virk samkeppni sé fyrir hendi.

Þá hafa verðkannanir mikið upplýsingagildi fyrir neytendur og stuðla að því, að virk samkeppni ríki.

En neytandinn sjálfur, þú hefur úrslitaáhrif í þessu efni.

7.2 Ákvarðanir um verð eru ólíkar

Ein meginhugmyndin í neytendamálum er, að neytandinn eigi að fá sem besta vöru fyrir sem minnst verð. Þess vegna skiptir máli, að neytandinn fylgist vel með því hvar hann getur gert sem best kaup, en með því stuðlar hann að virkari samkeppni og þá um leið lægra vöruverði.

Þegar kaupandi og seljandi hafa komið sér saman um verð, þá gildir það. Samninga ber að halda og samningar gilda nema eitthvað sérstakt komi til.

Venjulega kaupir neytandinn ekki vöru fyrir en hann hefur fengið upplýsingar um hvað varan kostar. Vöru eiga að vera verðmerktar í verslunum og þannig getur neytandinn venjulega séð á hvaða verði seljandinn býður honum vöruna. En það sama gildir ekki þegar neytandinn kaupir þjónustu en þá á að vera til staðar verðskrá sem á að vera aðgengileg fyrir neytandann.

Dæmi: Bili klósettið þitt og þú þarft að fá pípulagningamann til að laga það, þá gildir ekki almenn opinber verðskrá fyrir pípulagningamenn. Þú þarft að semja við pípulagningamanninn fyrirfram um verðið, því annars getur þú átt á hættu, að þurfa að greiða það verð, sem hann setur upp svo fremi það sé ekki talið ósanngjarnt.

Sama gildir um rafvirkjann, bifvélavirkjann, lögmenninn og meira að segja tannlækninn. Þú þarft að gæta að þér og semja við þá, sem þú kaupir þjónustu af áður en þú nýtur þjónustunnar.

En það má einnig minna á það hér, að verð í búðum er heldur ekki heilagt og það getur verið alveg þess virði, að reyna að ná fram lægra verði t.d. sakar ekkert að spyrja um afslætti. Í mörgum verslunum er miðað við að veita ákveðna afslætti, en þeim er nánast aldrei troðið upp á fólk. Það er óþarfi að kaupa dýrari vöru en maður þarf eingöngu vegna hæverskunnar. Það er ekki ókurteisi eða asnalegt að reyna að fá vöruna ódýrari, en hún er boðin og semja fyrirfram við þá, sem maður kaupir þjónustuna af.

7.3 Eðlilegt verð

Til að geta metið hvað sé eðlilegt og vanalegt verð þarft þú að vita hvað venjulega er borgað fyrir hlut eins og þann, sem þú ætlar að kaupa. Það verður þá að bera saman verð á þeim hlut og öðrum sambærilegum hlutum, sem falboðnir eru á markaðnum.

Þegar talað er um vanalegt verð, þá má ekki rugla því saman við verð á vöru við sérstakar aðstæður t.d. vegna þess, að varan er á útsölu eða komið er nálægt síðasta söludegi og varan er af þeim sökum seld á niðursettu verði.

Þá getur verð hækkað mikið á ákveðnum vörum á vissum tímum, en er samt talið eðlilegt og venjulegt verð. Íslenskir neytendur þekkja vel slíkar verðsveiflur t.d. á grænmeti, en verð á grænmeti hækkar venjulega mjög mikið þegar ofurtollar leggjast á erlent innflutt grænmeti, en lækkar síðan aftur mjög mikið þá mánuði, sem ofurtollarnir falla niður.

Þá geta skapast aðstæður á markaði, sem valda því, að verð á ákveðnum munum hækkar mjög skyndilega, en sú verðhækkun yrði ekki talin óeðlileg.

Dæmi: Sem dæmi má hugsanlega nefna hækkan á verði á ýmissi þjónustu og minjagripum í Vestmannaeyjum í tengslum við komu rándýrsins Keikó í flotkví við eyjarnar. En í því sambandi ber að hafa í huga, að þarna gildir lögmálið um framboð og eftirspurn. Eftir því sem það eru fleiri, sem vilja kaupa takmarkað magn af vöru þá hækkar verðið. Sé um óvenjulegar aðstæður að ræða t.d. vegna Olymپیuleika eða komu hvals, þá getur verð hækkað tímabundið mjög mikið, en lækkar síðan aftur. Ekkert af þessu er óeðlilegt og neytandinn gæti ekki komið með minjagripinn sem hann keypti daginn sem Keikó kom og krafist þess að fá hann á öðru verði vegna þess, að minjagripir um hvalinn séu nú seldir á miklu lægra verði. Markaðsaðstæður þegar hann keypti hlutinn voru þær, að verðið þá var hærra og við það verður neytandinn að sætta sig.

Ýmsum finnst vafalaust skrytið að heyra að það sé eðlilegt að ræða fyrirfram við bifvélavirkjann, tannlækninn um hvað aðgerðin á að kosta, en þannig er það. Ef þú semur ekki um verðið fyrirfram þá verður þú að greiða það sem sett er upp svo fremi það sé ekki talið ósanngjarnt. Þetta gildir líka um lögmenn, aðra ráðgjafa og iðnaðarmenn svo dæmi séu tekin.

Þó að hér sé vikið að verðlagningu þjónustu, sem gerð verður frekari grein fyrir hér á eftir, þá gilda þar í meginatriðum sömu reglur hvað varðar verðlagningu við lausafjárkaup.

7.4 Ósanngjarnt verð

Ef þú kaupir þjónustu eða vöru án þess að semja um verðið fyrirfram, þá verður þú að greiða uppsett verð, svo fremi sem það er ekki ósanngjarnt, eins og nokkrum sinnum hefur verið nefnt áður, en verður sennilega aldrei brýnt of oft fyrir neytendum.

En hver á að dæma um það hvort verðið er ósanngjarnt eða ekki?

Í sumum tilvikum er hægt að fá mat fagfélags ef um kaup á þjónustu er að ræða, í öðrum tilvikum geta e.t.v. úrskurðarnefndir hjálpað til eða mat tilkvaddra matsmanna. Þetta eru einfaldari og ódýrari leiðirnar, sem þú getur farið, en iðulega verður þú samt að leita aðstoðar dómstóla og það tekur tíma og kostar peninga. Best er því að hafa sína hluti á hreinu og semja fyrirfram. Þú semur nefnilega ekki eftirá.

Nú má ekki rugla því saman, að verð getur verið hátt, en mundi samt ekki flokkast undir það að vera ósanngjarnt. Neytandinn verður að sætta sig við að hafa keypt hlut á háu verði ef það verður ekki talið ósanngjarnt.

Dæmi: Neytandi, sem festir kaup á sjónvarpi fyrir kr. 70.000.- getur ekki komið til seljandans síðar og krafist þess að fá að skila því af því hann sá að samskonar sjónvarp í annarri verslun kostaði kr. 60.000.- Þetta gildir hafi sjónvarpið verið keypt í verslun. Hafi sjónvarpið hins vegar verið keypt í póstkrofu eða farandsali hefur selt það á neytandinn rétt á því að skila því meðan skilafrestur er ekki liðinn, því að samkvæmt lögunum um húsgöngu- og fjarsölu, þá þarf neytandinn ekki að nefna neina sérstaka ástæðu fyrir því að hann skilar hlutnum ef hlutnum er skilað innan skilafrestsins.

Spurningin um það hvenær verð er orðið ósanngjarnt fer eftir mati. Þannig er ólíklegt, að neytandinn fengi verð á sjónvarpinu sem nefnt var hér að ofan metið sem ósanngjarnt þegar verðmunur er sá, sem þar greinir. Þetta gildir jafnvel þó að neytandinn geti sýnt fram á, að hvergi á markaðnum sé sambærilegt sjónvarp selt jafn dýrt.

Annað gildir hafi sjónvarpið sem neytandinn keypt verið selt á kr. 140.000.- en venjulegt og algengt verð á sambærilegu sjónvarpstæki er kr. 60.000.- Í því tilviki er ljóst, að verðið er ósanngjarnt, en spurningin er þá þessi: Hvenær hættir verðið að vera hátt og hvenær byrjar það að vera ósanngjarnt? Við þeirri spurningu er ekkert algilt svar því það fer eftir mati í hverju tilviki eins og áður greinir.

7.5 Verð á að tilgreina með virðisaukaskatti

Virðisaukaskattur leggst á allar vörur og þú getur því reiknað með, að það verð, sem gefið er upp, sé verð með virðisaukaskatti. Verslanir eiga að merkja vörur sínar með fullnaðarverði þ.e. verð með virðisaukaskatti. Auglýsingar þar sem að gefið er upp verð án virðisaukaskatts eru því villandi og óleyfilegar.

Dæmi: Hvað gerist þegar þú hefur samið við pípulagningamanninn þinn um að gera við klósettið fyrir fast verð og hann leggur virðisaukaskatt ofan á verðið? Átt þú þá að borga það sem þú samdir um og virðisaukaskattinn til viðbótar? Nei það átt þú ekki að gera.

Hafir þú samið um verð fyrir vöru eða þjónustu þá er við það miðað að um fullnaðarverð sé að ræða þ.e. verð með virðisaukaskatti og þjónustuaðilinn eða verslunin ber sjálf ábyrgð á því hafi hún ekki gætt þess, að semja við þig um hærra verð.

Þú átt að greiða samkvæmt þeim samningi sem þú gerðir við seljandann það verð, sem að þið sömduð um, en ekki umsamið verð plús eitthvað til viðbótar hvort sem það heitir virðisaukaskattur eða eitthvað annað.

7.6 Verðupplýsingar

Sá sem selur vörur á að verðmerkja vörurnar. Það gildir bæði vörur, sem eru inni í versluninni, sem vörur sem er stillt út í búðarglugga. Verð á líka að koma fram í auglýsingu ef það er ákveðin sérstök vara, sem boðin er til sölu.

Það verður að hafa í huga, að krafa um verðupplýsingar gildir sérstaklega fyrir þá, sem selja vörur beint til neytenda.

Þegar um þjónustu er að ræða, þá eiga þjónustuaðilar að hafa sérstaka verð- eða gjaldskrá, sem þarf að vera aðgengileg fyrir neytandann.

Til þess að neytendur geti sem best gert sér grein fyrir mismunandi verðlagningu þá ber seljendum að gefa upp **samanburðarverð** þ.e. kílóverð eða lítraverð. Umbúðir geta verið mismunandi stórar og það getur verið erfitt fyrir þig t.d. við kaup á ávöxtum eða þvottalög að gera þér grein fyrir því hvar lægsta verðið er nema að upplýsingar séu gefnar um verð á hverju kíló og hverjum lítra.

Neytendasamtökin hafa stundum látið kanna hvernig verðmerkingum er háttað í verslunum og því miður er þar oft víða pottur brotinn, en þeir sem selja vörur beint til neytenda eiga að hafa sínar vörur vel verðmerktar. Þú skalt minnast á það við kaupmanninn þinn, ef hann gætir þess ekki að verðmerkja með fullnægjandi hætti. Kvartaðu líka til Neytendastofu, hún hefur eftirlit með lögum um gagnsæi á markaði og hefur úrræði til að sekta seljendur sem ekki fara að lögum. Verðmerkingar og verðlagning er eitt það mikilvægasta fyrir neytendur og þar þarf stöðugt að vera á varðbergi.

Strikamerkingar á vörum eru til að auðvelda afgreiðslu við kassa. Það er ekki nægilegt að strikamerkingar séu á vörum í verslunum. Verð þeirra á líka að koma fram þar sem þær eru t.d. á hillukanti.

8. Þegar einstaklingur kaupir af öðrum einstaklingi

Algengast er að neytandi kaupi af seljanda sem hefur atvinnu af slíkum viðskiptum. Þá er farandsali líka seljandi í þessari merkingu.

Hvað er þá átt við með að einstaklingur kaupi af öðrum einstaklingi? Það þýðir að aðilar séu jafnsettir hvað það varðar, að hvorugur hafi atvinnuhagsmuni af sölu heldur sé um nánast einstakt tilvik að ræða hjá báðum aðilum. Seljandinn hefur ekki atvinnu af því að selja vöruna og gerir það vegna þess að hann er að losa sig við eitthvað eða selja vegna brottflutnings eða hluti úr dánarbúi svo dæmi séu tekin.

Þegar um viðskipti milli einstaklinga er að ræða gilda lög um lausafjárkaup. Þar sem lög um lausafjárkaup gilda alfarið um þessi kaup þá er hægt að vísa til kaflans þar sem almennt er fjallað um kaup. Samt sem áður er ástæða til að benda á að kaupanda ber að skoða vöruna áður en hann kaupir og seljanda ber að gera kaupanda grein fyrir öllu því sem hann veit um vöruna og má telja að skipti máli fyrir kaupandann.

9. Vörur keyptar erlendis?

Ef þú kaupir vörur eða þjónustu erlendis þá vakna ýmsar spurningar:

- Hvaða lög og reglur gilda ef þú kaupir hlut, þegar þú ert á ferð erlendis?
- Hvaða lög og reglur gilda ef þú ert heima og pantar vöru frá útlöndum?
- Hvaða rétt áttu þú gagnvart erlendum framleiðanda og skiptir það máli í því sambandi hvort þú kaupir vöru hér á landi eða erlendis?

Í meginatriðum þá gilda lög og reglur þess lands, þar sem að vara er keypt.

Dæmi: Ef þú kaupir dýrt úr á Spáni meðan þú ert í sumarleyfi þá gilda þau lög og reglur, sem eru á Spáni og þú getur ekki vísað til íslenskra laga í ágreiningsmáli þínu við seljandann.

Lög og reglur geta verið mismunandi og þrátt fyrir að reglur landsins þar sem að varan er keypt gildi, þá er það ekki stærsta hindrunin sem er í vegi fyrir því, að neytandinn geri kröfu. Fjarlægðin og tungumálavandinn eru venjulega það, sem veldur því, að neytandinn telur það ekki þjóna tilgangi að gera athugasemdir eða leita réttar síns. Ef úrið, sem að þú keyptir á Spáni er ekki í lagi, þá ferð þú ekki aftur til Spánar til að gera kröfu til þess, að fá nýtt og ógallað úr. Venjulega hringir þú heldur ekki í seljandann því að það getur verið svo erfitt að útskýra fyrir honum hvað um er að ræða og seljendur eru jú ekki endilega ákaflega skilningsríkir þegar kemur að kvörtunum neytenda og í mörgum löndum skilja þeir iðulega ekkert nema móðurmálið þegar kemur að umkvörtunum.

En hvað á neytandinn þá að gera? Á hann að sitja heima og láta hjá líða að kvarta yfir hlutnum, sem hann keypti?

Nei neytandinn á alltaf að kvarta ef hann hefur keypt hlutinn af viðurkenndum seljanda, sem ætla má, að beri ábyrgð á og sé borgunarmaður fyrir þeim galla, sem um er að ræða.

Venjulega þarf neytandinn að kvarta til þess aðila, sem að hann keypti vöruna af, en það gildir þó ekki í öllum tilvikum. Í vissum tilvikum kann að vera, að þú getir leitað til aðila, sem er umboðsaðili fyrir viðkomandi merki hér á landi. Velvilji þess aðila getur þýtt það, að þú fái hlutinn bættan hér á landi. Þetta á við þegar þú kaupir t.d. dýr og viðurkennd merki.

Dæmi: Þannig getur þú e.t.v. snúið þér til þess aðila hér heima, sem hefur umboð fyrir sömu úr og þú keyptir á Spáni og athugað hvort að hann geti leyst vandann. Það sakar aldrei að prófa.

Þá gildir það með ýmsa hluti, að ábyrgð er gefin, sem gildir hvar sem er í heiminum. Þá getur þú snúið þér til umboðsaðila hvar svo sem þú ert staddur. Íslendingur, sem að kaupir hlut á Spáni, sem er í ábyrgð hvar sem er í heiminum getur snúið sér til umboðsmannsins í Danmörku þegar hann kemur þangað til að fá leiðréttingu sinna mála eða umboðsmannsins hér þegar hann loksins kemur heim úr Evrópuferðinni.

Þetta þýðir það líka, að þú verður að athuga vel hverskonar ábyrgð þér er gefin þegar þú kaupir hlutinn. Þá verður þú líka að gaumgæfa vel, að þú fái gild gögn sem sýna fram á þá ábyrgð, sem þú átt að fá.

Það getur einnig haft þýðingu að kaupa hlut með greiðslukorti.

Dæmi: Hafir þú keypt úrið á Spáni með greiðslukorti, þá þarf seljandinn að snúa sér til kortafyrirtækisins til að fá kröfu sína greidda. Þú getur þá í vissum tilvikum krafist þess, að greiðsla verði stöðvuð eða úttektin verði bakfærð.

Í þeim tilvikum, sem um þetta getur verið að ræða, skalt þú snúa þér sem allra fyrst til viðkomandi kortafyrirtækis eða til Evrópsku neytendaaðstoðarinnar (www.ena.is) til að fá upplýsingar og aðstoð.

Ef þú kaupir vörur í póströfu, þá á að greiða af henni virðisaukaskatt og þú þarft að gæta þess, að hann leggist ekki ofan á til viðbótar. Þú getur líka þurft að greiða aðflutningsgjöld af vörunni. Það er því stundum sýnd veiði en ekki gefin að ætla að kaupa ódýrt í póströfu.

Evrópska neytendaaðstoðin – European Consumer Centre Net



Hjá ENA getur þú fengið upplýsingar um rétt þinn sem neytandi í löndum Evrópu. Þar getur þú líka fengið aðstoð, sértu beittur órétti af hálfu seljanda í öðru Evrópulandi. Evrópska neytendaaðstoðin er hluti af þjónustuneti sem kallast European Consumer Centre Net.

10. Að kaupa þjónustu. - Þjónustukaup

10.1 Lög og reglur

Ákvæði laga um þjónustukaup nr. 42/2000 gilda almennt um kaup á þjónstu. Þegar sérlögum um viðkomandi þjónustu er ekki til að dreifa þá gilda ákvæði laga um þjónustukaup alfarið eftir því sem við á. Á ýmsum sviðum eru til sérlög. Sem dæmi má nefna þegar keyptur er farmiði í skipulagðri hópferð en þá gilda sérstök lög. Lög um alferðir nr. 80/1994.

Lög um þjónustukaup taka til hvers kyns samninga um kaup á þjónustu:

- Þegar seljandi veitir þjónustuna í atvinnuskyni gegn endurgjaldi og þjónustan felur í sér vinnu við lausafjármuni t.d. húsgögn, bifreið eða tölvu.
- Vinna við fasteignir eða byggingarframkvæmdir t.d. viðgerðir á húsi eða bygging húss.
- Geymsla á lausafjármunum t.d. ef einhver tekur að sér að geyma búslóðina þína eða hluta hennar.
- Ráðgjafarþjónusta í sambandi við vinnu við fasteignir eða byggingaframkvæmdir t.d. ráðgjafarþjónusta verkfræðistofu um hvernig viðgerð á húsi skuli hagað.
- Vinna við geymslu á lifandi dýrum fellur hins vegar ekki undir löginn.

Lög um þjónustukaup eiga ekki við þegar um er að ræða viðskipti sem eru frekar kaup á munum heldur en þjónusta. Í slíkum tilvikum eiga við lög um neytendakaup nr. 48/2003 eða lög um lausafjárkaup nr. 50/2000. Í því sambandi má benda á dæmi eins og þegar smiður býr til lampa úr efni sem hann útvegar sjálfur og selur þá flokkast viðskiptin undir kaup en ekki þjónustukaup.

Benda ber sérstakalega á nokkur ákvæði laga um þjónustukaup sem neytendum er ráðlagt að kynna sér áður en þeir gera samning um þjónustu

Í lögnum er kveðið á um það, að ekki megi víkja frá ákvæðum laganna neytanda í óhag.

Þá er tekið fram, að útseld þjónusta sem veitt er í atvinnuskyni skuli ávallt vera byggð á fagþekkingu og í samræmi við góða viðskiptahætti og skylda er lögð á þjónustuaðila að veita allar upplýsingar og leiðbeiningar um vinnu verks með hagsmuni neytanda fyrir augum.

Þjónustu ber að inna af hendi í samræmi við almennar öryggiskröfur, lög og reglur.

Seljanda þjónustu er skylt að upplýsa neytandann um það ef hann telur kaupin á þjónustunni óhagkvæm fyrir neytandann. Verði seljanda þetta ekki ljóst fyrr en vinna er hafin þá ber honum að gera kaupandanum grein fyrir þessu og jafnframt því ef ætla má að verð fyrir verkið verði mun hærra en ætlað var.

- Seljanda þjónustu ber að tilkynna ef hann telur, að eðlilegt sé að unnið sé að öðrum verkum samhliða því sem hann sinnir fyrir neytandann vegna hagkvæmni eða af öðrum ástæðum
- Neytanda ber að kvarta vegna galla innan 2 ára frá því að verk var unnið.

- Valdi seljandi þjónustu tjóni á eigum neytanda ber honum að bæta tjónið nema hann sanni að hann hafi ekki sýnt af sér vanrækslu.
- Hafi ekki verið samið um verð skal neytandi greiða það verð sem sanngjarnt má telja, en hafi seljandi látið neytanda í té verðáætlun verður við hana að miða í aðalatriðum. Taka ber þó fram, að aðstæður geta breyst, sem raskað geta verðáætlun og er seljandi þá ekki bundin við verðáætlun hvað slíkar breytingar varðar.
- Neytandinn á rétt á því að seljandi afhendi honum sundurliðaðan reikning nema samið hafi verið um verð fyrirfram. Þegar neytandi á rétt á því að fá sundurliðaðan reikning þarf hann ekki að greiða fyrir en seljandi hefur afhent honum slíkan sundurliðaðan reikning.

10.2 Lágmarkskröfur um þjónustu

Neytandinn verður alltaf að gæta þess, að fá til starfa fyrir sig þá einstaklinga eða aðila, sem hafa nægjanlega faglega þekkingu til að inna þjónustuna af hendi svo sem neytandinn gerir kröfu um.

Ef neytandinn velur þann kost, að fá þá til að þjónusta sig, sem hafa ekki nægjanlega menntun til að sinna viðkomandi þjónustu, þá gerir hann það oft á eigin ábyrgð nema viðkomandi þjónustuaðili hafi talið neytandanum trú um, að hann hefði nægjanlega fagþekkingu til að inna verkið af hendi.

Sé um það að ræða að þjónustuaðili gefi neytandanum það upp, að hann hafi fagþekkingu, sem hann býr ekki yfir, þá er um svik af hans hálfu að ræða og hægt er að kæra slíkt.

Það er því miður allt of algengt, að boðin sé fram þjónusta, ekki síst við viðgerðir á húsum, af aðilum, sem hafa takmarkaða eða enga fagþekkingu til að stunda slíkar viðgerðir.

Neytandinn ætti alltaf áður en hann ræður viðgerðaraðila til starfa, að kanna það hvort að hann er í viðkomandi fagfélagi t.d. í félagi iðnaðarmanna eða iðnmeistara og þá hvort að félagið getur gefið einhverjar leiðbeiningar varðandi viðkomandi aðila.

Þá ætti neytandinn að varast, að greiða viðgerðaraðilum fyrirfram fyrir þjónustu þeirra. Mörg dæmi eru um það, að viðgerðaraðilar hafi fengið verulegar fjárhæðir greiddar fyrirfram og horfið síðan á braut án þess, að ljúka því verki sem átti að vinna.

Einnig ber að varast, að greiða að fullu fyrir en verkinu er lokið og gengið hefur verið úr skugga um, að það sé unnið með þeim hætti, sem ætlast var til.

Það er einkum á þenslutímum í þjóðfélaginu, sem erfitt getur verið að fá fagmenn til viðgerðarstarfa. En það er betra að bíða og láta gera verkið vel heldur en að fá til þess aðila, sem skilar því illa eða verr en óunnu af sér.

10.3 Gerðu samning um þá þjónustu sem þú kaupir

Áður hefur verið minnt á að munnlegur samningur hefur sama gildi og skriflegur. Sá munur er þó á, að iðulega getur verið erfitt að sanna hvað samið var um ef samningur er munnlegur. Ráðlegt er að gera jafnan skriflegan samning við

Þjónustuaðila þegar samið er um verk, sem tekur einhvern tíma, verkinu þarf að skila fyrir tiltekinn tíma og verkið kostar töluverða fjármuni.

Ef þú semur ekki við þjónustuaðilann fyrirfram um það hvað þú átt að borga honum, gildir almenna reglan að greiða reikning hans sé hann ekki ósanngjarn.

Með því að gera skriflegan samning gætir þú réttar þíns og það á að vera jafn eftirsóknarvert fyrir viðskiptaaðila þinn, að samningar ykkar séu gerðir skriflega. Hann hefur þá eins og þú sína hluti á hreinu.

Farir þú fram á, að gerður verði skriflegur samningur um verk og viðsemjandi þinn færir eindregið undan því, þá ættir þú að staldra við og fá það á hreint hvað veldur því, að viðkomandi vill ekki gera bindandi skriflegan samning. Þeir sem vilja skila góðri vinnu og leggja metnað sinn í störf sín þurfa ekki að óttast að samningar séu gerðir um störf þeirra. Aðrir, sem hafa annað í huga hafa e.t.v. eðlilegar ástæður til að hafna því að gera slíkan samning, en það er betra að fá í slíkum tilvikum aðra til að vinna verkið.

Notaðu opinber samningseyðublöð

Í skriflegum samningnum er m.a. rétt að fram komi hvaða þjónustu á að inna af hendi, hvenær afhenda skuli þjónustuna, verð hennar og greiðslufyrirkomulag.

Viðskiptaráðuneytið hefur í samstarfi við Neytendasamtökin og Samtök iðnaðarins útbúið staðlað eyðublað sem neytendur og seljendur þjónustu geta notað þegar þeir gera með sér samning um þjónustu. Eyðublaðið er hægt að nálgast hjá framangreindum aðilum.

10.4 Skylda til að ráða frá viðgerð

Þær reglur gilda að seljanda viðgerðarþjónustu beri að ráða þér frá því að láta gera við hlut, sé kostnaðurinn við það svo mikill, að það borgi sig ekki.

Neytandinn ætti alltaf að spyrja viðgerðaraðila að því áður en hann gerir samning við hann um viðgerð hvað áætlað sé, að viðgerðin kosti. Neytandinn getur þá metið hvort að viðgerðin borgi sig eða ekki.

Kjósi neytandinn að láta viðgerð fara fram þrátt fyrir það að honum hafi verið bent á, að viðgerðin verði það kostnaðarsöm, að hæpið sé að hún borgi sig eða að hún borgi sig alls ekki, þá getur hann gert það. Íðulega hafa munir ákveðið tilfinningagildi fyrir eigandann og hann vill þá ógjarnan skilja við hann og kýs heldur, að greiða meira fyrir viðgerð en að kaupa annan sambærilegan hlut eða hlut með sama notagildi.

10.5 Viðbótarverk

Oft gerist það, ekki síst þegar um húsaviðgerðir er að ræða, að gera verður meira en haft var í huga þegar samið var um verkið. Viðbótarverk verður þá að vinna til að þeirri vinnu, sem samið var um sé skilað með fullnægjandi hætti. Viðbótarverkið getur verið þess eðlis, að það borgi sig að láta gera það vegna þess, að það yrði dýrara síðar, að láta vinna það sérstaklega.

Þegar kemur í ljós, að vinna þarf viðbótarverk að einhverju ráði, ber þjónustuaðilanum að gera verkkaupa grein fyrir því nema um sé að ræða verk, sem hefur lítinn kostnaðarauka í för með sér. Þjónustuaðilinn á að stöðva verkið þegar í ljós kemur, að hans mati, að vinna þurfi veruleg aukaverk sem nemur t.d. um 10% kostnaðarhækkun eða meira á heildarverði verksins og gera þér grein fyrir því að hann telji nauðsyn á því, að viðbótarverkið verði unnið. Án þíns samþykkis getur þjónustuaðilinn ekki framkvæmt kostnaðarsöm aukaverk á þinn kostnað.

Spurning er um hvað gerist þegar þjónustuaðilinn nær ekki sambandi við verkkaupa. Ef viðbótarverkið er óverulegt þá ber þjónustuaðilanum að framkvæma verkið. Einnig ber þjónustuaðilanum að vinna viðbótarverk ef ætla má, að þú viljir láta vinna það. Slík regla er þó aldrei annað en vísiregla.

Dæmi: Maður kemur með bifreið á bifreiðaverkstæði til að fá gert við bremsur og getur þess, að það sé vegna þess, að fjölskyldan sé að fara í ferðalag á bílnum. Þegar viðgerðarmaðurinn er að gera við bremsurnar verður hann þess var að bensíngjöfin virkar ekki svo sem vera ber og hætta er á, að hún bili innan skamms. Í slíku tilviki má viðgerðarmaður innna af hendi viðbótarverkið með vísan til þess, að ætla megi, að maðurinn sem er á leið í ferðalag á bílnum hafi einnig viljað láta gera við bensíngjöfina.

Raunar má segja, að bifreiðaverkstæði fari nokkuð frjállega að þegar um bílaviðgerðir er að ræða. Þannig er algengt, að gert sé við marga þætti sem ekki er talað um fyrirfram og venjulegast gerir viðskiptavinurinn hér á landi ekki athugasemd við það. Þrátt fyrir það ber bifreiðaverkstæðum sem og öðrum þjónustuaðilum að láta eigandann vita ef talið er þörf víðtækari viðgerðar, en bíleigandinn fór fram á og getur átt það á hættu, að fá ekki greiddan kostnað við viðbótarverkið, en í þeim tilvikum er sönnunaraðstaða neytandans venjulega slæm þar sem sjaldan eða nánast aldrei er gerður sérstakur skriflegur samningur milli bifreiðaverkstæðis og bíleiganda þegar bíleigandinn kemur með bifreið sína til viðgerðar.

Benda má á, að auðvelt er fyrir bifreiðaverkstæði og önnur sambærileg viðgerðarverkstæði, að hafa sérstakan staðlaðan samning um viðgerðarþjónustu, þar sem getið er um það verk, sem verkbeiðandi vill að sé unnið og áætluður kostnaður við verkið. Staðalsamning, sem að báðir aðilar undirrita þegar viðgerðaraðili tekur við hlutnum til viðgerðar.

10.6 Hvenær er þjónustan gölluð?

Ef vinnan er ekki unnin á faglega réttan hátt þá er hún gölluð, t.d. ef múrari gengur ekki vel frá áður en hann þússar hús og þússningin losnar fljótlega af nokkru síðar. Sama er ef málari vinnur undirvinnuna svo illa, að málningin losnar af fljótlega eftir að vinnu hans er lokið.

Þjónustan er líka gölluð ef árangurinn af vinnunni er ekki sá, sem samið var um eða ætla má að áskilið hafi verið. Þetta gildir líka þegar frávikið frá samningnum stafar af óhappi, slysi eða svipuðum aðstæðum. Múrarinn og málari geta því þurft að vinna verk sitt aftur ef þeir hafa múrað eða málað, en síðan gerir hellirigningu og múrverkið og málningin skolast í burtu. Þá ber þjónustuaðilinn líka ábyrgð á því efni, sem hann notar við framkvæmd verksins.

En verkið getur verið gallað vegna þess, að verksali hefur ekki gefið kaupandanum fullnægjandi grein fyrir eða upplýsingar um verkið t.d. hugsanlega hættueiginleika þess.

Dæmi: Málari hefur lokið við að lakka gólf og þurrkunartími lakksins er sérstaklega langur og málari gerir ekki kaupandanum grein fyrir því og gengið er á gólfinu eftir þann tíma, sem almennt má ætla að það sé í lagi og lakkningin skemmist.

Dæmi: Í öðru tilviki getur komið fyrir, að verksali hafi gengið þannig frá hlut, að gæta verði sérstakrar varúðar við t.d. að taka hlutinn úr pakkningu eða við flutning á hlutnum. Þá getur verksali orðið ábyrgur, hafi hann ekki gengið frá hlutnum með eðlilegum hætti eða látið hjá líða að gera kaupandanum fullnægjandi grein fyrir hvers hann mátti vænta og hvað kaupandinn þyrfti að gera.

Athuga ber hvort verk sé gallað þegar því er lokið. Gallarnir koma þó oft seinna í ljós og verkið er þá gallað með sama hætti óháð því, að aðilar hafi tekið verkið út að því loknu og kaupandi lýst því yfir, að verkið væri í lagi.

Kaupandinn missir ekki rétt til að gera kröfu vegna galla vegna þess eins að hann taldi við verklok, að verkið væri vel af hendi leyst, en síðar kemur annað í ljós.

10.7 Ábyrgðir vegna galla

Þeir sem inna af hendi þjónustu fyrir þig bera ábyrgð á verkum sínum og þurfa að bæta úr göllum ef þeir koma fram og því tjóni, sem þeir kunna að valda vegna þess verks, sem þeir inna af hendi. Þjónustuaðilar geta líka boðið fram að þeir taki sérstaka ábyrgð.

Þær reglur gilda um ábyrgðaryfirlýsingar, að þær mega ekki gefa neytandanum verri rétt þegar ábyrgðin er virt heildstætt, en þann rétt, sem að neytandinn á samkvæmt lögum og viðskiptavenjum. Ábyrgðin getur aldrei takmarkað rétt þinn.

Komi fram galli á ábyrgðartíma átt þú rétt á að fá hann lagfærðan án kostnaðar fyrir þig. Þessi regla gildir þó ekki án undantekninga. Mikilvægustu undantekningarnar frá því, að sá sem ábyrgð gefur þurfi að greiða fyrir þau vandamál, sem upp kunna að koma eru vegna þess, að kaupandinn hefur ekki fylgt leiðbeiningarreglum um notkun hlutarins, notað hann með öðrum hætti en til var ætlast eða vanrækt eðlilegt viðhald og eftirlit með hlutnum.

10.8 Kvartaðu strax vegna gallans

Þegar þér finnst þjónustan ekki nógu góð þarftu að gera þeim sem er að vinna fyrir þig grein fyrir því strax og af hverju þú ert ekki ánægður með vinnu hans. Ekki skiptir máli hvernig þú kemur kvörtun á framfæri. Nægjanlegt er t.d. að þú hringir í þjónustuaðilann eða segir honum frá því sem þér finnst að. Í einstaka tilvikum þarf að tilkynna þetta með öðrum leiðum t.d. með ábyrgðarbréfi eða staðfestu símskeyti.

Komi fram galli ber þér að kvarta yfir honum án ástæðulauss dráttar frá því að þú varðst gallans var eða máttir verða gallans var. Þú getur auðveldlega tapað rétti sem þú átt með því að draga að kvarta yfir gallanum. Spurning getur verið um

hvaða tímafrestir gilda í þessu sambandi. En þú átt aldrei að draga það að kvarta yfir göllum. Það er mikilvægt að kvarta eins fljótt og þú getur. Gerir þú það þarft þú ekki að óttast að tapa rétti sem þú átt.

Hafi sá sem verkið vann haft svik í frammi eða sýnt af sér vítavert gáleysi við framkvæmd verksins getur neytandinn átt betri rétt til bóta en í öðrum tilvikum. Í slíkum tilvikum yrði reglum um tímafresti til að kvarta vikið til hliðar.

Af hverju ættir þú að draga það að kvarta? Kvartaðu strax, ef þú ert ekki ánægður með það sem gert hefur verið fyrir þig. Sama gildir um vörur sem þú kaupir. Kvartaðu strax.

10.9 Réttur þinn þegar þú verður var við galla á verki

Hvað getur neytandinn gert telji hann verkið sem verið er að vinna fyrir hann eða unnið hefur verið fyrir hann sé gallað?

- Haldið eftir greiðslum eða neitað að greiða þar til úr gallanum hefur verið bætt.
- Krafist þess, að bætt verði úr gallanum.
- Slitið samningum við verktakann eða krafist afsláttar t.d. ef gallinn verður ekki lagfærður að neinu leyti eða aðeins að hluta.
- Krafist skaðabóta

Af sjálfu leiðir, að ekki er hægt að gera allar þessar kröfur samtímis ef galli kemur fram. Það er raunar bara skaðabótakrafan sem getur tengst einhverjum af hinum möguleikunum.

Greiðslum haldið eftir

Þú átt rétt á því að halda eins miklu eftir af greiðslum og svarar til þess, sem það kostar að gera við gallann.

Þú verður að hafa í huga, að þú berð sjálfur ábyrgð á því ef þú heldur eftir greiðslum án þess að hafa réttmæta ástæðu til þess. Hafir þú ekki réttmætar ástæður til að halda eftir greiðslum getur þú átt á hættu að þurfa að greiða dráttarvexti vegna þess, að ekki var greitt á gjalddaga.

Það ber að varast að halda of miklu eftir. Sé seljandinn vel settur fjárhagslega og engin hættu á því að hann geti ekki endurgreitt þegar gallinn hefur verið sannaður þá er það einhliða áhættutaka kaupanda að halda eftir of miklum fjármunum.

Krafa um að bætt verði úr gallanum

Þú átt rétt á því, að bætt sé úr gallanum án kostnaðar fyrir þig og innan hæfilegs tíma.

Ef það hefur óhæfilegan kostnað í för með sér að bæta úr gallanum getur verið, að verktakinn þurfi ekki að bæta úr gallanum, en þá átt þú rétt til afsláttar og/eða skaðabóta. Þú getur líka krafist þess, að samningnum við verktakann verði rift og það getur þú að sjálfsögðu líka gert bæti hann ekki úr gallanum innan hæfilegs tíma.

Verktakinn getur almennt ráðið einhvern annan til að bæta úr gallanum á sinn kostnað. Í sumum tilvikum getur það sparað verulega fjármuni t.d. þegar bílaverkstæði í Reykjavík hefur gert við bíl og viðgerðin er gölluð, en eigandi bílsins og bíllinn eru á Akureyri. Bílaverkstæðið í Reykjavík getur þá samið við bílaverkstæði á Akureyri um að lagfæra gallann.

Almenna reglan er sú, að lagfæring á galla er þér að kostnaðarlausu. Á þessari reglu eru samt undantekningar.

Dæmi: Verkstæði hefði átt að skipta um tvo hluti, en einungis er skipt um einn og galli kemur þar af leiðandi fram. Þá átt þú rétt á því að gallinn verði lagfærður en verður að greiða fyrir þann viðbótarhlut, sem var nauðsynlegur til að verkið yrði innt af hendi með viðunandi hætti.

Dæmi: Verktaki verður ekki skyldaður til að greiða kostnað vegna galla t.d. þegar kaupandi hefur sjálfur ákveðið hvaða efni skuli notað og jafnvel keypt það. Komi upp galli, sem stafar af galla í efninu þá ber kaupandinn sjálfur ábyrgð á því þar sem hann réð því hvaða efni skyldi notað.

Þegar galli kemur upp er það sjálfsgöð fyrsta krafa neytanda, að úr gallanum verði bætt. Verktakinn á líka rétt í þessu sambandi. Hann á rétt á að lagfæra gallann innan hæfilegs frests ef það verður gert án kostnaðar eða verulegs óhagræðis og það getur hann gert óháð því hvort að kaupandinn gerir kröfu um afslátt eða bætur. Verktakinn getur lagfært þá galla, sem eru á verki hans nema kaupandinn hafi ákveðnar og gildar ástæður til að hafna því t.d. ef verktakinn hefur hegðað sér með óviðunandi hætti.

Afsláttur eða riftun

Geti verktaki ekki lagfært galla, getur kaupandi krafist afsláttar eða rift kaupum.

Þú getur rift kaupum á verki meðan á því stendur sýni það sig t.d. að verktakinn hafi ekki nauðsynlega fagþekkingu til að inna verkið af hendi. Það geta líka komið til aðstæður þar sem að þú getur rift kaupum eftir að verkið hefur verið innt af hendi að öllu leyti. Sé slíkur galli á verkinu, að markmiðinu með því að láta vinna það verði ekki náð eða verkið sé þér ónýtt, þá getur þú rift kaupum. Sama gildir ef verkið er svo illa unnið og svo frábrugðið frá því sem var pantað, að það hefur nánast ekkert gildi fyrir þig.

Skaðabótakrafa

Þú getur alltaf krafist bóta fyrir fjárhagslegt tjón, sem þú verður fyrir hvort sem tjónið er vegna galla á verkinu eða þess, að verktaki innir verkið ekki af hendi á tilskildum tíma.

Þegar neytandinn þarf að ráða annan verktaka í stað hins fyrri vegna þess, að sá fyrri innti verkið ekki af hendi á tilskildum tíma og síðari verktaki áskilur sér hærri þóknun en sá fyrri, þá getur neytandinn krafist fyrri verktakann um þann kostnaðarauka, sem hann verður fyrir vegna þess, að hann þurfti að skipta um verktaka. Kostnaður neytandans vegna símtala, ábyrgðarbréfa og þessvegna ferða geta verið undirstaða skaðabótakrafna. Neytandinn getur einnig orðið fyrir kostnaði vegna þess, að vinnan er ónothæf.

Dæmi: Neytandinn getur þannig svo dæmi sé nefnt gert kröfu til að fá greiddar bætur vegna þess, að þvottur í nýviðgerðri þvottavél skemmist vegna þess, að viðgerðin var ekki rétt framkvæmd af verktakanum.

Jafnvel krafa um bætur vegna missi vinnutekna getur verið forsenda skaðabótakröfu. Þannig getur þú átt rétt á því að fá bætur vegna þess, að þú þurfir að taka þér frí í vinnu til að hitta viðgerðarmann, sem þú hefur fengið til að laga gallann.

Neytandi getur líka átt skaðabótakröfu vegna annarra muna en þeirra, sem verið er að vinna við skemmist þeir vegna mistaka verktakans.

Geti verktakinn sýnt fram á, að gallinn sé vegna atvika, sem voru ófyrirséð og einnig sýni hann fram á, að ekki hafi verið mögulegt að komast hjá því, sem gerðist, þá verður verktakinn ekki gerður skaðabótaskyldur. Verktakinn er samt alltaf skaðabótaskyldur sé verkið verulega frábrugðið frá því, sem það átti að vera. Bent skal á, að verktakinn ber einnig ábyrgð á öðrum þeim sem hann ræður til verksins bæði starfsmanna sinna og undirverktaka.

Það má ekki gleyma því, að sá sem verður fyrir skaða hefur þær skyldur, að takmarka tjón sitt eins og hann getur.

10.10 Verk er ekki unnið innan tilskilins tíma

Margar ástæður geta valdið því að verk dregst fram yfir umsaminn tíma, en sé það sök verktaka ber hann ábyrgð á því. Dragist verk hefur þú í aðalatriðum sömu möguleika og þegar verk er gallað og getur þannig:

- Haldið eftir greiðslum
- Krafist, að verktakinn inni verkið af hendi, ef það hefur ekki óhæfilegan kostnað og erfiði í för með sér fyrir hann.
- Rift verksamningi að hluta eða öllu leyti.
- Krafist skaðabóta fyrir fjárhagslegt tjón.

Þú átt þó ekki kröfur ef þér verður kennt um dráttinn á framkvæmd verksins.

10.11 Ábyrgð verktaka

Krafa um skaðabætur getur komið til jafnvel þó að verkið sé innt af hendi með þeim hætti sem átti að gera. Þeir sem taka við hlutum til viðgerðar ber skylda til að varðveita hluti með viðunandi hætti.

Dæmi: Þannig ber verktaki ábyrgð á hlut, sem er í hans vörslu og hlutum er stolið t.d. á bifreiðaverkstæði, sem hefur bifreið til viðgerðar.

Sama gildir t.d. ef verktaki veldur skaða á öðrum munum,

- t.d. múrari, sem sker í sundur pípulögn,
- eða pípulagningamaður, sem að missir þunga rörtöng ofan á parketgólfið þitt með þeim afleiðingum, að það skemmist.

Geti verktakinn ekki sýnt fram á, að hann hafi sýnt eðlilega aðgát þrátt fyrir að tjón hafi orðið ber hann ábyrgðina.

10.12 Afpöntun

Þú átt rétt til að afpanta verk áður en því er lokið. Verktakinn getur þá átt rétt á bótum fyrir þann hluta verksins, sem þegar hefur verið unninn. Verktakinn getur líka átt rétt til bóta vegna greiðslna fyrir það, sem óunnið er af verkinu t.d. ef hann getur sýnt fram á, að hann hafi ekki að öðrum verkum að hverfa. Verktakanum ber þó með sama hætti og neytandanum skylda til að takmarka tjón sitt.

11. Greiðslur, skuldir og vanskil

11.1 Hvenær á að greiða?

Í neytendakaupum er það meginreglan, að neytandinn greiðir þegar kaup eiga sér stað nema um annað sé samið. Þú átt að greiða í samræmi við samkomulag þitt við seljandann. Þegar vara eða þjónusta er ekki staðgreidd eða greidd fyrirfram, þá átt þú að greiða á þeim degi, sem samið hefur verið um, að greiðsla skuli fara fram.

Dæmi: Ef enginn samningur hefur verið gerður um það hvenær skuli greiða, þá verður þú að greiða þegar seljandinn krefst þess, nema annað leiði af viðskiptavenju, og um slíkar venjur er almennt ekki að ræða í neytendakaupum. Seljandinn á að vera búinn að fá peningana á gjalddaga.

Það getur tekið tíma að yfirfæra greiðslur t.d. gírógreiðslu frá greiðslustað til viðtakanda. Það getur haft í för með sér, að þrátt fyrir það, að greitt sé á gjalddaga þá fær seljandinn ekki greiðsluna fyrr en síðar. Þetta hefur almennt ekki vandamál í för með sér hér á landi.

Dæmi: Ef kaupanda hefur verið sendur gíróseðill og hann greiðir hann á þeim gjalddaga, sem á hann er skráður eða fyrir þann tíma, þá er greiðsla innt af hendi með réttum hætti.

Dæmi: Annað kann að gilda þegar þú greiðir með gíróseðli, sem þú útbýrð sjálfur. Þó að þú útbúir gíróseðilinn á gjalddaga og innir greiðsluna af hendi þann dag, þá er viðtakandinn, seljandinn, ekki búinn að fá greiðsluna í hendur fyrr en nokkru síðar t.d. tveimur til fjórum dögum síðar. Það hefur þó ekki valdið vandamálum hér á landi svo kunnugt sé um, en seljandinn á strangt til tekið rétt á að krefja um vexti frá gjalddaga til þess dags, sem greiðsla berst honum í hendur.

Margir halda að neytandinn eigi sjálfkrafa rétt til mánaðar eða 30 daga greiðslufrests. Það er ekki rétt. Í neytendakaupum ber kaupandanum að greiða um leið og kaup gerast eða vara er afhent nema samið sé um annað. Sé samningur gerður um greiðslufrest en ekki kveðið á um hvað langur hann á að vera eða annað í því sambandi þá á neytandinn að greiða þegar seljandinn krefst þess.

11.2 Hvað á að greiða?

Á gjalddaga eða fyrir gjalddaga á neytandinn að greiða þá upphæð sem samið var um. Upphæð reikningsins sem hann kann að fá sendan. Neytandinn á ekki að greiða meir en það verð sem um var samið fyrir það sem hann er að kaupa. Hafi seljandi ekki áskilið sér sérstaklega útsendingarkostnað reiknings eða gíróseðils eða einhvern annan kostnað þá ber neytandanum ekki að greiða annað en það verð sem um var samið fyrir vöruna þegar kaup áttu sér stað.

Meginreglan er að neytandinn þarf ekki að greiða annað eða meira fram að gjalddaga en umsamið verð fyrir vöruna eða þjónustuna.

11.3 Vextir og dráttarvextir

Greint er á milli almennra vaxta og dráttarvaxta.

Almennir vextir

Almennir vextir greiðast af peningakröfum fram að gjalddaga þeirra, ef um það er samið. Með öðrum orðum, þá eru ekki greiddir vextir af peningakröfum fram að gjalddaga þeirra nema um það sé samið sérstaklega eða það leiði af venjum eða lagafyrimælum. Í neytendakaupum er almennt ekki slíkum venjum eða lagafyrimælum til að dreifa.

Dæmi: Í þessu sambandi má benda á það, að algengt er við kaup á íbúðarhúsnæði, að greiðslum fyrir húsið sé skipt þannig, að þær séu 5 eða fleiri. Greiðslutími hússins er iðulega um eitt ár. Kaupandinn tekur oft við húsinu nokkrum mánuðum síðar, iðulega þrem mánuðum eftir gerð kaupsamnings. Samt sem áður þá tíðkast það ekki, að greiddir séu vextir þegar um kaup á notuðu húsnæði er að ræða. Annað gildir oft um kaup á húsum í smíðum þ.e. nýbyggingum þar sem iðulega er samið um greiðslu vaxta á byggingar- og/eða greiðslutímabilinu.

Dæmi: Í afborgunarkaupum t.d. þegar keypt eru hljómflytningstæki þá er venjulegast samið um að greiddir skuli vextir á þær fjárhæðir, sem ógreiddar eru frá kaupsamningsdegi til greiðsludags.

Það ber því að ítreka og undirstrika þá meginreglu, að þú átt ekki og þarft ekki að greiða vexti af peningakröfum fram að gjalddaga þeirra nema um það sé sérstaklega samið fyrirfram.

Dráttarvextir

Seljandinn á rétt til að krefja kaupandann um vexti ef ekki er greitt á gjalddaga. Sé fyrirfram samið um gjalddaga, þá getur seljandinn krafði kaupandann um dráttarvexti frá umsamda gjalddaganum til greiðsludags.

Sé ekki samið um gjalddaga kröfu er heimilt að reikna dráttarvexti þegar liðinn er mánuður frá því að seljandi krafði kaupanda sannanlega um greiðslu.

Dráttarvextir reiknast sem dagvextir. Það er því ekki heimilt að taka dráttarvexti í einn mánuð ef greitt er einum degi eftir gjalddaga. Þá er aðeins hægt að taka dráttarvexti í einn dag. Um annað kann að vera mælt í lögum þegar um kröfur hins opinbera er að ræða, en það á ekki við um neytendakaup. Reglan um greiðslu dráttarvaxta er því sú, að þá skal í neytendakaupum reikna sem dagvexti.

Í vaxtalögum er það ótvíræða lagaákvæði, að ekki sé hægt að leggja dráttarvexti á kröfur fyrr en eftir gjalddaga eða mánuði eftir, að seljandi krefur kaupanda sannanlega um greiðslu.

Dæmi: Í verslunarkaupum, þegar neytandinn kaupir út í reikning t.d. einn mánuð í senn, þá getur seljandinn ekki krafði neytandann um greiðslu dráttarvaxta strax og hann sendir út reikning fyrir mánaðarviðskiptunum. Kaupmaður sem sendir út reikning 1. júlí vegna viðskipta neytandans við hann í júní mánuði getur ekki svo löglegt sé lagt dráttarvexti á reikninginn, sem sendur er út 1. júlí fyrr en mánuði síðar.

Reikningsviðskipti í verslunum hafa verið á miklu undanhaldi allt frá því að greiðsla með kreditkortum varð algeng. Þau tíðkast þó enn í nokkrum mæli.

Dæmi: Nokkur dæmi eru þekkt um það, að seljendur krefji viðskiptavini sína um dráttarvexti eða leggi dráttarvexti á reikninga sem þeir senda út frá útsendingardegi reikninga, en það er ólöglegt og þeir, sem hafa þurft að sæta slíkum vaxtagreiðslum eiga að endurkrefja kaupmanninn um þá dráttarvexti, sem hann kann að hafa tekið af þeim með ólögmetum hætti.

Seljandi getur ekki áskilið sér hærri dráttarvexti en heimilað er samkvæmt vaxtalögum.

Engar reglur gilda um niðurfellingu dráttarvaxta sé um að ræða óvenjulegar aðstæður hjá greiðanda t.d. ef hann verður veikur, missir vinnuna eða lendir í slysi. Ef um slíkar aðstæður er að ræða á neytandinn samt að fara fram á það við seljandann, að hann falli frá dráttarvöxtum vegna þessara óvenjulegu aðstæðna, felli niður vexti eða taki ekki hærri vexti en sem nemur almennum vöxtum. Í mörgum tilvikum munu seljendur falla frá dráttarvöxtum ef þeim er sagt frá því, að greiðslan hafi ekki verið innt af hendi vegna óvenjulegra aðstæðna eins og bent er á hér að ofan.

Annað gildir hins vegar um dráttarvexti sem lagðir eru á af ríkinu, þar er við mun meiri erfiðleika að etja vilji menn fá niðurfellða dráttarvexti og er það nánast ómögulegt.

11.4 Vanskil og innheimtuaðgerðir

Strax eftir gjalddaga getur seljandi krafði þig um greiðslu t.d. með því að hringja í þig og minna þig á, að gjalddaginn sé kominn. Algengt er að seljendur sendi út skriflegar áminningar til þeirra sem eru í vanskilum innan ákveðins tíma frá gjalddaga. Seljandinn getur ekki gert sérstakar kröfur um greiðslu vegna þessara áminninga. Ef greitt er eftir símhringingu eða skriflega áminningu þá þarf greiðandinn ekki að greiða annað en kaupverðið að viðbættum vöxtum.

Seljandinn þarf ekki að senda út skriflegar áminningar eftir gjalddaga þó að það sé góður siður að gera það. Seljandinn getur snúið sér beint til innheimtuaðila t.d. lögmanns og fengið honum kröfuna í hendur og falið honum innheimtu kröfunnar.

Sé greiðanda ekki kunnugt um að seljandi hafi snúið sér til innheimtufyrirtækis eða lögmanns með beiðni um að krafan verði innheimt og greiðandinn innir kröfuna sannarlega af hendi áður en hann veit um aðkomu innheimtufyrirtækisins eða lögmannsins að málinu þá þarf greiðandinn ekki að greiða meira en umsamda fjárhæð auk vaxta. Annað gildir hafi greiðandinn vitað af því eða mátt vita að kröfu á hendur honum hefur verið vísað til innheimtufyrirtækis eða lögmanns þá kemst greiðandinn ekki undan því að greiða ákveðinn kostnað vegna innheimtunnar.

Sérstök lög nr. 95/2008, Innheimtulög hafa verið sett og gilda aðallega um frum- og milliinnheimtu gjaldfallinna peningakrafna fyrir aðra eða vegna eigin starfsemi. Lögin gilda ekki um innheimtu á grundvelli réttarfarslaga fyrir dómstólum eða við aðfarargerðir.

Eftir gjalddaga kröfu á kröfuhafi eða innheimtuaðili að senda skuldara eina skriflega viðvörðun þess efnis að vænta megi frekari innheimtuaðgerða verði krafan eigi greidd innan 10 daga frá sendingu viðvörðunarinnar. Heimilt er en ekki skylt að veita lengri frest en þessa 10 daga. Í viðvörðuninni verður að koma fram m.a. lýsing á kröfu, hver er skuldari og hver er eigandi kröfunnar. Fjárhæð kröfunnar og sundurliðun vaxta og kostnaðar. Hvar á að greiða. Krafa telst greidd ef hún er greidd áður en frestur sá er liðinn sem upp er gefinn í innheimtaviðvörðun.

Sé krafa ekki greidd í samræmi við innheimtaviðvörðun getur innheimtuaðili sent út sérstaka greiðsluáskorun og síðan höfðað mál til greiðslu skuldarinnar fyrir dómstólum.

Lögmaðurinn á að senda greiðsluáskorun til skuldara þegar hann fær kröfu í hendur. Í greiðsluáskoruninni á m.a. að koma fram hvaða kröfu sé verið að innheimta og hvað beri að greiða í höfuðstól, vexti og kostnað. Skuldarinn fær 15 daga frest frá dagsetningu greiðsluáskorunnar. Greiði hann ekki innan þess tíma getur lögmaðurinn leitað aðstoðar dómstóla við að innheimta kröfuna og skuldarinn verður þá að greiða allan viðbótarkostnað, sem hlýst af vanskilum hans.

Ef krafa berst, sem þú telur vera ranga, þá skalt þú gera grein fyrir því strax með skriflegum hætti, þar sem þú greinir frá því að hvaða leyti krafan er röng.

Í sumum tilvikum er kröfu t.d. beint að röngum aðila. Láti sá ekki af því vita og skipti sér ekkert af kröfugerð, stefnu fyrir dóm eða annað, þá getur hann setið upp með það, að hafa verið dæmdur til greiðslu kröfu, sem honum kemur ekkert við. Það þýðir t.d. ekki, að verða reiður þegar koma kröfur, sem þú telur þig ekki eiga að greiða og skipta þér ekki af þeim. Þú verður alltaf að gæta réttar þíns. Hversu vitlaus sem krafan er sem beint er gegn þér, þá þarft þú samt að mótmæla henni á öllum stigum málsins.

Dæmi: Mörg dæmi eru um það, að fólk hafi ekkert aðhafst þegar röngum kröfum var beint að þeim og það síðan lent í verulegum kostnaði t.d. þegar krafið hefur verið um áskrift af blöðum eða tímaritum, sem viðkomandi hefur aldrei fengið eða verið áskrifandi að.

Almenni fyrningarfrestur á kröfum er 4 ár frá gjaldaga. Ekki skiptir máli þó að kröfuhafi minni þig reglulega á kröfuna hann verður að slíta fyrningu með því að höfða dómsmál eða gera nýjan samning við greiðanda.

11.5 Hvaða kostnað geta innheimtuaðilar áskilið sér?

Einu reglurnar sem eru til um það hér á landi hvaða kostnað innheimtuaðilar, innheimtufyrirtæki eða lögmenn eða aðrir mega áskilja sér eru í innheimtulögum nr. 95/2008. Þau lög taka þó ekki til annars en frum- og milliinnheimtu. Innheimtuaðilar taka mismikið fyrir þjónustu sína en í 12. gr innheimtulaga er Viðskiptaráðherra heimilað að ákveða í reglugerð hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar skv innheimtulögum.

Viðskiptaráðherra getur þegar um innheimtu skv innheimtulögum er að ræða sett reglur um hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar. Hafa verður í huga að innheimtuaðilar eru í þjónustu kröfueiganda. Kröfueigandinn velur innheimtuaðilann. Reglur um verðsamkeppni eiga því ekki við til hagsbóta fyrir þann sem þarf að greiða kostnaðinn en það er skuldarinn. Æskilegt hefði verið að hafa víðtækari reglur um hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar en settar voru í innheimtulögum en þær reglur eru þó alla vega skref í rétta átt til verndar hagsmuna skuldara. Skuldarinn er þó ekki alveg réttláus.

Þegar um lögmenn er að ræða þá getur skuldarinn snúið sér til Lögmannafélags Íslands þyki honum kostnaður lögmannsins við innheimtuna vera of mikill. Úrskurðarnefnd Lögmannafélagsins fær slík mál til meðferðar og úrskurðar um það hvort að sá kostnaður sem að lögmaðurinn gerir skuldaranum að greiða sé innan hóflegra marka.

Það er líka hægt að bera það undir dómstóla hvort að kröfugerð innheimtuaðila er innan eðlilegra og siðrænna marka eða ekki.

Hægt er að greiða kröfu með fyrirvara um endurgreiðslu kostnaðar og bera málið síðan undir þar til bæra aðila. Það er venjulega rétta leiðin. Skuldari greiðir þá kröfuna en lætur þess getið t.d. fer fram á það við greiðslu að fært sé á kvittunina athugasemd þess efnis að krafan sé greidd með fyrirvara um réttmæti kröfufjárhæðar. Greiðandinn getur líka komið með yfirlýsingu þar sem hann greiðir þar sem athugasemdum hans og fyrirvörum er lýst og farið fram á að hún sé árituð. Fyrirvarinn er fyrst og fremst sönnun um það að greiðandinn telur sig ekki eiga að greiða alla fjárhæðina þó hann geri það. Þá felst venjulega í fyrirvaranum og rétt að gera áskilnað um að greiðandinn áskilji sér rétt til að bera málið undir dómstóla, Lögmannafélagið eða aðra aðila sem að málinu gætu komið.

Vandi greiðandans er að hann stendur frammi fyrir því að verður að greiða eftir að innheimtuaðgerðir eru hafnar vegna þess að annars getur hann lent í verulegum aukakostnaði. Vextir iðulega dráttarvextir falla á kröfuna á degi hverjum og krafa innheimtuaðila hækkar við hverja aðgerð. Það skiptir því miklu að ljúka málinu áður en meiri aukakostnaður fellur á kröfuna. Þess vegna kann að vera ráðlegt að greiða með fyrirvara eins og fjallað er um hér að framan þó að greiðandi sé ósáttur við að eiga að greiða alla upphæðina.

Þegar greitt er samkvæmt dómi þá þarf ekki að greiða annan kostnað en þann sem ákveðinn er í dómsorði. Sé greitt um leið og dómur fellur og áður en gripið er til frekari aðgerða af hálfu kröfueiganda eða þess innheimtuaðila sem annas um málið fyrir hann þá þarf ekki að greiða annan en það sem segir í dómsorði.

11.6 Hvers konar innheimtuaðferðum má beita?

Innheimtuaðili má skrifa skuldara bréf og krefja hann um greiðslu.

Þá getur hann einnig hringt í viðkomandi skuldara og krafist hann um greiðslu.

Innheimtuaðili getur leitað til dómstóla eða sýslumanns eftir atvikum til innheimtu kröfunnar, m.a. með kröfu um það, að einhverjir munir skuldarans verði frá honum teknir til að krafan, sem er til innheimtu greiðist. Opinber embættismaður þarf þó ætíð að ljá atbeina sinn að því að munir verði teknir úr höndum skuldara eða lögð á muni hans veðbönd vegna skulda t.d. á fasteignir.

Einu reglurnar sem settar hafa verið hér um það hvers konar innheimtustarfsemi er óheimil er að finna í innheimtulögum. Þar segir að innheimta skuli vera í samræmi við góða innheimtuhætti. Það telst brjóta í bága við góða innheimtuhætti að beita óhæfilegum þrýstingi eða valda óþarfa tjóni eða óþægindum.

Ekki liggur nákvæmlega fyrir hvað átt er við með góðum innheimtuháttum það má þó benda á atriði sem fara í bága við góða innheimtuhætti. Þar má nefna m.a. ofbeldi, hótanir um að beita líkamlegu ofbeldi eða aðrar hótanir t.d. um að skýra frá einhverju viðkvæmu í einkalífi eða bera álognar sakir á viðkomandi svo dæmi séu nefnd.

11.7 Greiðsluaðlögun

Einstaklingur sem sýnir fram á að hann sé eða verði ófær um fyrirséða framtíð að standa í skilum með skuldbindingar sínar getur leitað svokallaðs nauðasamnings til greiðsluaðlögunar. Þó er sú takmörkun sett að lögin um greiðsluaðlögun taka

ekki til einstaklinga sem undangengin þrjú ár hafa borið ótakmarkaða ábyrgð á atvinnustarfsemi, hvort sem þeir hafa lagt stund á hana einir eða í félagi við aðra. Undantekning frá því er, hafi rekstrinum verið hætt og þær skuldir sem stafa frá atvinnurekstrinum séu tiltölulega lítil hluti af heildarskuldunum.

Hvað gerist við greiðsluaðlögun?

Með greiðsluaðlögun má kveða á um eftirgjöf sammingskrafna, hlutfallslega lækkun þeirra og gjaldfrest á þeim eða greiðslu þeirra með hlutdeild í afborgunarfjárhæð. Í flestum tilvikum mundi því vera um það að ræða hjá þeim einstaklingum sem leita greiðsluaðlögunar að ákveðið væri af þeim yfirvöldum sem málið heyrir undir að að hann gæti ekki borgað nema hluta skulda sinna og því ákveðið að fella aðrar skuldir niður.

Sá sem óskar eftir greiðsluaðlögun verður að fara fram á að fá hana. Í lögunum um greiðsluaðlögun sem eru inni í lögum nr. 21/1991 um gjaldþrotaskipti grein 63 tl a-i er greint frá því hvað þarf að koma fram í beiðni um greiðsluaðlögun. Beiðninni skal beint til viðkomandi héraðsdómara og tekur héraðsdómari afstöðu til beiðninnar. Héraðsdómari getur hafnað beiðninni ef eitthvað neðantalinna atriða á við:

1. að fyrirbyggjandi gögn gefi ekki nægilega glögga mynd af fjárhag skuldara eða væntanlegri þróun fjárhags hans á því tímabili sem greiða á af skuldum hans samkvæmt greiðsluáætlun,
2. að skuldari hafi hagað fjármálum sínum á verulega ámælisverðan hátt eða tekið fjárhagslega áhættu sem ekki var í samræmi við fjárhagsstöðu hans á þeim tíma sem til fjárhagsskuldbindingarinnar var stofnað,
3. að til skulda hafi verið stofnað á þeim tíma er skuldari var greinilega ófær um að standa við fjárhagsskuldbindingar sínar,
4. að skuldari hafi bakað sér skuldbindingu sem einhverju nemur miðað við fjárhag hans með háttsemi sem varðar refsingu eða skaðabótaskyldu,
5. að skuldari hafi svo að máli skipti látið hjá líða að standa í skilum við lánardrottna sína þótt honum hefði verið það kleift að einhverju leyti eða öllu,
6. að ætla megi að skuldari hafi hagað gerðum sínum svo sem raun varð á með ráðnum hug um að leita greiðsluaðlögunar.

Skuldari má skjóta til æðra dóms úrskurði héraðsdómara þar sem synjað er um heimild til að leita greiðsluaðlögunar.

Tekið skal fram að ofangreindar reglur í tl. 1-6 eru til viðmiðunar fyrir héraðsdómara um það hvort hann skuli fallast á beiðni um greiðsluaðlögun eða ekki. Af sjálfu leiðir að sum ákvæðin eru þess efnis að héraðsdómari mundi jafnan synja um heimild til greiðsluaðlögunar ef þau eru fyrir hendi.

Fallist á beiðni um greiðsluaðlögun

Sé fallist á beiðni um greiðsluaðlögun skal skuldara skipaður umsjónarmaður sem fer með ráðgjöf, umsýslu og umsjón með framkvæmdinni og því að greiðsluaðlögun komist á.

Nú mælir umsjónarmaður með því að greiðsluaðlögun komist á og svarar það þá til þess að samþykkt hafi verið við atkvæðagreiðslu frumvarp að nauðasamningi. Skal umsjónarmaður þá boða skuldara tafarlaust á sinn fund og láta honum í té greinargerð sína ásamt samþykktu frumvarpi að greiðsluaðlögun þar sem eftirfarandi skal koma fram:

1. hvað skuldari bjóðist til að inna af hendi til greiðslu á samanlögðum samningskröfum, þar á meðal með greiðslu af afborgunarfjárhæð, hvort heldur með eingreiðslu tiltekinn dag eða á nánar tilgreindum gjalddögum hverju sinni, svo og hvernig sú fjárhæð verði verðtryggð,
2. hvaða lánardrottinn eigi þessar samningskröfur, hversu mikið hver og hvaða hlutfallslega greiðslu þeir fái af kröfum sínum eða hvert hlutfall hvers þeirra verði í afborgunarfjárhæð,
3. hvort skuldari geri ráð fyrir að umdeild krafa, ein eða fleiri með nánari tilgreiningu, sé meðal þeirra sem greitt verði af skv. 2. tölul. eða hvort hann beri sjálfur áhættu af niðurstöðu um hana,
4. hvort tilteknar skuldir verði greiddar að fullu eða meira gefið eftir af þeim en af öðrum samningskröfum, sbr. 4. mgr. 63. gr. c,
5. hvort trygging verði sett fyrir greiðslum og þá hver hún sé.

Umsjónarmaður skal senda lánardrottinum, sem lýst hafa kröfu við umleitunir til greiðsluaðlögunar, greinargerð sína og eftir atvikum samþykkt frumvarp að greiðsluaðlögun ásamt tilkynningu um lyktir málsins í hans höndum.

Hafi umleitunum til greiðsluaðlögunar lokið á þann hátt að umsjónarmaður mæli með því að hún komist á skal skuldari leggja skriflega kröfu um staðfestingu nauðasamningsins fyrir héraðsdómara innan viku frá þeim fundi sem umsjónarmaður boðaði skuldara til. Með þeirri kröfu skal fylgja greinargerð umsjónarmannsins, skrá um samningskröfur og samþykkt frumvarp að greiðsluaðlögun, auk fundargerða af fundum.

Greiðsluaðlögun hefur sömu áhrif og réttarsátt milli skuldara og lánardrottna hans um þær samningskröfur sem þeir hafa lýst.

11.8 Greiðsluaðlögun fasteignaveðkrafna á íbúðarhúsnæði

Samkvæmt því sem nánar er mælt fyrir um í lögum um greiðsluaðlögun fasteignaveðkrafna á íbúðarhúsnæði getur eigandi íbúðarhúsnæðis, ef hann sýnir fram á að hann sé og verði um einhvern tíma ófær um að standa í fullum skilum á greiðslu skulda sem tryggðar eru með veði í því húsnæði og að önnur tiltæk greiðsluferfiðleikaúrræði séu eða hafi reynst ófullnægjandi, leitað eftir greiðsluaðlögun vegna þeirra og getur hún staðið í allt að fimm ár.

Með slíkri greiðsluaðlögun breytast skuldbindingar skuldarans á þann hátt að aðeins verða gjaldkræfar greiðslur sem honum telst fært að standa straum af frestað svo lengi sem greiðsluaðlögun stendur.

Hver getur fengið greiðsluaðlögun?

Greiðsluaðlögun getur einungis fengið sá einstaklingur sem er þinglýstur eigandi viðkomandi fasteignar og hefur forræði á fé sínu. Eigi tveir eða fleiri einstaklingar fasteignina í óskiptri sameign verða þeir í sameiningu að ganga til greiðsluaðlögunar.

Greiðsluaðlögun getur aðeins varðað fasteign þar sem skuldarinn heldur heimili og hefur skráð lögheimili, enda sé um að ræða hóflegt húsnæði miðað við þarfir skuldara og fjölskyldu hans sem ætlað er til búsetu samkvæmt ákvörðun skipulags- og byggingaryfirvalda. Sé fasteignin í sameign er nægilegt í þessu skyni að einn eigenda eigi þar heimili samkvæmt því sem að framan segir.

Greiðsluaðlögun tekur til krafna sem tryggðar eru með veði í fasteigninni svo sem hér segir:

1. Krafna sem tryggðar eru með lögveði að því leyti sem þær eru fallnar í gjalddaga áður en skuldari leggur fram beiðni um greiðsluaðlögun.
2. Krafna sem tryggðar eru með samningsveði, enda taki veðrétturinn til ákveðinnar skuldar sem þegar er orðin til og greiðsluskuldbindingin hvílir á skuldaranum sjálfum eða einhverjum eigenda séu þeir fleiri en einn.
3. Krafna sem tryggðar eru með aðfararveði í fasteigninni.

Greiðsluaðlögun hefur ekki áhrif á tryggingarréttindi í fasteigninni á grundvelli kyrrsetningar eða löggeymslu, en krafa sem slík réttindi eru fyrir kemur ekki til greiðslu nema fjárnám hafi jafnframt verið gert í fasteigninni fyrir sömu kröfu.

Beiðni um greiðsluaðlögun

Skuldari leitar greiðsluaðlögunar með skriflegri beiðni til héraðsdómstóls í því umdæmi þar sem hann á lögheimili, en ef leita á greiðsluaðlögunar vegna fasteignar í eigu tveggja eða fleiri skal beiðni þeirra gerð í einu lagi.

Héraðsdómari tekur afstöðu til beiðni með úrskurði

Héraðsdómari hafnar beiðni ef svo stendur á sem hér segir:

1. Ef beiðni er ekki gerð á fullnægjandi hátt eða nauðsynleg gögn fylgja henni ekki.
2. Ef veruleg ástæða er til að ætla að upplýsingar í beiðni séu ekki réttar.
3. Sé fjárhagur skuldara slíkur að annaðhvort megi honum vera kleift að standa í fullum skilum án greiðsluaðlögunar meðal annars með því að nýta sér önnur tiltæk greiðsluferfiðleikaúrræði eða ljóst verði að telja að honum yrði ófært að standa undir lágmarksfjárhæð fastrar mánaðargreiðslu skv. 1. mgr. 5. gr.
4. Ætla megi að skuldari hafi hagað gerðum sínum svo sem raun varð á með ráðnum hug um að leita tímabundinnar greiðsluaðlögunar fasteignaveðkrafna.
5. Hafi skuldari hagað fjármálum sínum á verulega ámælisverðan hátt eða tekið fjárhagslega áhættu sem ekki var í samræmi við fjárhagsstöðu hans á þeim tíma sem til fjárhagsskuldbindingarinnar var stofnað.
6. Hafi til skulda verið stofnað á þeim tíma er skuldari var greinilega ófær um að standa við fjárhagsskuldbindingar sínar.
7. Hafi skuldari bakað sér skuldbindingu sem einhverju nemur miðað við fjárhag hans með háttsemi sem varðar refsingu eða skaðabótaskyldu.
8. Skuldari hafi svo að máli skipti látið hjá líða að standa í skilum við veðkröfuhafa þótt honum hefði verið það kleift að einhverju leyti eða öllu.

Taki héraðsdómari til greina beiðni skal hann þegar í stað skipa umsjónarmann með greiðsluaðlöguninni. Njóti skuldari á sama tíma heimildar til slíkra nauðasamningsumleitana t.d. almenn greiðsluaðlögun, skal að öðru jöfnu skipa sama umsjónarmann til að fara með mál eftir þessum lögum. Þóknun umsjónarmanns, allt að 200.000 kr., greiðist úr ríkissjóði ásamt öðrum kostnaði af greiðsluaðlögun samkvæmt ákvörðun héraðsdómara.

Skuldari getur á öllum stigum fellt niður aðgerðir til að koma á greiðsluaðlögun.

Frumvarp til greiðsluaðlögunar

Umsjónarmaður skal í samráði við skuldara gera frumvarp til greiðsluaðlögunar, þar sem greint er frá eftirtöldu:

1. Hverjar skuldirnar eru sem greiðsluaðlögun er ætlað að taka til, við hverja þær eru og við hvaða heimild þær styðjast, hver staða þeirra er í veðröð, hver núverandi fjárhæð þeirra er sundurliðað annars vegar í vanskil og hins vegar ógjaldfallinn þátt þeirra, svo og hvenær og hvað skuldari verður að greiða í afborganir og vexti af því sem ógjaldfallið er ef ekki kemur til greiðsluaðlögunar.
2. Hvernig greiðslum skuldarans samkvæmt áður sögðu mundi ráðstafað upp í skuldirnar, jafnt því sem hann gæti innt af hendi þegar í stað og föstum mánaðarlegum greiðslum á greiðsluaðlögunartímanum.
3. Hve lengi greiðsluaðlögun sé ætlað að standa.

Síðan boðar umsjónarmaður með sannanlegum hætti til fundar með veðhöfum sem haldinn skal innan fjögurra vikna frá skipun hans. Fundarboði skal fylgja greinargerð og frumvarp til greiðsluaðlögunar. Ef ekki er kunnugt um hver eigi kröfu sem greiðsluaðlögun tekur til skal umsjónarmaður beina fundarboði til þess sem upplýst hefur verið að annist innheimtu á kröfunni, en sé ekki heldur um þann vitað verður ekki frekar af fundarboði vegna þeirrar kröfu.

Áhrif greiðsluaðlögunarinnar

Komist greiðsluaðlögun á hefur hún þau áhrif meðan á henni stendur að skuldir sem undir hana eiga bera aðeins þá vexti og eftir atvikum verðtryggingu sem þær hefðu borið í skilum án tillits til gjalddaga.

Beri krafa enga samningsvexti skal höfuðstóll hennar verðtryggður miðað við vísitölu neysluverðs og skulu falla á hana vextir sem kveðið er á um í 4. gr. laga um vexti og verðtryggingu, nr. 38/2001. Á greiðsluaðlögunartíma fellur ekki heldur á þær skuldir krafa um innheimtukostnað eða annan kostnað sem stafar af vanskilum. Að því leyti sem ekki fæst greiðsla á kröfu á greiðsluaðlögunartíma bætast áfallnir vextir árlega við höfuðstól hennar.

Hafi krafa, sem upphaflega var samið um að greiða með afborgunum á tilteknum tíma sem enn er ekki kominn, verið gjaldfelld í heild vegna vanskila eða af öðrum sökum veldur greiðsluaðlögun því að gjaldfelling er úr gildi að því er þær afborganir varðar.

Meðan á greiðsluaðlögun stendur verður ekki stofnað til samningsveðs í fasteigninni. Á tímabili greiðsluaðlögunar verður ekki krafist nauðungarsölu á fasteigninni nema til fullnustu lögveðskröfu sem gjaldfallið hefur eftir upphaf hennar eða kröfu á hendur öðrum en skuldaranum sem tryggð er með veði í fasteigninni.

Fyrsti gjalddagi á greiðslustöðvunartíma og brottfall greiðslustöðvunar

Skuldara er skylt í tæka tíð áður en komið er að fyrsta gjalddaga samkvæmt greiðsluaðlögun að koma því til leiðar að fjármálafyrirtæki miðli fyrir hann greiðslum samkvæmt henni.

Meðan á tíma greiðsluaðlögunar stendur getur veðhafi, sem af henni er bundinn, leitað eftir ógildingunni hennar eftir sömu reglum og gilda um ógildingunni nauðasamnings.

Greiðsluaðlögun fellur sjálfkrafa úr gildi ef eigendaskipti verða að fasteigninni sem hún varðar, þar á meðal með andláti skuldara eða því að bú hans sé tekið til gjaldþrotaskipta.

Veðréttindi sem hvíla á eigninni umfram söluverð að viðbættum 10 hundraðshlutum afmáð

Nú telur skuldari þegar minna en þrjú mánuðir eru til loka tíma greiðsluaðlögunar en áður en sá tími er á enda að sýnt sé að hann verði um fyrirséða framtíð ófær um að standa í fullum skilum með greiðslu skulda sem tryggðar eru með veði í þeirri fasteign sem greiðsluaðlögun tekur til og að önnur tiltæk greiðsluerfiðleikaúrræði séu ófullnægjandi. Getur skuldari þá leitað eftir því að veðréttindi sem standa til tryggingar uppreiknuðum eftirstöðvum veðskulda á fasteigninni sem hún varðar og nema hærri fjárhæð en svarar til söluverðs fasteignarinnar á almennum markaði að viðbættum 10 hundraðshlutum verði afmáð af fasteigninni enda sýni skuldari fram á að hann geti staðið í fullum skilum með þær veðskuldir sem áfram hvíla á fasteigninni. Getur skuldari þá beint til sýslumanns í umdæminu, þar sem fasteignin er, skriflegri og rökstuddri beiðni um að gerðar verði ráðstafanir um fasteignina. Það er skilyrði fyrir þeim ráðstöfunum að veðskuldir séu í skilum eftir þeirri skipan sem greiðsluaðlögun hefur leitt af sér.

Fylgja ber beiðni verðmat tveggja löggiltra fasteignasala og annast sýslumaður síðan framkvæmd samkvæmt því sem nánar er tilgreint í lögunum, fallist hann á beiðnina.

Með lögunum er fasteignaeigendum sem búa á fasteign sinni að uppfylltum þeim skilyrðum sem lögin kveða á um gefinn kostur á að njóta þess hagræðis sem lögin kveða á um m.a. að veðskuldir umfram 10% af raunvirði eignarinnar verði felldar niður. Í landi þar sem verðtrygging er regla svo fremi ekki sé um gengistryggð lán að ræða skiptir miklu að úrræði sem þetta skuli hafa verið lögfest.

12. Afborgunarkaup, neytendalán og eignaleigusamningar

12.1 Það er dýrt að taka lán

“Keyptu strax, þú þarft ekkert að borga fyrr en seinna.” Þetta er inntakið í öllum afborgunarkaupum. Tilboðin eru girnileg og stöðugt að verða girnilegri. Það er boðið upp á lengri greiðslutíma.

Auglýsingarnar varðandi afborgunarkaup segja þér venjulegast ekki nema hluta af sögunni. Þær byggja á því, hvað það sé nauðsynlegt fyrir þig að kaupa þann hlut, sem verið er að auglýsa þegar í stað eða fara í draumasólarlandaferðina þína strax þó að þú eigir ekki fyrir henni. Þú þarft nefnilega ekki að borga fyrr en einhverntíma í framtíðinni.

Tilboðin eru vissulega girnileg.

Það sem ekki er sagt í auglýsingum um afborgunarkaup eða gylliboðunum, sem sett eru þar fram er sú einfalda staðreynd, að það er dýrt að taka lán. Það er dýrara að taka lán en borga gegn staðgreiðslu. Það borgar sig því ekki að kaupa með afborgunarkjörum ef þú þarft ekki nauðsynlega á hlutnum eða þjónustunni að halda strax og það er sjaldan, sem þess er þörf.

Í auglýsingum fyrir afborgunarkaup er nú boðið upp á mikinn fjölbreytileika í lánnum. Greiðslukortalan skv. ákveðnum skilmálum, bílalán, fjármögnunarleiga o.s.fr.v. Kaupandinn á því oft erfitt með að átta sig á þeim tilboðum, sem eru í boði og þar sem þess er venjulega vel gætt, að nefna hvergi kostnað við lántökuna í auglýsingum. Þá liggja upplýsingarnar um kostnaðinn við kaup með afborgunum venjulega ekki svo ljós fyrir þegar samið er um afborgunarkaupin.

Til að hægt sé að bera saman ólík lánatilboð þarf að fá upplýsingar um hvaða kostnaður er við að taka lánið. Ekki er nægilegt að skoða einungis vextina, sem greiða þarf af láninu.

Lán með lægri vöxtum getur verið ódýrara ef annar kostnaður við lántökuna er lægri. Þannig verður að skoða allan kostnað við lánið t.d. lántökugjald, stimpilgjald, árlega nafnvexti og árlega **hlutfallstölu kostnaðar** en þessi tala segir okkur hvað lánið kostar okkur prósentvís af heildarupphæð lánsins. Með þessari hlutfallstölu er hægt að bera saman lán milli lántakenda þannig að tilgreining hlutfallstölu á að auðvelda neytendum samanburð á lánamöguleikum og þessvegna eru lánveitendur skyldaðir til að gefa upp þessa tölu. Þessa hluti verður að skoða í heild og bera valkostina á lánamarkaðnum saman að teknu tilliti til allra þessara hluta. Annars er ekki verið að bera saman sömu hlutina.

Dæmi: Við mat á því, hvort það borgar sig að kaupa hlut með afborgunum miðað við það, sem boðið er upp á skalt þú skoða hver heildarkostnaðurinn er í krónum. Hvað kostar að taka lánið og greiða það? Allur kostnaðurinn við lánið auk greiðslna lánsins og vaxta af því er það sem hluturinn eða þjónustan kostar. Hvað kostar það? Þegar sú tala liggur fyrir þá skalt þú meta hvort rétt sé að bíða þar til þú getur borgað fyrir hlutinn eða kaupa hann strax. Þarftu hann strax?

Dæmi: Í mörgum samningum um afborgunarkaup eru iðulega ákvæði um að seljandinn (lánveitandinn) eigi rétt á að hækka vexti í ákveðnum tilvikum. Seljandinn (lánveitandinn) á þá þennan rétt. Þeir lánsamningur eru ósanngjarnir gagnvart neytendum sem gefa seljanda

(lánveitanda) einhliða rétt til hækkunar, þar sem ekki eru sambærileg ákvæði um að vextir lækki, ef tilvik breytast með þeim hætti, að það sé eðlilegt. Gættu að því þegar þú gerir samning um afborgunarkaup hvort að þess sé gætt, að þær breytingar, sem heimilaðar eru í samningnum taki einnig til breytinga sem eru þér í hag, en ekki eingöngu til breytinga, sem eru seljanda (lánveitanda) í hag.

Þegar um afborgunarkaup er að ræða, þá átt þú sem neytandi ákveðin réttindi gagnvart seljandanum sbr. lög um neytendalán nr. 121/1994 og er gerð frekari grein fyrir þeim í kafla 12.7.

Í köflum 12.2 - 12.5 skulum við athuga það sem mælir með og á móti mismunandi tegundum lána. En sameiginlegt eiga þau öll, að þau kosta ekkert. "Lán eru ókeypis", þekkja það ekki allir eða hvað?

12.2 Afborgunarkaup

Afborgunarkaup eru venjulegast kaup, þar sem ákveðinn hlutur er keyptur og greiðist á umsömdum tíma. Samningssambandinu um afborgunarkaupin lýkur þegar síðasta afborgun skuldarinnar er greidd. Venjulegast eru ákvæði í samningum um afborgunarkaup þess efnis að seljandi geti framselt kröfuna til annars t.d. lánastofnunar, sem eignast þá þann rétt, sem að seljandinn átti gagnvart þeim, sem kaupir hlutinn með afborgunum.

Afborgunarkaup þar sem verslun selur hluti með afborgunum eru ekki eins algeng í dag og áður fyrr þar sem að aðrar tegundir lána eru komnar í staðinn. Algengust eru afborgunarkaup með eignaréttarfyrirvara, en það þýðir, að seljandinn getur tekið hlutinn ef afborgun af honum er ekki greidd. Seljandinn getur þó ekki án þess að gera ákveðnar ráðstafanir tekið hlutinn til baka þó að greiðsla dragist, en um það eru ákvæði í viðkomandi samningum, sem kaupandi þarf að kynna sér vel áður en hann gengur að samningum. Sé hluturinn tekinn til baka, þá á seljandi ekki rétt á að fá meira en sem nemur verði hlutarins auk þess kostnaðar, sem hann kann að hafa orðið fyrir vegna innheimtuaðgerða. Mismuninn ber að greiða kaupanda.

Meginreglurnar sem gilda um það þegar hlutur er tekinn til baka koma fram í lögum um neytendalán en skv. þeim á við það að miða, þegar söluhlutur er endurheimtur við uppgjör milli aðila, að reyna að komast sem næst því að aðilar verði jafnsettir og samningurinn hefði aldrei verið gerður. Sé andvirði söluhlutarins þannig meira en sem nemur eftirstöðvum lánssamnings skal lánveitandi endurgreiða neytanda mismuninn, en sé andvirði söluhlutarins minna ber neytandanum að greiða lánveitanda mismuninn. Komi upp ágreiningur um verð söluhlutarins skal hann útkljáður með því að kveða til tvo dómkvadda matsmenn.

12.3 Kaup með raðgreiðslusamningi á kreditkort

Þegar hlutur er keyptur og greiddur þannig, að ákveðna upphæð skal greiða mánaðarlega af kreditkort þá er um afborgunarkaup að ræða. Kaupandinn þarf að greiða vexti vegna þessa láns og hlíta þeim skilmálum sem settir eru í lánssamningnum.

12.4 Eignarleigusamningar (leasing)

Eignarleigusamningar eða leigukaup (leasing) eru í eðli sínu bæði afborgunarkaup og langtímaleiga.

Í reynd eru þessi viðskipti með sama hætti og þegar um önnur afborgunarkaup er að ræða, þó að lánstíminn sé venjulega lengri og leigukaup séu aðallega notuð þegar um kaup á stærri hlutum er að ræða, t.d. bílum, bátum og jafnvel fasteignum. Lögfræðilega er litið á þessa tegund kaupa sem leigu. Þú átt ekki hlutinn fyrr en þú hefur leyst hann til þín þegar leigutímanum lýkur. Í lok leigutímans ber þér að greiða ákveðna upphæð til þess að eignast hlutinn. Það er líka til og algengara nú, að leigugreiðslurnar eru jafnar allan tímann og við lok leigutímans eignast kaupandinn hlutinn og greiðir sömu lokaleigu og mánuðina á undan.

Eignarleigusamningar eru algengir í viðskiptalífinu, en eru minna notaðir þegar um venjuleg neytendakaup er að ræða. Kostnaðurinn við leigukaup er venjulega verulegur og þessvegna hafa Neytendasamtök í sumum löndum ráðlagt neytendum að gera ekki samninga um leigukaup.

Þar sem á leigukaup er litið sem að þú leigir hlutinn, þá greiðir þú ekki vexti af slíkum samningi heldur leigu. Vaxtafrádráttur kemur því ekki til greina vegna kaupa á hlut með leigukaupasamningi.

12.5 Bankalán, yfirdráttarlán

Ef þú átt kost á láni frá bankanum þínum eða sparisjóðnum, þá getur það verið hagstæðara fyrir þig að taka lán þar og staðgreiða hlutinn, sem þú ætlar að kaupa í stað þess að gera sérstakan samning um afborgunarkaup í hvaða formi sem hann annars er. Í neytendakaupum er það samt sjaldgæft, að lánað sé til kaupa á einstökum hlutum. Annað getur gilt um það þegar verið er að kaupa dýrari hluti eins og bíla, tjaldevagna, báta eða annað álíka.

Það er hins vegar nokkuð auðvelt fyrir venjulega neytendur í dag að fá yfirdráttarlán hjá lánastofnun sinni og það kann að vera það hagstæðasta sem í boði er, viljir þú ekki bíða þangað til þú átt peninga til að staðgreiða hlutinn.

Þegar fengið er lán hjá lánastofnun til að kaupa hlut, þá er ekki um afborgunarkaup að ræða. Þú kaupir hlutinn af seljandanum og hann varðar ekkert um það með hvaða hætti eða hvernig þú fjármagnaðir kaupin ef þú staðgreiðir þau. Lánssamningurinn er við lánastofnunina þína og þú þarft að standa við þann samning. Lánastofnunin eignast venjulega engin réttindi yfir hlutnum, sem keyptur var nema ef um dýrari hluti er að ræða eins og t.d. bifreið, en þá fer lánastofnunin iðulega fram á það, að eiga veð í bifreiðinni til tryggingar greiðslum á láninu.

12.6 Réttindi neytandans gagnvart lánveitandanum

Þegar hlutur er keyptur með afborgunarkaupum er iðulega þriðja aðila blandað inn í samninginn þ.e. lánveitandanum. Þó að bifreiðafyrirtæki selji þér bíl með afborgunum eða þú kaupir sjónvarp af verslun, þá gengur lánssamningurinn eða samningurinn um afborgunarkaupin venjulega til fjármálafyrirtækis, sem kaupir

samninginn af kaupmanninum þínum, þannig að hann fær hlutinn greiddan og þú innir greiðslur af hendi til þess fjármálafyrirtækis, sem keypti lánessamninginn.

Þrátt fyrir að fjármálafyrirtæki eignist greiðslukröfu á hendur þér vegna afborgunarkaupna, þá átt þú eftir sem áður allar kröfur á hendur seljanda, sem fyrr. Reynist hluturinn t.d. gallaður þá getur þú gert allar þær ráðstafanir, sem þú átt rétt á að gera við slík tilvik og rakin eru hér að framan. Þú getur t.d. haldið eftir greiðslum til fjármálafyrirtækisins, ef seljandinn lagfærir ekki gallann á hlutnum.

Þetta gildir líka þegar um raðgreiðslusamninga með kreditkorti er að ræða. Ef varan er gölluð sem þú fékkst þá getur þú stöðvað greiðslur til greiðslukortafyrirtækisins. Sama gildir ef þú hefur keypt hlut erlendis og greitt fyrir með kreditkorti. Reynist varan gölluð, þá bera Eurocard eða Visa sömu ábyrgð og seljandinn. Það ber þó að athuga það, að ágreining um það hvort að hluturinn er í lagi eða gallaður skal leysa með vísan til laga þess lands, þar sem að hluturinn er keyptur.

12.7 Lög um neytendalán nr. 121/1994

Það getur verið erfitt að átta sig á lánakjörum og taka rétta ákvörðun þegar margir mismunandi samningar eru með mismunandi vöxtum, lántökugjaldi og öðrum samningsskilmálum. Þessvegna er kveðið á um það í lögum um neytendakaup, að lánveitandanum beri að veita þér fullnægjandi upplýsingar um lánskjörin svo sem nánar er kveðið á um í lögunum.

Lög um neytendalán gilda um lánessamninga, sem gerðir eru milli lánveitenda og neytenda. Það eru þó ekki öll lán, sem falla undir lögin. Til þess, að lög um neytendalán gildi um viðkomandi lánveitingu þarf upphæð lánsins að vera lágmark kr. 15.000.- og lánið verður að vera veitt til lengri tíma en þriggja mánaða. Lögin gilda ekki í vissum tilvikum öðrum sem þó eru það fjarlægir þegar um lánafyrirgreiðslu er að ræða við afborgunarkaup að þeirra er ekki getið hér.

Samkvæmt lögunum um neytendalán skal gera lánessamning skriflega og í honum skulu koma fram upplýsingar um höfuðstól láns, lántöku- og stimpilgjald, útborgun, fjölda einstakra greiðslna, fjárhæð þeirra og gjalddaga, árlega nafnvexti, árlega hlutfallstölu kostnaðar, heildarupphæð sem greiða skal samkvæmt lánessamningnum og skilyrði þess að segja lánessamningnum upp og heimild að greiða lánessamninginn upp fyrir lokadag. Í lögunum er líka kveðið svo á, að hægt sé að semja um breytilega vexti og hvaða tilvik geti leitt til þess, að vextir breytist.

Í lögunum eru ákvæði um það hvaða reglur gilda þegar hlutur er tekinn til baka þegar um eignarréttarfyrirvara er um að ræða, en hér að framan er getið um þær reglur undir kaflaheitinu afborgunarkaup.

Sérstakar reglur eru um yfirdráttarheimild af tékkareikningi og sambærilegum lánessamningi með breytilegum höfuðstól. Í upphafi slíkra viðskipta á að veita neytanda upplýsingar um:

- Hvaða takmörk eru á lánsupphæðinni þar sem um slíkt er að ræða.
- Vextir og hvaða gjöld falli á lánið og við hvaða skilyrði megi breyta þeim.
- Hvernig megi segja samningi upp.

- Hvort breytingar geti orðið á vöxtum og umsömdum gjöldum á samningstímanum.
- Árlega hlutfallstölu kostnaðar við mismunandi notkun á heimildinni.

Þá skal senda neytanda árlega almennar upplýsingar með dæmum um útreikning kostnaðar.

12.8 Ábyrgðarmenn og upplýsingagjöf til neytenda

Gangir þú í ábyrgð þá gengst þú undir að bera ábyrgð á því, að annar greiði skuldir sínar eða standi við skuldbindingar sínar. Geri hann það ekki, þá þarft þú að efna greiðsluskyldur þess, sem þú gekkst í ábyrgð fyrir. Þegar um fleiri en einn ábyrgðarmann er að ræða eru þeir venjulega samábyrgir (solidarískt ábyrgir) og greiði einn getur hann krafist hlutfallslegrar greiðslu hjá samábyrgðarmönnum sínum.

Sá sem verður að greiða af því að hann er ábyrgðarmaður á skuldbindingum annars eignast endurkröfu á hendur aðalskuldaranum.

12.9 Samkomulag Neytendasamtakanna og fjármálafyrirtækja vegna ábyrgðarskuldbindinga

Þann 1. nóvember 2001 var gert samkomulag milli Neytendasamtakanna og fjármálafyrirtækja með milligöngu viðskiptaráðuneytisins. Með samkomulaginu eru settar meginreglur til verndar ábyrgðarmönnum í þeim tilvikum er skuldaábyrgð eða veð í eigu annars einstaklings eru sett til tryggingar fjárhagslegri skuldbindingu aðalskuldara.

Samkomulagið tekur til allra skuldaábyrgða, þ.e. sjálfskuldarábyrgða og einfaldrá ábyrgða, á skuldabréfalánum, víxlum og öðrum skuldaskjölum, á yfirdráttarheimildum á tékkareikningum og á úttektum með kreditkortum nema annað sé tekið fram í einstökum ákvæðum þess. Einnig tekur samkomulagið til þess er einstaklingur hefur gefið út leyfi til að veðsetja fasteign sína til tryggingar skuldum annars einstaklings.

Sjálfskuldarábyrgð er skuldaábyrgð nefnd þegar einstaklingur, ábyrgðarmaður, gengst í ábyrgð fyrir annan einstakling, greiðanda, og er til tryggingar fjárhagslegri skuldbindingu, s.s. láni eða úttekt með kreditkort. **Í ábyrgðinni felst að ábyrgðarmaður ábyrgist að greiða skuldina, áfallna vexti, þ.m.t. dráttarvexti, verðbætur og kostnað sem hún væri hans eigin, komi til greiðslufalls hjá greiðanda.**

Einföld ábyrgð er skuldaábyrgð nefnd þegar ábyrgðarmaður er ekki skyldur til að inna sína greiðslu af hendi nema skuldareigandi hafi árangurslaust reynt að fá skuldina greidda hjá aðalskuldara.

Mat á greiðslugetu.

Sé skuldaábyrgð eða veð sett til tryggingar fjárhagslegri skuldbindingu ber fjármálafyrirtæki að meta greiðslugetu greiðanda, **nema ábyrgðarmaður óski sérstaklega eftir því með skriflegum hætti að svo verði ekki gert.** Þegar

ábyrgð ábyrgðarmanns nemur meir en einni milljón þá er fjármálafyrirtæki alltaf skylt að greiðslumeta skuldara.

Fjármálafyrirtæki skuldbundu sig til að gefa út sérstakan upplýsingabækling um ábyrgðir og hvað í þeim felst. Í bæklingunum komi m.a. fram hvaða skyldur felast í ábyrgðinni, heimild ábyrgðarmanns til að segja ábyrgðinni upp, heimild hans til að óska eftir að greiðslumat verði ekki framkvæmt og heimild hans til að bera ágreiningsmál vegna ábyrgðarinnar undir **Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki** náist ekki sátt milli hans og fjármálafyrirtækisins.

Með undirritun lánsúmsóknar eða annarra gagna sem fyllt eru út í tengslum við afgreiðsluna staðfestir ábyrgðarmaður að hann hafi kynnt sér efni upplýsingabæklinga um ábyrgðir. Ef ráðgert er að verja meira en helmingi lánsfjár til að endurgreiða önnur lán skuldara hjá fjármálafyrirtæki, skal ábyrgðarmaður staðfesta skriflega að honum hafi verið kynnt um þær ráðagerðir.

Tryggt skal að ábyrgðarmaður geti kynnt sér niðurstöðu greiðslumats áður en hann gengst í ábyrgðina, enda liggja fyrir að greiðandi hafi samþykkt það.

Eftir að til skuldaábyrgðar eða veðsetningar er stofnað ber fjármálafyrirtæki að **tilkynna ábyrgðarmanni um vanskil** sem verða á fjárhagslegri skuldbindingu sem hann er í ábyrgð fyrir. Slík tilkynningu á að senda innan 30 daga frá greiðslufalli skuldara.

Fjármálafyrirtæki má ekki breyta skilmálum láns eða annarrar fjárhagslegrar skuldbindingar sem tryggt er með skuldaábyrgð eða veði nema með samþykki ábyrgðarmanns. Með skilmálum í þessu sambandi er átt við lánstíma, afborganir og tryggingar ef aðrar tryggingar en skuldaábyrgð eða veð eru til staðar. Það teljast hins vegar ekki breyttir skilmálar þótt vextir hækki eða lækki í samræmi við upphaflegt samkomulag við lánveitingu. **Það teljast heldur ekki breyttir skilmálar þótt almennar breytingar verði á skilmálum tékkareikninga eða annarra reikninga með yfirdráttarheimild eða á skilmálum kreditkorta.**

Fjármálafyrirtæki skal um hver áramót tilkynna ábyrgðarmanni skriflega um hvaða kröfum hann er í ábyrgðum fyrir, hverjar eftirstöðvar þeirra eru, hvort þær eru í vanskilum og hversu mikil vanskil eru ef um þau er að ræða.

Sé skuldaábyrgð eða veð sett til tryggingar yfirdráttarheimild á tékkareikningi skal ábyrgðin miðast við tiltekna hámarksfjárhæð. Fjármálafyrirtæki er heimilt að breyta fjárhæð yfirdráttarheimildar, enda miðist skuldaábyrgð eða veð við tiltekna hámarksfjárhæð.

Skuldaábyrgð eða veð fyrir yfirdráttarheimild tékkareiknings skal ekki gilda lengur en í fjögur ár frá útgáfudegi.

Ábyrgðarmanni er heimilt að segja upp ábyrgð sinni og skal það gert skriflega. Fjárhæð ábyrgðar miðast þá við stöðu yfirdráttarláns við lok uppsagnardags, en skal þó aldrei vera hærra en hámarksfjárhæð ábyrgðar ábyrgðarmanns.

Sé skuldaábyrgð eða veð sett til tryggingar úttekt með kreditkorti skal hún aldrei nema hærra fjárhæð en tvöfaldri mánaðarlegri úttektarheimild korthafa þegar ábyrgðin er veitt og ekki gilda lengur en í fjögur ár frá útgáfudegi ábyrgðar.

Fjármálafyrirtæki er heimilt að breyta úttektarheimild kreditkorts án samþykkis ábyrgðarmanns, enda miðist skuldaábyrgð eða veð við tiltekna hámarksfjárhæð.

Ábyrgðarmanni er heimilt að segja upp ábyrgð sinni og skal það gert skriflega. Fjárhæð ábyrgðar miðast þá við stöðu skuldar við lok uppsagnardags, en skal þó aldrei vera hærri en hámarksfjárhæð ábyrgðar ábyrgðarmannsins. Ábyrgðarmaður verður ekki krafinn um hærri fjárhæð en sem nemur skuld vegna tveggja elstu úttektartímabila auk vaxta, dráttarvaxta og innheimtukostnaðar af þeirri fjárhæð.

Miðað er við að ábyrgðarmenn séu ekki yngri en 20 ára.

Samningur Neytendasamtakanna og fjármálafyrirtækja var nauðsynleg á sínum tíma, en með setningu sérstakra laga um ábyrgðarmenn hafa mörg atriði samingsins verið lögfest.

12.10. Lög um ábyrgðarmenn nr. 32/2009

Lögin gilda um lánveitingar stofnana og fyrirtækja þar sem ábyrgðarmaður gengst í ábyrgð til tryggingar efndum lántaka. Stofnanir og fyrirtæki sem um ræðir geta verið m.a. viðskiptabankar, sparisjóðir, greiðslukortafyrirtæki, lánafyrirtæki, verðbréfafyrirtæki, váttryggingafélög, lífeyrissjóðir, Íbúðalánasjóður og Lánasjóður íslenskra námsmanna.

Skilgreining á ábyrgðarmanni er þannig í lögnum: Með ábyrgðarmanni er átt við einstakling sem gengst í persónulega ábyrgð eða veðsetur tilgreinda eign sína til tryggingar efndum lántaka enda sé ábyrgðin ekki í þágu atvinnurekstrar ábyrgðarmanns eða í þágu fjárhagslegs ávinnings hans.

Lánveitandi skal meta hæfi lántaka til að standa í skilum með lán sem ábyrgðarmaður gengst í ábyrgð til tryggingar efndum lántaka. Þá ber lánveitanda með skriflegum hætti að ráða ábyrgðarmanni frá því að gangast í ábyrgð ef greiðslumat bendir til þess að lántaki geti ekki efnt skuldbindingar sínar. Lánveitandi skal jafnframt ráða ábyrgðarmanni frá því að gangast í ábyrgð ef lánveitandi telur aðstæður ábyrgðarmanns gefa tilefni til þess.

Upplýsingar til ábyrgðarmanna

Fyrir gerð ábyrgðarsamnings skal lánveitandi upplýsa ábyrgðarmann skriflega um þá áhættu sem ábyrgð er samfara m.a. um almennar reglur sem gilda um ábyrgðir, greiðslugetu lántaka, lán það sem ábyrgðinni er ætlað að tryggja, gildistíma ábyrgðarinnar, höfuðstól og hvort ábyrgð taki einnig til innheimtukostnaðar kröfu og fleira. Ábyrgðarsamningur á að vera skriflegur og í honum skulu koma fram þær upplýsingar sem lánveitandi á samkvæmt lögnum að veita ábyrgðarmanni.

Réttarsamband lánveitanda og ábyrgðarmanns

Lánveitandi skal tilkynna ábyrgðarmanni skriflega um vanefndir lántaka, ef veð eða aðrar eignir lántaka eru ekki lengur tiltækar, ef lántaki andast eða bú hans er tekið til gjaldþrotaskipta, um stöðu láns um hver áramót. Ábyrgðarmaður skal vera skaðlaus af vanrækslu lánveitanda á tilkynningarskyldunni og sé vanræksla veruleg skal ábyrgðin falla niður.

Sérstök athygli er vakin á því ákvæði laganna að ábyrgðarmaður verður ekki krafinn um greiðslu á dráttarvöxtum eða öðrum innheimtukostnaði lántaka sem fellur til eftir gjalddaga nema liðnar séu tvær vikur frá því að ábyrgðarmanni var sannanlega gefinn kostur á að greiða gjaldfallna afborgun. Lánveitandi getur því ekki gjaldfellt lán nema ábyrgðarmanni hafi verið gefinn kostur á að greiða gjaldfallnar afborganir lánsins.

Aðför óheimil hjá ábyrgðarmanni

Ekki verður gerð aðför(fjárnám eða lögtak) í fasteign þar sem ábyrgðarmaður býr eða fjölskylda hans ef krafa á rót sína að rekja til persónulegrar ábyrgðar.

Þá getur lánveitandi ekki krafist **gjaldþrotaskipta** á búi ábyrgðarmanns er krafa á rót sína að rekja til persónulegrar ábyrgðar nema lánveitandinn geri sennilegt að um sviksamlegt undanskot eigna ábyrgðarmanns hafi verið að ræða.

Samningar lánveitanda við skuldara

Leiði nauðasamningar eða önnur eftirgjöf þ.m.t. nauðasamningar til greiðsluaðlögunar sem kveður á um lækkun kröfu á hendur lántaka þá hefur slíkur samningur sömu áhrif til lækkunar á kröfu á hendur ábyrgðarmanni.

Þá verður ábyrgðarmaður ekki lengur bundinn af ábyrgðinni ef lánveitandi samþykkir að veð eða aðrar tryggingarráðstafanir sem gerðar voru til að tryggja efndir samnings skuli ekki lengur standa til tryggingar og breytingin hefur í för með sér að staða ábyrgðarmanns varð verri.

Með lögum um ábyrgðarmenn má búast við að persónulegar ábyrgðir verði mun færri en verið hafa. Við höfum búið við nokkra sérstöðu í þessu efni hér á landi. Meginatriðið er að draga úr persónulegum ábyrgðum og miða við að lánveitandi eigi viðskipti við lántaka en blandi almennt ekki öðrum aðilum inn í þau viðskipti.

13. Hlutir teknir á leigu

Neytendur geta tekið ýmsa hluti á leigu. Flestir hafa t.d. leigt sér bílaleigubíl, húsvagn, sjónvarp, myndbandstæki eða myndbandsspólu, svo nokkrir hlutir séu nefndir. Ekki eru til nein sérstök lög um þessa samninga. Almennar reglur gilda samt sem áður um þá. Þannig má víkja til hliðar ósanngjörnum samningsskilmálum eða samningi í heild, sé hann ósanngjarn.

Hlutur sem tekinn er á leigu er venjulega leigður til ákveðins tíma fyrir ákveðið gjald. Iðulega er kveðið á um það í slíkum samningum, að greiða skuli aukalega sé hlutnum ekki skilað á umsömdum tíma. Slíka fjárhæð verður þá að greiða og hægt er að áskilja sér aukagreiðslu vegna þess að hlutnum er skilað síðar en samið var um. Slík greiðsla verður þó að vera innan eðlilegra marka.

Sé ekki samið um leigutíma, þá gildir samningurinn og leigan helst þangað til að leigusali segir leigunni upp. Í sumum tilvikum t.d. þegar um íbúðir, einstök herbergi eða annað þess háttar er að ræða þá á leigutaki rétt á að nýta hlutinn í ákveðinn tíma frá því að leigusamningi er sagt upp.

Mikilvægt atriði varðandi leigða hluti er hver beri ábyrgð á tjóni, sem verður á hlutunum. Meginreglan er sú, að leigusali, sem eigandi, ber ábyrgð á tjóni, sem hlýst af göllum á hinu leigða jafnvel þó að leiguhluturinn, t.d. sjónvarp, standi heima hjá þér. Þú berð ekki ábyrgð nema tjónið sé vegna þess, að þú hafir ekki gætt nægilegra varúðarreglna eða farið að andstætt notkunarreglum og tjónið verði rakið til þess.

Þrátt fyrir þessar meginreglur, þá getur verið, að leigusamningurinn sé þannig, að ábyrgð sé færð yfir á þig. Þú þarft því að lesa leigusamninginn vandlega yfir til að gæta að því. Gættu t.d. vel að ákvæðum sem gilda um það þegar leigðum hlut er stolið eða ábyrgð á vandamálum sem upp geta komið varðandi hlutinn.

Sé leigusamningurinn með þeim hætti, að þú verðir eigandi að leigutíma loknum er litið á leigusamninginn sem eins konar afborgunarkaup.

Skil á spólum myndbandaleiga

Þegar tekin er myndbandsspóla á leigu skrifar leigutaki undir skilmála myndbandaleigunnar og staðfestir að hann hafi tekið spólu til leigu. Þegar spólunni er skilað hefur ekki verið gefin nein kvittun og hefur leigutaki því enga sönnun þess efnis að hann hafi skilað spólunni. Myndbandaleigurnar hafa sent frá sér kröfur vegna myndbandsspóla sem þeir telja að hafi verið í útleigu í marga mánuði og jafnvel ár. Leigutaki sem er þess fullviss að hann hafi skilað spólunni er í mjög erfiðri stöðu með að sanna það og hefur þetta leitt af sér mörg deilumál. Það er því mikilvægt þegar spólu er skilað að biðja um kvittun fyrir skilunum en með því hefur maður tryggt sér sönnun og það gerir það líklegra að skil spólunnar sé skráð í tölvukerfið.

Dæmi: Vegna fjölda kvörtunarmála til Neytendasamtakanna sendu þau bréf til Myndmarks sem er sameiginlegur félagsskapur myndbandaleigna og útgefenda og óskuðu eftir að settar yrðu reglur um skil á myndbandsspólum. Stjórn Myndmarks fjallaði um málið og sendi félagsmönnum sínum bréf þar sem mælt var m.a. til þess að innheimtuferli á skuldum væri með tilteknum hætti, þ.e. hringt yrði í viðkomandi og honum sent bréf innan mánaðar en eftir það væri óhætt að fela þriðja aðila innheimtu á skuldinni. Skuld vegna hvernar spólu færi ekki yfir 20.000 kr. og vegna tækja 40.000 kr. Einnig var mælt til þess að myndbandaleigur gæfu kvittun við móttöku á spólum.

14. Skaðsemisábyrgð

Framleiðandi og dreifingaraðili bera skaðabótaábyrgð vegna tjóns sem hlýst af galla á vöru sem framleiðandinn hefur framleitt og dreifingaraðili dreift.

Framleiðandi er sá, sem býr til fullunna vöru eða hluta hennar eða lætur hráefni af hendi til gerðar vörunnar. Framleiðandi telst einnig sá, sem að lætur líta svo út, að hann sé framleiðandi með því að setja nafn sitt á vöru, vörumerki eða annað auðkenni. Þannig telst t.d. Bónus vera framleiðandi á gosdrykkjum sem merktir eru Bónus þó að framleiðandinn sé í raun annar. Sá telst líka framleiðandi skv. lögum um skaðsemisábyrgð, sem flytur vöru í atvinnuskyni til landsins.

Dreifingaraðili er sá sem dreifir vöru í atvinnuskyni án þess að vera framleiðandi. Venjulegast mundi það almennt taka til kaupmanna, en það tekur líka til þeirra, sem ganga í hús og selja muni. Þá mundu sölumenn t.d. Herbalife teljast dreifingaraðilar skv. skilgreiningu laganna.

Skaðabótaábyrgðin tekur til bóta vegna líkamstjóns, missis framfæranda og til bóta fyrir tjón á hlut ef hann er samkvæmt gerð sinni venjulega ætlaður til einkanota og sá sem fyrir tjóni varð aðallega haft hlutinn til einkanota.

Dæmi: Sem dæmi um gildissvið laga um skaðsemisábyrgð má nefna þegar þvottavél reynist gölluð og skemmir þvott í vélinni en þá á neytandinn rétt á bótum frá dreifingaraðila eða framleiðanda.

Þú kaupir lyf í apóteki sem er gallað og verður fyrir heilsutjóni en þá átt þú einnig kröfu á framleiðanda eða seljanda vegna heilsutjónsins.

Skilyrði þess, að skaðsemisábyrgð stofnist er að varan sé gölluð. Varan telst gölluð sé hún ekki svo örugg sem með réttu mátti vænta eftir öllum aðstæðum einkum miðað við það, hvernig hún var boðin og kynnt að notkun vörunnar er í samræmi við það, sem gera mátti ráð fyrir og miðað við það hvenær vörunni er dreift.

Skaðsemisábyrgð getur þannig stofnast ef gerð og framleiðsla vörunnar er gölluð. En skaðsemisábyrgð getur líka komið til ef notkunarreglur, sem fylgja vörunni eru rangar eða ófullnægjandi.

Skaðsemisábyrgð tekur ekki til tjóns, sem verður vegna eiginleika vörunnar sem er þekktur, t.d. mundi ekki vera hægt að bera fyrir sig lög um skaðsemisábyrgð vegna neyslu hættulegrar vöru, þegar þeir eiginleikar vörunnar eru þekktir sbr. tóbak og áfengi.

Hafir þú verið meðvaldur að tjóni sem hlaust af vörunni af ásetningi eða gáleysi er heimilt að lækka eða fella niður bætur til þín.

Neytandi verður að gera kröfu vegna galla á vörunni skv. lögum um skaðsemisábyrgð innan þriggja ára frá því að hann gat fyrst orðið gallans var. Skaðsemisábyrgð fellur síðan endanlega niður fyrir fyrningu þegar liðin eru tíu ár frá þeim degi, sem framleiðandi dreifði vörunni, sem tjón hlaust af. Þetta þýðir að komi galli á vöru í ljós þegar tíu ár eru liðin frá því að henni var dreift, þá átt þú ekki bótarétt þar sem hann er fallinn niður.

15. Ferðalög

15.1 Alferðir

Lög um alferðir gilda um viðskipti þín og ferðaskrifstofa vegna ferða erlendis eða innanlands.

En hvað er þá alferð?

Samkvæmt skilgreiningu laga um alferðir nr. 80/1994, þá telst alferð vera ferð sem er seld eða boðin til sölu á heildarverði og þjónustan tekur lengri tíma en 24 klukkustundir eða í henni felst gisting. Auk þess þarf að vera fyrir hendi a.m.k. samsetning tveggja af þrem eftirfarandi þáttum:

- Flutningur
- Gisting
- Önnur þjónusta við ferðamenn sem tekur til verulegs hluta ferðarinnar t.d. leiga á bílaleigubíl.

Dæmi: Alferð getur verið ferð í sumarfrí á sólarströnd, sem skipulögð er af ferðaskrifstofu, ferð í leikhús í höfuðborginni eða annarsstaðar innanlands ef ferðin tekur lengri tíma en 24 tíma og ferðin er t.d. seld með gistingu. Lög um alferðir taka hins vegar ekki til þess, þegar þú kaupir þér flugmiða hvort heldur er til Ísafjarðar eða Inlands.

Lög um alferðir taka því almennt til allra skipulagðra hópferða eða nánast allra ferða annarra en þeirra sem einstaklingur fer í á eigin vegum og kaupir aðeins farmiða hjá sama aðila. Þannig er það ekki alferð þegar keyptur er farmiði hjá Flugleiðum og farþegi sér sjálfur um gistingu sína og annað sem ferðina varðar.

Lög um alferðir mæla fyrir um rétt þinn í þessum ferðum og þær reglur, sem um þær gilda. Það er því nauðsynlegt að skoða þessar reglur nánar.

15.2 Upplýsingar sem skylt er að gefa

Þeim sem skipuleggja alferðir (hér á eftir nefndar ferðaskrifstofur) ber að gefa greinargóðar upplýsingar um allar skipulagðar ferðir á þeirra vegum. Í bæklingum og auglýsingum um slíkar ferðir skal tilgreina verð og allar þær upplýsingar sem varða ferðina á greinargóðan og nákvæman hátt.

Þær upplýsingar sem eru gefnar af ferðaskrifstofum um alferðir eru bindandi fyrir ferðaskrifstofuna nema að ferðamanni hafi verið tilkynnt um breytingar áður en samningur er gerður eða samkomulag hafi orðið um slíkar breytingar.

Áður en samningur um alferð er gerður ber seljanda hennar að veita kaupandanum almennar upplýsingar um kröfur sem gerðar eru vegna vegabréfa og vegabréfsáritana og hvaða frestur sé til að útvega slíkt.

Þá ber seljanda einnig að veita upplýsingar um heilbrigðisráðstafanir sem krafist er í viðkomandi ríkjum og ber seljanda að veita þessar upplýsingar skriflega.

Auk þessara upplýsinga, sem sérstaklega er getið um í lögum um alferðir, ber seljanda að veita ferðamanni nánari upplýsingar um þau atriði sem eru

nauðsynleg til að alferð verði farin. Þær upplýsingar þarf seljandi einnig að veita skriflega eða á annan ótvíræðan hátt.

15.3 Hvað þarf að greiða fyrir ferð?

Allar upplýsingar um verð eiga að koma fram í auglýsingum og kynningum ferðaskrifstofa. Það verð er bindandi fyrir ferðaskrifstofu. Eins og áður greinir er engin er regla án undantekninga og heimilt er að gera vissar breytingar á verði ferðar.

Þegar neytandi gerir samning við ferðaskrifstofu um ferð og verð er tilgreint þá má ekki breyta því ef ekkert er tekið fram um það í samningi aðila. Sé hins vegar tekið fram í samningi aðila, að verð geti breyst til hækkunar eða lækkunar, þá ber að taka það skýrt fram í samningum um ferðina auk þess, sem þar verður að koma fram nákvæmlega hvernig verðbreytingar skuli reiknaðar út. En sá sem selur alferðir hefur samt sem áður ekki ótakmarkaðar heimildir til breytinga á verði þó að verðbreytingar séu heimilaðar í samningi.

Einungis eru heimilaðar breytingar á:

- A. Flutningskostnaði, þar með töldum eldsneytiskostnaði.
- B. Álögum, sköttum eða sérgreiðslum fyrir tiltekna þjónustu, svo sem lendingargjöldum eða gjöldum fyrir að fara um borð eða frá borði í höfnum og á flugvöllum.
- C. Gengi því sem á við um ferðina.

Síðustu tuttugu daga fyrir brottfarardag má ekki hækka verð sem samið hefur verið um.

15.4 Farpöntun og afpöntun ferðar

Farpöntun þín verður þá fyrst bindandi fyrir þig, þegar seljandinn hefur staðfest pöntunina skriflega. Ef ferð er afpöntuð getur ferðaskrifstofa krafist þóknunar, sem skal ákveðin með tilliti til þess hvenær afpantað er og hverskonar ferð um er að ræða. Ferðaskrifstofa verður að tilkynna kaupanda ferðar hvaða skilmálar gilda um afpantanir áður en samningur er gerður.

Samkvæmt lögum um alferðir getur kaupandi hennar afpantað hana vegna stríðsaðgerða, borgarastyrjaldar, lífshættulegra smitsjúkdóma eða annars sem hefur afgerandi áhrif á framkvæmd ferðarinnar á áfangastað eða nálægt honum þegar a.m.k. 14 dagar eða færri eru til brottfarar. Í þessum tilvikum á kaupandi rétt á að fá allt endurgreitt, sem hann hefur greitt vegna ferðarinnar að frádregnu staðfestingargjaldi. Kaupandi kann þó að missa rétt sinn til afpöntunar af þessum ástæðum hafi hann mátt sjá eða haft vitneskju fyrirfram um framangreinda atburði eða ástand. Það mundi t.d. ekki vera gild ástæða til afpöntunar á ferð til Ísrael, að hætta sé þar á aðgerðum skæruliða nema einhverjar breytingar hafi orðið í þeim efnunum skömmu fyrir brottför, frá því sem venjulegast er þar í landi.

Kaupandi alferðar á ekki annan rétt til afpöntunar skv. lögum um alferðir en getur um hér að ofan. Hins vegar er það venjulegt í viðskiptum ferðaskrifstofa og kaupanda ferða, að veita kaupendum rétt til að afpanta ákveðnum tíma fyrir

brottför, kaupandinn verður þá að greiða ákveðna fjárhæð vegna ferðarinnar, venjulegast svonefnt staðfestingargjald.

Þær aðstæður kunna að koma upp, að kaupandi ferðar eða náinn ættingi veikist. Venjulegast er gert ráð fyrir því að slík tilvik geti komið upp og þá í samningnum milli ferðaskrifstofu og kaupanda. Séu ekki slík ákvæði í samningum aðila getur kaupandi ferðar samt átt rétt til að afpanta vegna ótvíræðra vandamála sem upp kunna að hafa komið hjá honum þar sem þá er um brostnar forsendur hjá kaupandanum að ræða og hann yrði aldrei látinn bera allan kostnað af því, að slíkir hlutir komu upp. Undantekningar eru að sjálfsgöðu hafi kaupandinn vitað af vandamálunum áður en hann festi kaup á ferðinni án þess að gera nokkra fyrirvara vegna þeirra.

Hægt er að kaupa forfallatryggingu til að tryggja að maður verði ekki fyrir tjóni vegna þess að upp koma hlutir sem að valda því að ferð nýtist ekki eða ekki verður farið í hana.

Geti kaupandi ekki nýtt sér ferð og er orðinn svo seinn að afpanta, að hann verður að greiða ferðina eða verulegan hluta ferðakostnaðar, hvort sem hann fer eða ekki, má hann framselja samning sinn við ferðaskrifstofu til annars aðila, sem uppfyllir þáttökuskilyrði varðandi ferðina. Í þeim tilvikum er kaupandi samt ekki laus allra mála. Hann ber ásamt þeim sem hann framselur ferðina til ábyrgð á því, að ferðaskrifstofa fái fulla greiðslu fyrir ferðina auk alls aukakostnaðar, sem leiða kann af framsali kaupandans á farpöntuninni.

15.5 Breytingar á ferð - ferð aflýst

Breyti ferðaskrifstofa alferð áður en hún hefst á að tilkynna kaupanda um það svo fljótt sem unnt er. Ef um verulega breytingu er að ræða skal kaupandi tilkynna ferðaskrifstofunni svo fljótt sem unnt er hvort hann vilji rifta samningnum. Kaupandinn getur valið að fara ekki í ferðina svo breytta eða gert viðbótarsamning um ferðina með þeim breytingum sem ferðaskrifstofa tilkynnir. Ferðaskrifstofunni ber að upplýsa kaupanda, um leið og honum er kynnt breyting á ferð, að kaupanda beri að tilkynna án tafar hvort hann vilji rifta samningnum um ferðina eða ekki. Rifti kaupandi ferð vegna verulegra breytinga, sem gerðar hafa verið á henni eða hafi henni verið aflýst, þá á hann rétt á fullri endurgreiðslu eða fá í staðinn sambærilega ferð eða betri, geti ferðaskrifstofan boðið kaupanda upp á það.

Verði kaupandi fyrir tjóni vegna verulegra breytinga á alferð eða því að henni er aflýst, á hann rétt á skaðabótum nema að ferð sé aflýst vegna þess hvað fái þáttakendur eru í ferðinni eða ófyrirsjáanlegar aðstæður valda því, sem að ferðaskrifstofa hefur ekkert með að gera og fær ekkert við ráðið, t.d. ef að styrjaldaráttök brjótast út og ekki er hægt að lenda í viðkomandi landi á þeim tíma, sem ætlað var að fara í ferðina.

Liggi fyrir áður en ferð er farin, að hún er ekki í samræmi við samninginn og ferðaskrifstofan getur ekki bætt úr því, getur kaupandi krafist þess að verð fyrir ferðina sé lækkað eða rift samningnum sé verulegur brestur á að hann sé með þeim hætti, sem samið var um. Oft kann það að vera matskennt hvort að frávikin eru með þeim hætti, að þau heimili riftun. Það skiptir í því sambandi máli hvort það sem um ræðir hefði ráðið því, að kaupandi hefði ekki pantað ferðina ef annmarkarnir hefðu legið fyrir við pöntun hennar.

15.6 Hótel er ekki í samræmi við það sem um var samið

Ein algengasta kvörtun ferðamanna er að gistaðstaðan, hótelið, sem ferðaskrifstofan útvegaði þeim, sé ekki í samræmi við það sem um hafi verið samið eða ætla hafi mátt miðað við kynningu ferðaskrifstofunnar á gistaðstöðu. Í mörgum tilvikum eiga þessar kvartanir fullan rétt á sér.

Dæmi: Þau tilvik hafa komið upp að birt hafi verið mynd af gistað, en þegar á staðinn var komið þá var það ekki gistaðurinn sem tók yfir nánast alla myndina í kynningarbæklingnum heldur óhrjáleg bygging í útjaðri myndarinnar.

Sem betur fer eru fá dæmi um þetta og það verður að segja íslenskum ferðaskrifstofum til hróss, að almennt er vandað til gistaðstöðu þó að á því sé vissulega stundum misbrestur.

Í sumum tilvikum eiga kvartanir vegna gistaðstöðu ekki rétt á sér. Um getur verið að ræða frávik frá því, sem við þekkjum hér, sem er algengt á þeim stað, sem farið er til. Okkur finnst t.d. ógeðfellt, að þurfa að vera í nánú samneyti við skordýr, en hjá því verður e.t.v. ekki komist í því landi, sem farið er til.

Upplýsingar um hótél og gistaðstöðu, sem gefnar eru fyrirfram af ferðaskrifstofu eru bindandi fyrir hana. Ferðaskrifstofunni ber að gefa þér fyrirfram allar upplýsingar sem máli skipta varðandi gistaðstöðu þegar samið er um ferðina. Standi t.d. í kynningarbæklingi, að hótelið sé við ströndina á rólegum stað, þá verður hótelið að vera með þeim hætti. Sé hótelið eða gistaðstaðan hins vegar með öðrum hætti, en samið var um og þér var kynnt, þá getur þú átt rétt á því að vera fluttur á annað hótél. Reynist það ekki unnt eða þú sættir þig við hótelið þó að það sé lakara en um var samið átt þú rétt á afslætti á verði ferðarinnar. Algengt er að miða við ákveðinn hundraðshluta í afslátt af verði ferðarinnar í slíkum tilvikum.

Hótelherbergi getur verið með ágætum, en samt sem áður er aðstaðan þess eðlis, að útilokað er fyrir viðkomandi að dvelja í því vegna utanaðkomandi aðstæðna. Fólk sem hefur keypt sér ferð í þeim tilgangi að njóta friðsældar í rólegu umhverfi, þarf ekki að sætta sig við, að vera í hótélherbergi sem liggur við hliðina á hávaðasömu diskóteki, svo dæmi sé tekið. Í slíku tilviki á ferðamaður rétt á því að fá sig fluttan eða kaupa aðra gistingu og gera ferðaskrifstofu að greiða mismuninn.

Sama gildir ef farnar eru svokallaðar skoðunarferðir á vegum ferðaskrifstofu. Þær ferðir eiga að vera í samræmi við það sem kynnt er fyrir kaupanda ferðarinnar áður en samningur er gerður og frávik frá því hefur líka þá þýðingu, að kaupandi á rétt á afslætti af verði ferðarinnar eða á rétt á því, að fá endurgreiddan kostnað vegna hennar séu frávikin mjög mikil.

Sé aðstaðan, sem boðið er upp á í ferð með þeim hætti, að þú viljir gera athugasemdir við hana t.d. gistaðstaðan, maturinn, þjónustan eða eitthvað annað, þá ber þér að kvarta til fulltrúa ferðaskrifstofunnar sé hann á staðnum eða koma kvörtun til ferðaskrifstofunnar beint eða fulltrúa hennar með sannanlegum hætti án tafar. Strax og gallinn kemur í ljós. Þú verður að gefa ferðaskrifstofunni möguleika á að bæta úr því sem mistekist hefur t.d. með því að þú verðir fluttur á annað hótél eða lagfæringar gerðar t.d. varðandi mat eða þjónustu sé kvörtunin þess eðlis. Ef þú kvartar ekki á staðnum og bíður með það þangað til þú kemur

heim, þá getur þú misst rétt til að fá greiddar skaðabætur, sem þú annars hefðir fengið.

Mikilvægt er að tryggja sér sönnunargögn varðandi þau atriði, sem kvartað er yfir. Þetta á við jafnvel þó að kvartað sé við ferðaskrifstofuna eða fulltrúa hennar á staðnum, strax og gallans verður vart og gera það með skriflegum hætti eða öðrum sannanlegum hætti ef unnt er. Bæti ferðaskrifstofan ekki úr gallanum, þá skiptir máli, að hægt sé að sýna fram á það hverskonar galla er um að ræða. Sé t.d. um ófullnægjandi gistaðstöðu að ræða að mati ferðamanns, þá er gott, að taka ljósmyndir, sem sýna hvað um er að ræða. Þá má einnig benda á, að fá skriflegan vitnisburð samferðarfólks um kvörtunarefnið.

15.7 Gjaldþrot ferðaskrifstofu

Verði ferðaskrifstofa gjaldþrota, þá þarf það ekki að þýða, að kaupandi ferðar með ferðaskrifstofunni verði fyrir tjóni. Ríkið hefur sett ákveðnar reglur þess eðlis, að engin geti fengið leyfi til að reka ferðaskrifstofu nema leggja fram ákveðna tryggingu, sem ríkið ákveður. Ríkinu ber að haga þeim málum með þeim hætti að tryggingarnar séu það háar, að þær girði fyrir, að kaupendur ferða með viðkomandi ferðaskrifstofu verði fyrir tjóni hvort heldur sem þeir verða af ferð vegna gjaldþrotsins eða eru staddir erlendis þegar gjaldþrot ferðaskrifstofu ber að höndum.

Á Evrópska efnahagssvæðinu gilda ákveðnar reglur um tryggingarrétt ferðamanna þegar vandkvæði koma upp hjá ferðaskrifstofu viðkomandi ferðamanns. Hóteleigandi getur t.d. ekki vísað dvalargestur viðkomandi ferðaskrifstofu frá þegar gjaldþrot hennar ber að höndum eða krafið dvalargesti um aukakostnað vegna þessa. Evrópska efnahagssvæðið nær m.a. til Spánar og Grikklands. Athygli skal vakin á því, að ferðamenn taka meiri áhættu að ýmsu leyti þegar þeir fara til vissra landa utan Evrópska efnahagssvæðisins þar sem að neytendavernd er ekki jafn góð.

15.8 Skyldur þeirra, sem kaupa alferðir

Ferðamanni í alferð ber að hlýða fyrirmælum farastjóra og starfsmanna þeirra þjónustuaðila, sem selja þjónustu sína í alferðinni. Vanefni ferðamaður skyldur sínar að þessu leyti eða einhverju öðru má útiloka ferðamanninn frá frekari þáttöku í viðkomandi ferð sé um verulegar vanefndir hans að ræða. Sé um verulega vanefnd kaupandans að ræða er einnig hægt að útiloka hann frá því að hefja ferðina, en samt sem áður er hægt að krefja kaupandann um fullt verð fyrir ferðina. Þegar ferð er hafin og ferðamanni er vegna verulegra vanefnda vísað úr henni, verður ferðamaðurinn sjálfur að greiða allan aukakostnað sem af því hlýst.

Dæmi: Ferðamaður sem er á leið til Brasilíu með fyrsta viðkomustað í London og brýtur svo alvarlega af sér, að honum er vísað úr ferðinni, verður sjálfur að greiða fyrir heimferð sína svo dæmi sé tekið.

15.9 Gættu að tryggingum

Það er ástæða til að hvetja alla, sem fara í ferðalög til útlanda, að taka a.m.k. farangurstryggingu og veikinda- og slysatryggingu. Þegar slíkar tryggingar eru teknar þá þarf að gæta vel að tryggingarskilmálunum. Þannig gilda þeir skilmálar t.d. varðandi veikinda- og slysatryggingu, að veikindin verða að standa ákveðinn tíma til að um bótaskyldu sé að ræða. Gæta þarf vel að því, að halda öllum

sönnunargögnum til haga t.d. afla sér vottorða lækna og/eða þeirra, sem annast um meðhöndlun sé um veikindi eða slys að ræða.

Skilmálar farangurstryggingar eru iðulega þannig, að glattist hluti farangurs eða hann allur vegna þess, að sá sem trygginguna tók hafi ekki gætt nægilega vel að farangri sínum, þá fellur bótaskylda tryggingarfélagins niður. Sé hlut stolið, þá þarf að skoða hvaða ákvæði gilda um slík tilvik í tryggingarskilmálunum. Stundum eru ákvæði þess eðlis, að krafist er, að þjófnaðurinn sé kærður til yfirvalda (lögreglu) en sé það ekki gert fellur bótaskylda tryggingarfélagins niður. Það ber þó að hafa í huga hvað þetta varðar, að aðstæður geta verið þannig, að ferðamaður eigi þess ekki kost, að grípa til þeirra ráðstafana, sem tryggingarskilmálarnir kveða á um. Í slíkum tilvikum helst skylda tryggingarfélagins til að greiða bætur þrátt fyrir það, að ekki sé farið að tryggingarskilmálum þar sem að þeim verður ekki beitt í því tilvikum, sem um ræðir.

Tryggingarskilmála þarf neytandinn að kynna sér vel fyrirfram. Það er allt of algengt, að fólk telji að það sé tryggt fyrir atvikum, sem eru undanskilin í tryggingarskilmálunum. Það er engin ástæða til að taka tryggingu, sem veitir þér ekki þá tryggingarvernd, sem skiptir þig mestu.

15.10 Hvaða rétt áttu ef ferð seinkar eða farangurinn kemur ekki fram eða komu hans seinkar?

Hvort heldur það er um alferð að ræða eða ferð sem þú kaupir á eigin vegum án þess að skilyrðum varðandi lög um alferðir sé fullnægt, áttu samt rétt á því að fá allt það tjón sem þú verður fyrir bætt vegna tafa á ferð eða ef farangurinn kemur ekki fram á réttum tíma eða alls ekki. Þetta gildir um allar ferðir. Þú kaupir jú ferð, sem á að hefjast á ákveðnum tíma og taka ákveðinn tíma innan eðlilegra skekkjumarka.

Sérstaklega er kveðið á um tafir á fólki eða farangri í lögum um loftflutninga. Þar er ótvírætt tekið fram, að neytandinn eigi rétt á að fá allt tjón, sem hann verður fyrir bætt.

Undanteking er þó á þessari reglu þess efnis, að flytjandi skuli laus úr ábyrgð ef hann leiðir sönnur að því að hann sjálfur og starfsmenn hans hafi gert allar viðeigandi ráðstafanir til þess að afstýra tjóni. Þessi undantekningarregla er erfið fyrir neytendur. Í fyrsta lagi er sönnunarmatið ákveðið þannig, að flytjandi þarf eingöngu að leiða sönnur að því sem hér ræðir um.

Þá má ítreka, að það er fráleit regla í nútíma samfélagi, að neytandinn þurfi að ganga á milli aðila sem hafa atvinnu af loftflutningum og/eða þjónustu við loftflutninga þar sem hver vísar á annan. Þannig getur flytjandi í loftflutningum iðulega bent á aðra aðila t.d. flugvallarstarfsmenn eða starfsmenn flugmálastjórnar, stundum með réttu. En neytandinn er ekki í samningssambandi við þá aðila.

Neytandinn á alltaf að geta snúið sér til þess, sem hann hefur samið við um þjónustuna. Neytendur í Evrópu sætta sig því ekki við það, að loftflytjendur geti bent á aðra, sem þeir sjálfir eru í samningssambandi við. Þessvegna er þess krafist, að litið sé á þá sem loftflytjendur eru í samningi við sem undirverktaka hjá flytjandanum, sem að hann ber ábyrgð á gagnvart neytandanum. Engin önnur regla er ásættanleg fyrir neytendur. Slík viðmiðun er í fullu samræmi við ábyrgð

seljenda og veitenda á öðrum sviðum eins og t.d. varðandi lög um skaðsemissábyrgð.

Farþegar eiga alltaf að gera kröfu á hendur flytjanda ef þeir eða farangur þeirra verða fyrir seinkunum eða farangur týnist eða ferðaskrifstofu sé ferð keypt í gegn um hana. Neytendur geta alltaf snúið sér til viðsemjanda síns þannig að í mörgum tilvikum þurfa þeir ekki að snúa sér sérstaklega til flutningsaðilans. Íslenskir farþegar eru mjög umburðarlyndir gagnvart seinkunum á flutningum. Það er að mörgu leyti skiljanlegt þar sem að við þekkjum það að iðulega seinkar flutningi eða ferð er felld niður vegna veðurs. Við slíkum hlutum er ekkert að gera. En ferðum seinkar líka af ýmsum öðrum ástæðum, sem að flytjandanum verður um kennt og þá er enginn ástæða til að gera ekki rétt sinn gildandi.

Farþegi sem verður fyrir töfum sem flytjandi ber ábyrgð á, á rétt á að fá allt það tjón, sem hann verður fyrir bætt. Missi hann af flugi til endanlegs ákvörðunarstaðar vegna tafanna hjá fyrsta flytjanda, þá á hann rétt á bótum vegna þess. Bótakrafa vegna þessa getur m.a. verið vegna þess að neytandinn verði fyrir útgjöldum sem hann hefði ekki þurft að greiða hefði ferðing gengið samkvæmt áætlun. Þurfi þannig að greiða aukalega vegna veru húsdýrs t.d. hunds á hundahóтели vegna tafanna þá á neytandinn kröfu á greiðslu þess tjóns.

Neytendur ættu aldrei að hika við að krefjast réttar síns.

16. Bílar

16.1 Byrjaðu á að hugsa þig vel um áður en þú kaupir bíl

Þetta er besta og einfaldasta ráðleggingin, sem þú getur fengið áður þú kaupir bíl. Rangt val á bifreið getur kostað þig tugþúsundir króna í viðgerðarkostnað og verðmætatap auk þess að hafa í för með sér alls konar viðbótar erfiðleika vegna krafna á hendur seljanda svo sem heimsókna á verkstæði og málavafsturs. Takir þú rétta ákvörðun í byrjun losnar þú við þær áhyggjur, tímasóun og peningatjón, sem þú yrðir annars fyrir.

Byrjaðu á að velta fyrir þér hvers konar bíl þú þarft. Stóran bíl eða ef til vill lítinn, kraftmikinn eða eyðslugrannan. Þú ert að leita að besta bílnum miðað við þínar þarfir. Besti bíllinn fyrir nágranna þinn er e.t.v. allt öðruvísi en sá bíll, sem er sá besti fyrir þig. Það fer eftir því hvaða þarfir og langanir þú hefur í þessu sambandi.

Almennt er hægt að fullyrða, að ódýrir bílar séu venjulegast ódýrastir í rekstri. Þetta stafar m.a. af því, að fjármagnskostnaður og verðlækkun ódýra bílsins er til muna minni en þess dýra. Ódýri bíllinn eyðir líka venjulega mun minna bensíni en sá dýri.

16.2 Kaup á bíl

Þegar þú kaupir bíl af bifreiðaumboði getur þú venjulega sett gamla bíllinn þinn upp í þann nýja. Veljir þú þá leið skaltu gera þér grein fyrir því, að bifreiðaumboðið greiðir þér ekki eins hátt verð og þú gætir hugsanlega fengið með því að selja hann sjálfur. Þú nýtur hins vegar þess hagræðis, að losna við gamla bíllinn strax og veist þá nákvæmlega hvar þú stendur varðandi bifreiðakaupin t.d. hvað mikla peninga þú þarft að greiða til viðbótar.

Hafa verður í huga varðandi bifreiðakaup, að bílar lækka hratt í verði fyrstu árin eftir að þeir eru keyptir. Kaup á dýrum bíl, sem að megin hluta er fjármagnaður á dýrum lánum er því vægast sagt ekki mjög skynsamleg fjármálaráðstöfun. Það er betra að bíða þangað til maður á fyrir bílnum eða kaupa ódýrari bíl, en fjármagna bifreiðakaupin með lánum. Eftir nokkurn tíma geta eftirstöðvar lánsins verið orðnar hærri en verð nýja bílsins, sem þú keyptir og er ekki lengur alveg nýr.

Kaupsamningur um bíllinn er útbúinn og frágenginn af bifreiðaumboðinu og þó að þú lesir hann ekki nákvæmlega (sem þú ættir þó að gera) þá verður þú að vita um öll helstu atriði samningsins. Ýmis samningsákvæði skipta miklu máli t.d. ábyrgðarskilmálar, sem fylgja við bifreiðakaupin.

Þá skiptir miklu áður en gengið er frá kaupum, að ræða nákvæmlega hvað fylgir með í kaupunum. Þó að þú sért að kaupa bíl frá bifreiðaumboði, þá getur samt sem áður borgað sig að reyna að fá sem mest fyrir peningana. Þú getur t.d. samþykkt söluverð bílsins með þeim skilmálum af þinni hálfu, að ákveðinn aukabúnaður fylgi með t.d. vetrardekk, fullkomið útvarp og ýmislegt fleira. Viðbótarbúnaðurinn kostar bifreiðaumboðið minna en það mundi kosta þig að kaupa aukabúnaðinn sjálfur. Þessvegna skaltu reyna að ganga frá bifreiðakaupunum þannig, að innifalið í kaupverðinu sé allur sá búnaður, sem þú

vilt fá með nýja bílnum, jafnvel þó að þú þurfir að borga eitthvað aukalega fyrir að fá þennan búnað, þá áttu að geta samið um að fá aukabúnaðinn mun ódýrari við kaup á nýja bílnum, en þú annars þyrftir að borga fyrir hann. Gleymdu því ekki, að það er ekki bara á Spáni sem það getur borgað sig að prúttu.

Gættu þess að allt sem samið er um og skiptir þig máli sé sett inn í samninginn. Þó að munnleg loforð séu jafngild skriflegum, þá er oft erfitt að sanna að loforðið hafi verið gefið séu ekki skrifleg ákvæði um það í samningnum þínum við seljanda.

16.3 Prófaðu bílinn

Prufukeyrðu bílinn áður en þú kaupir hann bæði í þéttbýli og á malarvegi. Farðu vel yfir alla hluti og gættu að því, að allt virki í bílnum eins og það á að virka. Það getur verið dýrt að laga einfaldan galla. Jafnvel þó að þú sért að kaupa nýjan bíl af bifreiðumboði, þá borgar sig að skoða og prófa bílinn vel áður en þú gengur frá því að fá hann afhentan. Séu gallar á bílnum jafnvel þó að þeir séu smávægilegir, þá getur þú krafist og átt rétt á afslætti eða að gert verði við gallana.

Þegar notaður bíll er keyptur er ennþá mikilvægara að prufukeyra bílinn. Það ætti að vera föst venja hjá öllum, sem kaupa notaðan bíl, að fara með hann í **söluskoðun** áður en ákvörðun er tekin um að kaupa bílinn.

Söluskoðun fer þannig fram, að þú ferð með bílinn, sem þú ert að prufukeyra til þeirra aðila, sem framkvæma skoðun á bílum og biður um söluskoðun. Það tekur þig ef til vill klukkutíma að láta framkvæma söluskoðun þ.e. með öllu, akstri á staðinn, biðtíma og tíma sem skoðunin tekur. En það er þess virði. Þegar söluskoðun hefur verið framkvæmd af fagaðilum, þá veist þú hvort að mikilvægustu atriðin virka eins og þau eiga að gera.

Láttu alltaf framkvæma söluskoðun áður en þú kaupir notaðan bíl, það borgar sig.

16.4 Talaðu við fyrri eigendur

Hringdu í fyrri eigendur. Þú getur fengið upplýsingar um fyrri eigendur í bifreiðaskráningu, Umferðarstofu, Borgartúni 30, 105 Reykjavík, s.5802000. Spurðu um allt sem máli getur skipt varðandi bílinn. Venjulegur neytandi kaupir ekki bíl á hverjum degi og bílar eru dýrir. Það er þess virði að vanda sig við kaupin.

Þegar þú kaupir af einkaaðila þá þarftu að gæta þess, að hann hafi greitt bílinn að fullu. Það er nefnilega hægt að láta þig skila bílnum til baka ef fyrri eigandi hefur ekki greitt hann. Þá skiptir ekki máli þó að þú hafir greitt fyrri eigandanum fyrir bílinn. Almennt getur þú ekki unnið ríkari rétt en hann átti. Þá skalt þú líka alltaf ganga úr skugga um, að seljandinn sé skráður eigandi bifreiðarinnar. Ef sá einkaaðili, sem vill selja þér bílinn er ekki skráður eigandi heldur t.d. kaupleigufyrirtæki, þá skaltu hafa samband beint við fyrirtækið, en það á bílinn formlega. Ef einhver vandræði eru með eignaraðild eða spurning um hvort hann sé að fullu greiddur, þá skaltu ekki kaupa hann heldur leita að öðrum, sem er í fullkomnu lagi að kaupa.

Í bifreiðaskránni er hægt að sjá hvort að margir hafa átt bílinn áður. Hafi margir átt bílinn og eigendaskipti eru tíð, þá bendir það til, að ekki sé allt í lagi með hann. Þú átt líka að fá skoðunarskírteini bílsins og þjónustubók. Þú skalt ganga eftir því, að fá þjónustubókina því að þar kemur fram hvað hefur verið gert við bílinn og hversu vel þess hefur verið gætt, að hafa bílinn í lagi.

16.5 Afhendingartími

Í kaupsamningnum kemur fram hvenær afhenda á bílinn. Venjulega er það ekki vandamál við bifreiðakaup hér á landi. Sé um kaup á nýjum bíl að ræða þá er hann venjulega til hjá umboðinu, en sé svo ekki þá þarf að taka fram nákvæmlega í kaupsamningnum hvenær afhenda á nýja bílinn. Við kaup á notuðum bílum þá er notaði bíllinn nánast alltaf afhentur þegar kaup eru gerð.

Skipti afhending bílsins miklu máli fyrir þig, þá getur þú rift kaupunum ef um verulegan afhendingardrátt er að ræða, en þú verður þá að gera seljandanum grein fyrir því með sannanlegum hætti að þú munir rifta kaupunum geti hann ekki afhent þér bílinn innan eðlilegs frests frá þeim tíma sem átti að afhenda bílinn t.d. tvær vikur.

16.6 Sérstakir ábyrgðarskilmálar

Það er algerlega á valdi seljandans hvort að hann tekur sérstaka ábyrgð á söluhlutum umfram það sem almennt gildir varðandi söluhluti og vísað er til framar í þessari handbók. Við sölu á nýjum bíl er það þó nánast föst venja núorðið, að seljandinn (umboðið) ábyrgist að ákveðnir hlutir verði í lagi í þar til greindan tíma, en með því að ábyrgjast það, þá hvílir greiðsluskylda á seljandanum (umboðinu) bili hlutir, sem eru í ábyrgð. Þó að yfirleitt séu ábyrgðir bifreiðaumboða svipaðar, þá er þó munur á og það skiptir máli fyrir kaupandann áður en hann ákveður að kaupa tiltekna tegund af bifreið að kanna vel hverskonar ábyrgðarskilmálar fylgja henni.

Athugaðu t.d. vel hvaða ákvæði gilda um ábyrgð á ryði. Neytendasamtök á Norðurlöndum hafa gert ákveðnar kröfur í því sambandi og umboðin hafa mörg hver tekið tillit til þeirra krafna. Umboð, sem ekki er tilbúið til að ábyrgjast, að bifreiðin verði ekki gegnumryðguð í ákveðin árafjölda hefur ekki mikla trú á bílnum, sem það er að selja og þá er betra að kaupa bíl frá öðru umboði.

Venjulega gildir sérstaka ábyrgðin í 2 ár eða ákveðinn kílómetrafjölda frá afhendingardegi og rennur ábyrgðin út þegar viðmiðuninni er náð. Það ber þó að hafa í huga að seljandi ber ábyrgð á söluhluti í 2 ár frá því að hann seldi hann. Það skiptir máli að láta ástandsskoða bíla áður en eigendaskipti fara fram þannig að fyrir liggja í aðalatriðum í hvernig ástandi þeir eru.

Ábyrgðin felur það í sér, að umboðinu ber að gera við alla galla, sem koma fram á bílnum á ábyrgðartímanum, eigandanum að kostnaðarlausu. Undantekningar geta verið á þessu t.d. ef ekki er farið með bílinn eins og tilskilið er í ábyrgðar- og söluskilmálum eða t.d. gáleysislegur akstur hefur valdið því, sem að bílnum kann að vera. Umboðin undanskilja sig venjulega ábyrgð skv. ábyrgðarskilmálum, hafir þú notað aðra hluti en upprunalega eða látið gera við bílinn á verkstæði, sem umboðið viðurkennir ekki. Í slíkum tilvikum þarf þó umboðið að sýna fram á eða gera sennilegt til að losna frá ábyrgð, að gallinn sé vegna aukahlutanna eða vegna þess, að verkstæðið hafi gert mistök.

Þú verður að tilkynna um galla innan eðlilegs frests. Eftir að þú hefur tilkynnt umboðinu um gallann, þá ber því að annast um að viðgerð fari fram á bílnum innan eðlilegs tíma.

Munurinn á því að vera með bíl í ábyrgð eða ekki er fyrst og fremst sá, að umboðið hefur sönnunarbyrðina þegar um virka ábyrgð er að ræða. Á ábyrgðartímanum ábyrgist seljandinn (umboðið) nefnilega að lagfæra alla galla sem koma fram, svo fremi sem seljandinn geti ekki sýnt fram á, að þú sjálfur hafir með einhverjum hætti verið valdur að gallanum eða umferðaróhappi sé um að kenna. Ef þú ert ekki með bílinn í ábyrgð verður þú að sýna fram á eða gera sennilegt, að gallinn hafi verið til staðar við afhendingu.

Ábyrgðarskilmálar verða að gefa þér betri rétt en þú átt samkvæmt almennum reglum um ábyrgð seljanda við kaup. Ábyrgðarskilmálar, sem heita því nafni, en bera ekki nafn með rentu heldur takmarka í raun ábyrgð seljanda umfram þá ábyrgð, sem hann annars mundi bera, gilda ekki gagnvart neytandanum. Neytandinn á alltaf að minnsta kosti þau lágmarksréttindi, sem lög og viðskiptavenjur tryggja honum og ábyrgðarskilmálar, sem eru í raun takmörkun á ábyrgð seljanda geta ekki takmarkað ábyrgð hans umfram almennar reglur.

16.7 Ábyrgð seljanda notaðs bíls

Almennt ber seljandi notaðs bíls ábyrgð á göllum sem koma fram í bílnum eftir almennum reglum. Bilun í notuðum bíl, sem mundi skoðast sem galli í nýjum bíl þarf ekki endilega að vera það í notuðum. Í fyrsta lagi er um ákveðið slit að ræða á nokkurra ára gömlum bíl og það situr þú iðulega uppi með og þarft sjálfur að greiða fyrir þær bilanir, sem koma fram vegna þess. Eftir því sem bíllinn er eldri þarf meira til að koma til að seljandanum beri að greiða viðgerðir vegna bilana á gamla bílnum

16.8 Viðgerð á bíl

Í aðalatriðum má vísa til þess sem segir í kafla 10 um þjónustukaup, en eðli máls samkvæmt er um þjónustukaup að ræða þegar þú felur bifreiðaverkstæði að gera við bílinn þinn.

Þegar bíll er í ábyrgð, þá þarft þú að gæta þess, að fara með bílinn á verkstæði, sem umboðið viðurkennir og láta gera þar við gallann. Þú átt ekki að greiða neinn kostnað vegna viðgerðarinnar hvorki flutningskostnað né viðgerðarkostnað. Geri umboðið t.d. kröfu til þess, að bíllinn verði fluttur á verkstæði, sem er langt frá heimili þínu eða þar sem bíllinn er, þá átt þú rétt á að fá greiddan allan kostnað vegna flutnings bílsins á viðgerðarstað. Í þessu efni gildir að sá sem verður fyrir tjóni á að takmarka tjón sitt sem mest.

Samskipti bifreiðaverkstæða og viðskiptavina þeirra eru tæpast viðunandi hér á landi. Eðlilegt væri, að gengið væri jafnan frá skriflegum samningi milli verkstæðisins og viðskiptavinarins um það hvað viðskiptavinurinn vill láta lagfæra og hvað það muni kosta. Flest deilumál varðandi bifreiðaviðgerðir verða ágreining um hvað átti að laga og hvað það átti að kosta. Vinna verður að því, að koma þessum hlutum í viðunandi horf, þannig að það verði hin almenna regla, að bifreiðaverkstæði og viðskiptavinir þeirra geri skriflegan samning fyrirfram um viðgerðina.

Komi upp annar galli en sá, sem þú baðst verkstæðið um að laga, þá á verkstæðið að gera þér grein fyrir viðbótargallanum og inna þig eftir því hvort þú vilt láta gera við hann líka. Þá gilda líka þær reglur, að verkstæðinu ber að gera þér grein fyrir telji viðgerðaraðilar, að viðgerð borgi sig ekki eða svari ekki kostnaði.

Þú getur alltaf afpantað viðgerðarþjónustu, en þú þarft þá allavega að greiða fyrir það, sem þegar hefur verið gert.

Greiðsla fyrir viðgerð fer nánast alltaf fram við afhendingu bifreiðarinnar. Sé ekki greitt fyrir viðgerðina hefur verkstæðið rétt á að halda bifreiðinni hjá sér þangað til að greiðsla hefur farið fram, svonefndan "haldsrétt". Það þýðir, að jafnvel þó að þér þyki reikningur verkstæðisins ósanngjarn og raunar alveg út fyrir allt velsæmi þá neyðist þú til að greiða hann til að fá bílinn. Þú átt þá að greiða reikninginn með fyrirvara og getur síðan látið fara fram mat á þeirri viðgerð sem unnin var fyrir þig. Verkstæðinu ber að afhenda þér sundurliðaðan reikning yfir það sem gert var við. Þú getur þá annaðhvort samið við viðgerðarverkstæðið um að fela ákveðnum aðila að meta hvað sé eðlilegt verð fyrir viðgerðina eða náist ekki samkomulag, látið dómkveðja matsmann.

Hafa ber í huga, að þar sem samningar um verð eru almennt ekki gerðir við viðgerðarverkstæði gildir meginregla kaupalaganna þ.e. að þegar ekki er samið um verð ber kaupanda að greiða það verð, sem seljandi, í þessu tilviki verkstæðið, setur upp svo fremi það sé ekki ósanngjarnt. Endurkröfu verður kaupandinn í þessu tilviki að byggja á því, að reikningur verkstæðisins sé ósanngjarn.

Ábyrgð á viðgerð

Sum verkstæði taka sérstaka ábyrgð á viðgerð, en það er langt frá því að vera algengt. Hvað svo sem því líður þá bera verkstæði ábyrgð á því sem þau gera. Það sem gert er við á að vera í lagi, en sé það ekki í lagi þá ber verkstæðið ábyrgð og því ber að greiða fyrir það tjón, sem af hlýst. Þá ber verkstæði ábyrgð á bifreið, sem það hefur tekið til viðgerðar meðan bifreiðin er í vörslum verkstæðisins. Um viðgerðir gilda lög um þjónustukaup.

17. Hús og íbúðir

17.1 Þjónusta fasteignasala - kaup eða sala á húsi eða íbúð

Sá sem vill selja eða kaupa hús eða íbúð þarf venjulegast að hafa samband við fasteignasala. Sá sem vill selja hefur sjaldnast kaupanda á reiðum höndum og þarf því að fá fasteignasala til að skoða eignina, meta verð hennar í samráði við seljanda og láta auglýsa hana. Með sama hætti kaupa flestir hús eða íbúðir eftir að hafa snúið sér til fasteignasala vegna auglýsinga um eignir sem viðkomandi vilja skoða eða eftir að hafa skoðað lista yfir eignir sem fasteignasalinn hefur til sölu. Það er því fasteignasalinn sem almennt kemur á samningssambandi kaupanda og seljanda fasteignar.

Fasteignasalinn má því ekki hafa einkahagsmuni af því að ákveðin fasteignaviðskipti eigi sér stað utan það að fá sín sölulaun en sé um slíkt að ræða ber honum að tilkynna aðilum um það.

Fasteignasalinn hefur samkvæmt stöðu sinni skyldur við báða aðila, bæði kaupanda og seljanda. Fasteignasalanum ber því að veita bæði kaupanda og seljanda þá bestu ráðgjöf sem hann getur og verður hugsanlega látinn sæta ábyrgð ef hann vanrækir skyldur sínar í því efni.

Sérstök lög gilda um þjónustu fasteignasala. Lög nr. 99/2004 lög um sölu fasteigna, fyrirtækja og skipa. Einnig gilda sérstök lög um fasteignakaup nr. 40/2002. Lögin um fasteignakaup fjalla um réttindi og skyldur kaupanda og seljanda við fasteignakaup og kveða á um þær reglur sem gilda við slík kaup. Lögin um fasteignasala fjalla m.a. um skyldur þeirra við viðskiptaaðila sína. Fasteignasalar þurfa að fá sérstaka löggildingu til að geta starfað sem fasteignasalar og þeir þurfa að leggja fram ákveðna ábyrgðartryggingu til að bæta tjón sem viðskiptavinir þeirra geta orðið fyrir vegna vanrækslu þeirra eða mistaka í starfi.

Eins og að ofan greinir ber fasteignasali skyldur gagnvart báðum aðilum, þ.e. seljanda jafnt sem kaupanda.

Samkvæmt lögunum ber fasteignasalnum að leysa störf sín af hendi svo sem góðar viðskiptavenjur bjóða.

Hann skal liðsinna báðum aðilum, seljanda og kaupanda, og gæta réttmætra hagsmuna þeirra.

Þá skal fasteignasali gæta þess að aðilum séu ekki settir ólögmetir, ósanngjarnir eða óeðlilegir kostir í samningum. Þetta felur í sér þá skyldu fasteignasalans að gefa bæði kaupandanum og seljandanum ráð sem geta verið lögfræðileg, tæknileg sem og fjárhagsleg.

Fasteignasala ber að tryggja sér söluumboð frá seljanda eignar.

Þegar fasteignasali hefur tekið eign í sölu ber honum að ganga frá rækilegu yfirliti yfir allt það helsta sem eignina varðar, þ.e. öll þau atriði sem máli skipta við kaup eða sölu eignarinnar. Þar ber að

gæta þess vandlega að fram komi öll grundvallaratriði varðandi ástand eignarinnar sem skipt geta kaupanda máli, svo sem varðandi stærð eignarinnar og ástand, byggingarlag og byggingarefni, áhvílandi veðskuldir og eftir atvikum ástand hins selda að öðru leyti.

Fasteignasala ber að semja rækilegt yfirlit um þau atriði sem skipt geta máli við sölu eignarinnar. Þetta yfirlit er nefnt **söluyfirlit**. Fasteignasala ber skylda til að gæta þess vandlega að fram komi í söluyfirliti öll grundvallaratriði um eiginleika og ástand eignar þannig að kaupandi geti eftir að hafa kynnt sér söluyfirlit og skoðað eignina tekið upplýsta ákvörðun um hvort hann vill kaupa eignina og á hvaða verði. Greina á frá í söluyfirliti þeim kostum og jafnframt þeim göllum sem kunna að vera á eign og seljandi og/eða fasteignasali veit um. Seljandi eignar verður að staðfesta með undirskrift sinni að þær upplýsingar sem koma fram í söluyfirliti séu réttar samkvæmt bestu vitund hans. Fasteignasali ber ábyrgð á því ef upplýsingar í söluyfirliti reynast rangar eða ófullnægjandi enda sé um að kenna gáleysi fasteignasalans.

Ekki er skylda fasteignasala að rannsaka eignina sérstaklega umfram almenna sjónskoðun eða gera sérstaka úttekt á henni. Af hálfu fasteignasölu er eign skoðuð og rætt við seljandann um hvað sé líklegt að eignin seljist fyrir. Hingað til hafa upplýsingar um sýnilega galla sjaldnast verið tilgreindar í söluyfirliti. Skv. ákvæðum laga nr. 99/2004 ber að setja slík atriði sem máli geta skipt í söluyfirliti.

Þó að fasteignasalinn hafi enga sjálfstæða rannsóknarskyldu varðandi eignina þá ber honum að gera væntanlegum kaupanda grein fyrir öllu sem hann veit um eignina.

Fasteignasalanum ber skylda til að kanna öll eigna- og veðbönd sem á eigninni hvíla svo og kvaðir eða sérstakar skyldur og láta væntanlega kaupendur vita af því.

Þá ber fasteignasala skylda til að ganga frá kaupsamningi milli aðila svo og öðrum skjölum sem kaupin varða og hann ber fulla ábyrgð á því að rétt sé farið að í þeim efnunum.

17.2 Sala á fasteign

Þegar þú ætlar að selja húseign þá skalt þú snúa þér til löggilts fasteignasala og gefa honum umboð til að selja eignina. Í umboðinu skal taka fram m.a. hvað það gildi í langan tíma. Þá þarf að taka fram hvort umboðið sem fasteignasalanum er gefið sé einkaumboð eða ekki. Ef umboðið er einkaumboð þá getur þú ekki sett eignina í sölu hjá öðrum fasteignasala þann tíma sem umboðið gildir.

En áður en þú veitir söluumboð þá skalt þú leita eftir því að fá fullnægjandi þjónustu fasteignasalans á sem bestu verði, m.a. með því að kanna hvar þér bjóðast bestu kjörin.

Almennt er ráðlegt að setja eignina í einkasölu, þ.e. veita einum fasteignasala einkaumboð til að annast um sölu. En þó því aðeins að fasteignasalinn sé tilbúinn til að láta þig njóta þess að einhverju leyti að hann fái einkaumboð.

Hvernig getur fasteignasali látið þig njóta þess að þú setjir eignina þína í einkasölu til hans?

Með því að þú greiðir lægri sölupóknun vegna einkasölu en væri eignin í sölu hjá fleirum. Athuga ber að fasteignasalinn hefur ákveðið hagræði að því að hafa eign í einkasölu.

Með því að halda eigninni þinni fram með einhverjum hætti, t.d. auglýsa hana sérstaklega og veita þér auk þess afslátt á auglýsingum.

Í viðskiptum við fasteignasala þá er ekkert sjálfgefið varðandi verðlagningu þjónustu hans og neytanda ber að semja um það sérstaklega og fá sem hagstæðast verð. Samkeppnin á þessum markaði er það mikil að þú átt að geta notið þess að veita einkasöluumboð.

Þó að þú veitir einkasöluumboð þá skaltu ekki láta það gilda nema í skamman tíma. Almenn er ekki ráðlegt að gefa einkasöluumboð til lengri tíma í senn en í 30 daga. Fasteignasalinn vill að sjálfsögðu fá einkasöluumboðið í sem lengstan tíma. Það þjónar hins vegar ekki þínum hagsmunum. Þínir hagsmunir eru að eignin seljist sem fyrst eftir að hún er sett í sölu og þá skiptir máli að fasteignasalinn þinn vinni í málinu fyrir þig en geti ekki tekið því rólega vegna þess að hann hefur einkasöluumboð í 3 mánuði.

Sölulaun fasteignasalans eru þau sem seljandi og fasteignasalinn semja um sín á milli. Ákveða skal í söluumboði hver þóknun fasteignasalans á að vera fyrir að selja eignina og hvernig skuli fara með útlagðan kostnað, t.d. kostnað vegna auglýsinga og kostnað við að afla gagna. Sölulaun fasteignasalans eru venjulega ákveðin sem hlutfall af heildarverði fasteignarinnar. Ekkert viðmiðunarhlutfall er í gildi þannig að þóknun til fasteignasalans fer alfarið eftir því hvað seljandi og fasteignasalinn semja um. Í flestum tilvikum ættu eigendur stórra og dýrra eigna að geta samið um lægri söluprósentu en þeir sem bjóða fram litlar eða ódýrar eignir, svo dæmi sé tekið. En í þessu efni ræður samkeppnin á markaðnum. **Seljandi sem snýr sér til fasteignasala á því að fara vandlega yfir það hvað hann ætlar að borga fyrir þjónustuna og hvaða þjónusta er innifalin í því verði.**

Ef þú hefur sjálfur fundið kaupanda en óskar liðsinnis fasteignasala við að ganga frá skjalagerð, kaupsamningi og afsali skalt þú semja við hann fyrir fram um hvað þjónusta hans á að kosta. Í slíku tilviki getur verið eðlilegt að þóknun fasteignasalans sé á grundvelli þess tíma sem verk hans útheimtir en ekki sé miðað við hlutfall af söluverði eignarinnar. Í öllum tilvikum verður þú að semja um það fyrir fram hvað á að greiða fasteignasalanum.

Þú skalt líka alltaf muna það að þú ert að selja eignina þína en fasteignasalinn er eingöngu milligöngumaður. Hagsmunir þínir eru að fá sem hæst verð fyrir eignina þína. Venjulegast er fasteignin sú eign einstaklings sem er mest virði. Þú þarft líka að gæta þess að gera væntanlegum kaupendum ítarlega grein fyrir öllu sem eignina varðar. Jafnvel þó að fasteignasalinn eigi að gera það þá er það samt sem áður skylda þín sem seljanda að gera væntanlegum kaupendum ítarlega grein fyrir öllu sem eignina varðar.

Sérstaklega er mikilvægt að taka nákvæmlega fram hvaða gallar kunna að vera á eigninni. Best er að gera skriflega grein fyrir þeim göllum sem á eigninni kunna að vera og undirrita lista yfir ástand eignarinnar ásamt kaupanda. Gættu þess að kaupendur þínir skoði eignina vel áður en þú selur þeim.

Mundu alltaf að það ert þú en ekki fasteignasaliinn sem hefur síðasta orðið um það hvað fasteignin þín á að kosta og hverjum þú selur.

17.3 Kaup á fasteign

Um fasteignakaup gilda lög nr. 40/2002. Sömu meginreglur gilda við kaup á fasteignum sem um kaup á öðrum hlutum. Frá fasteignakaupum er þó alltaf gengið með formlegum, skriflegum hætti.

Þegar þú hefur fundið hús eða íbúð, sem þú hefur hug á að kaupa, skaltu byrja á að skoða hana vel. Er eignin í raun þannig, að þú viljir kaupa hana? Eru einhverjir gallar á eigninni eða getur þú sætt þig við hana í því ástandi sem hún er? Forsenda þess, að þú kaupir fasteign er að þú sért ánægður með eignina og getir hugsað þér að búa í húsinu eða íbúðinni.

Fæstir kaupa íbúðir eða hús oft á ævinni. Fasteignin þín er líka venjulega meginhluti allra eigna þinna. Það skiptir þig því miklu, að vel takist til við fasteignakaupin. Þú átt því að skoða markaðinn vel áður en þú ákveður að gera tilboð í fasteign. Þú átt líka að leita upplýsinga hjá fleirum en fasteignasalanum, sem hefur húsið til sölu, hvað sé eðlilegt að borga fyrir fasteignina, sem þú vilt kaupa. Þú getur t.d. leitað til annars fasteignasala og fengið álit hans á því hvað hann telji, að rétt sé að greiða fyrir eignina, sem þú ætlar að kaupa.

Þegar þú hefur fundið eignina sem þig langar til að kaupa, skaltu fara aftur og skoða hana á nýjan leik nema að þú hafir skoðað hana nákvæmlega í fyrsta skipti. Kaupanda fasteignar ber skylda til að skoða eignina og þá galla, sem á henni eru og sjást við skoðun færð þú ekki bættá síðar. Meginreglan er sú, að þú kaupir eignina í því ástandi, sem hún er þegar þú skoðar hana og þú sættir þig þá við eignina með þeim kostum og göllum, sem sjást þegar þú skoðar hana. Ef þú skoðar eignina illa eða sinnir því ekki að skoða hana, þá getur þú samt sem áður ekki gert kröfu á hendur seljanda vegna sýnilegra galla á eigninni.

17.4 Kauptilboð og gagntilboð

Frumkvæðið við fasteignakaup er nánast alltaf kaupandans. Hann skoðar eignina og gerir síðan kauptilboð. Kauptilboðið er gert skriflega og samþykki seljandinn kauptilboðið þitt, þá er kominn á bindandi samningur um eignina. Þú verður að gæta að því, að þegar þú hefur gert seljanda kauptilboð, þá getur þú venjulegast ekki afturkallað það þann tíma, sem það á að gilda. Geri seljandinn þér gagntilboð, þá ert þú laus frá kauptilboðinu þínu, þar sem að gagntilboðið felur það í sér, að seljandinn hefur hafnað kauptilboðinu þínu. Þegar þú samþykkir gagntilboð seljanda hins vegar, þá er kominn á bindandi samningur milli ykkar, þín og seljanda.

Venjan er sú, að þegar kauptilboð eða gagntilboð hefur verið samþykkt, að þá líður nokkur tími þangað til að gengið er frá sérstöku skjali, sem að nefnist kaupsamningur og er venjulegast staðlaður samningur þegar um kaup á notuðum húsum eða íbúðum er að ræða. Allir fasteignasalar nota nánast samskonar form á kaupsamningum. Góður fasteignasali boðar kaupanda og seljanda með fyrirvara til sín á ákveðnum tíma til að ganga frá kaupsamningi. Þrátt fyrir það, að samþykkt kauptilboð sé í raun kaupsamningur, þá er nánar kveðið á um ýmis atriði í kaupsamningi en í kauptilboði. Við kaupsamningsgerð hittast líka kaupandi og seljandi og farið er yfir helstu atriði varðandi eignina. Við kaupsamningsgerð ber þér að gæta þess, að öll atriði, sem máli skipta og tekin eru fram munnlega

við kaupsamningsgerð verði færð inn í kaupsamninginn sjálfan t.d. ef að seljandi lofar að skipta um rúðu eða laga vegg eða eitthvað þess háttar. Þá skiptir það líka máli við kaupsamningsgerð að farið sé yfir það í hvaða ástandi eignin er og seljandi geri nákvæmlega grein fyrir öllu sem eignina varðar m.a. göllum, þannig að fyrir liggja við kaupsamningsgerð um hvað aðilar hafa samið þ.e. með hvaða kostum og göllum þú kaupir eignina. Það er mikilvægt að fara yfir þetta við kaupsamningsgerð til að fasteignasalinn, sem á að vera hlutlaus milligöngumaður, geri sér til fulls grein fyrir því hvað kaupandi og seljandi hafa talað um sín á milli.

Komi til eftirmála vegna einhvers sem varðar eignina eða kaupsamninginn, þá veit fasteignasalinn um hvað var talað milli aðila og hann kemur fram sem vitni í málinu, venjulegast sem eitt mikilvægasta vitnið, auk þess sem fyrsta skrefið varðandi ágreining milli kaupanda og seljanda fasteignar er að leggja málið fyrir til að reyna að ná sáttum hjá fasteignasalanum sem annaðist um milligöngu viðskiptanna.

17.5 Áhvílandi skuldir á eigninni

Fasteignasalanum ber að gera þér rækilega grein fyrir öllum skyldum, sem þú tekur að þér varðandi eignina. Þannig verður að geta um öll lán, sem á eigninni hvíla bæði þau, sem þú yfirtekur og líka þau, sem að seljandi á að flytja af eigninni. Gæta verður þess, að kaupandi haldi jafnan nægilega miklu eftir af kaupverði, þannig að hann geti greitt upp áhvílandi skuldir, sem að seljandi á að greiða, efni seljandinn það ekki, að flytja skuldirnar af eigninni á tilskildum tíma.

Ein algengasta vanefnd seljanda við fasteignakaup er að vanrækja að flytja lán, sem hann á að flytja af eigninni á tilsettum tíma. Fasteignasalanum ber að ganga þannig frá kaupsamningi, að aldrei séu jafn miklar eða meiri skuldir hvílandi á eigninni en sem nemur eftirstöðvum greiðslu kaupverðsins hverju sinni. En þar sem kaupverðið er venjulega greitt með nokkrum greiðslum, þá fylgist fasteignasalinn ekki með stöðunni við hverja greiðslu fyrir sig. Þannig kann fasteignasalinn að hafa gengið frá kaupsamningnum með fullnægjandi hætti hvað þetta varðar. En þú verður áður en þú greiðir hverja greiðslu, að athuga hvort að seljandinn hefur flutt þau lán, sem hann átti að vera búinn að flytja áður en greiðslan er innt af hendi. Hafi seljandinn ekki staðið við kaupsamninginn að þessu leyti skalt þú halda eftir greiðslu, en þú getur þá lagt hana í banka til að sýna fram á vilja og getu til að greiða á gjalddaga. Þú skalt síðan hafa samband við seljanda með sannanlegum hætti og gera honum grein fyrir, að þú munir ekki greiða kaupsamningsgreiðsluna nema seljandinn standi við kaupsamninginn og flytji þau lán af eigninni, sem hann átti að flytja af henni fyrir kaupsamningsgreiðsluna.

Verði seljandinn ekki við áskorun þinni um að flytja áhvílandi skuld eða skuldir af eigninni skalt þú hafa samband við fasteignasalann, sem gekk frá kaupsamningi ykkar og gera honum grein fyrir stöðunni og greiða síðan áhvílandi veðskuldir með kaupsamningsgreiðslunni í samráði við fasteignasalann, eftir að hafa gert seljandanum sannanlega grein fyrir því með fyrirvara, að það munir þú gera efni hann ekki skuldbindingar sínar.

Það hefur reynst mörgum dýrt, að gæta ekki að sér í þessu efni og þurfa síðan að greiða áhvílandi skuldir annarra til að halda fasteigninni sinni.

Gættu því vel að því, að seljandinn flytji þær skuldir af eigninni sem hann á að flytja á umsömdum tíma og greiddu ekki skv. kaupsamningnum fyrr en seljandinn hefur staðið við skyldur sínar að þessu leyti.

17.6 Hvað eru áhvílandi skuldir á fasteign?

Nánast allar áhvílandi skuldir á fasteign koma fram á veðbókarvottorði, sem að á að liggja fyrir við kaupsamningsgerð og þú skalt skoða vandlega. Þar koma líka fram önnur eignabönd eins og t.d. kvaðir.

Auk áhvílandi veðskulda geta hvílt á eigninni skuldir við húsfélag, en við kaupsamningsgerð á yfirlýsing húsfélags jafnan að liggja frammi þar sem fram kemur hvað þarf að greiða til húsfélagsins og vegna hvers og jafnframt hvort að seljandinn skuldi húsgjöld og þá hvað mikið. Þá geta líka verið áhvílandi ógreidd fasteignagjöld, en þeirra er ekki getið á veðbókarvottorði, en samt sem áður er lögveð fyrir þeim í ákveðinn tíma. Við kaupsamningsgerð á að gæta þess að gerð sé grein fyrir því ef fasteignagjöld eru ógreidd, en á því kann að vera misbrestur og það stendur engum nær en þeim, sem á hagsmunina, að gæta þeirra. Einfalt er að afla sér upplýsinga um áhvílandi skuldir á eign. Hjá sýslumönnum fást veðbókarvottorð fyrir viðkomandi eign og þar koma fram áhvílandi veðskuldir. Þá er einfalt að hringja í viðkomandi innheimtumann ríkissjóðs og fá uppgefna stöðu fasteignagjalda og húsfélagsgjöldin liggja fyrir við kaupsamningsgerð. Þó að fasteignasalinn eigi að gæta þessa þá er samt sem áður aldrei of varlega farið í þessum efnum og þarna getur verið um mikla hagsmuni að ræða, sem einfalt er að gæta að.

17.7 Skoðunarskylda, upplýsingaskylda

Þær reglur sem gilda um fasteignakaup eru ekki settar sérstaklega fyrir kaupanda. Reglur um fasteignakaup leggja ríkar skyldur á báða aðila og líka fasteignasalann sem annast milligöngu um kaupin.

Seljandanum ber skylda til að gera kaupanda góða og ítarlega grein fyrir öllu, sem hann veit um eignina. Viti seljandinn af galla á eigninni, sem ekki sést við skoðun, þá ber honum skylda til að láta kaupandann vita um þá. Vanræki seljandi upplýsingaskyldu sína að þessu leyti getur hann orðið ábyrgur fyrir að bæta galla, sem hann annars hefði losnað við að bera ábyrgð á, hefði hann sinnt upplýsingaskyldu sinni.

Með sama hætti ber kaupanda að skoða eign rækilega þ.e. hann hefur skoðunarskyldu eins og áður er um getið. Ef eignin er með þeim hætti, að kaupandinn má ætla, að hugsanlega sé eitthvað að, en lætur farast fyrir að kanna það betur, þá getur hann þurft að taka á sig að bæta galla, sem var fyrir hendi. Kaupandi, sem kaupir hús þar sem steinninn er víða sprunginn að utanverðu, en lætur hjá líða að kanna það nánar þó að hann hafi séð þetta, getur þurft að kosta sjálfur kostnaðarsamar múrviðgerðir og hugsanlega alkalískemmdir. Ef þú ert í vafa, láttu þá fagmann líta á eignina.

Varðandi hluti sem kaupandinn tekur eftir við skoðun, en veit ekki hvort um galla er að ræða, þá á hann að ræða það við seljandann og fasteignasalann og fá skýringar seljandans á ástandi, sem kaupandinn telur grunsamlegt. Þessar skýringar á hann að fá skriflegar, þannig að þær liggi fyrir.

Hafa verður í huga, að flest það, sem þarf að gera við í fasteignum kostar mikla peninga. Það eru því brýnir hagsmunir þínir að gæta að öllu sem best við fasteignakaup og láta ekki nægja að ef til vill geti eitthvað verið að. Það dugar ekki, þú verður að ganga úr skugga um það með óyggjandi hætti hvernig ástandið er.

Kaupandi: Spurðu að öllu sem þér dettur í hug varðandi eignina. Annað getur kostað þig mikla peninga.

Seljandi: Segðu frá öllu, sem þú veist um eignina kosti hennar og galla. Dragðu ekkert undan, það getur orðið þér dýrt.

17.8 Leyndir gallar

Gallar sem hvorki kaupandi né seljandi gátu vitað um þegar gengið var frá fasteignakaupum eru kallaðir leyndir gallar. Gallarnir eru leyndir að því leyti, að hvorki kaupandi né seljandi vissu um þá.

Mörgum hættir hins vegar til að misskilja það, þegar talað er um leynda galla þannig að þá hafi aðili leynt samningsaðila sinn göllunum við kaupin. En galli sem seljandi vissi af við kaupin er ekki leyndur í þeim skilningi sem þarna á við heldur kann þá að vera um svik að ræða af hálfu seljanda.

Leyndur galli er eins og áður segir galli sem hvorki seljandi né kaupandi vissu af þegar gengið var frá kaupunum.

Komi fram leyndur galli á fasteign er seljandinn venjulega skyldugur til að bæta kaupandanum tjónið, en leyndi gallinn verður þá að hafa verið fyrir hendi, þegar gengið var frá kaupum milli aðila.

17.9 Bætur vegna galla

Komi fram gallar á fasteign sem seljandi ber ábyrgð á getur kaupandi átt rétt á eftir atvikum einhverju af þessu:

- Seljandi geri við gallann eða greiði kostnað við viðgerð hans.
- Kaupandi fái afslátt af kaupverði.
- Sé um verulegan galla að ræða getur kaupandinn í vissum tilvikum rift kaupunum.

Kaupanda ber að gera athugasemdir vegna galla sem fyrst eftir að hann verður þeirra var. Kaupandi kann að tapa rétti sínum dragi hann að gera athugasemdir. Sönnun á galla eða meintum galla verður líka erfiðari eftir því sem lengri tími líður. Þegar kaupandi verður galla var á hann að senda seljanda tilkynningu með sannanlegum hætti. Í lögum um fasteignakaup nr. 40/2002 segir í 48. gr. að kaupandi glati rétti sínum til að bera fyrir sig vanefnd ef hann tilkynni seljanda ekki innan sanngjarns frests eftir að hann varð eða mátti verða vanefndarinnar var. Í síðasta lagi verður að senda slíka tilkynningu innan 5 ára frá afhendingu fasteignar nema seljandi hafi ábyrgst hana í lengri tíma. Að öðru leyti fer um fyrningu krafna eftir ákvæðum laga um fyrningu skulda og annarra kröfuréttinda.

Kaupendur fasteigna verða að hafa í huga að minniháttar gallar sem geta fallið undir eðlilegt viðhald á eigninni fást ekki bættir frá seljanda. Á hverju ári má fasteignareigandi gera ráð fyrir að þurfa að snara út tilteknum fjármunum til

viðhalds á eigninni. Minniháttar lagfæringar á keyptri eign verður kaupandinn því venjulega að kosta sjálfur.

Þegar koma fram gallar á fasteign þá skalt þú leita til lögmanns og kanna réttarstöðu þína. Oft getur verið nauðsynlegt að láta sannreyna gallann eða hvort um galla sé að ræða og það gerir þú með því að fá álit fagmanns. Sé það skoðun fagmannsins að um galla sem skiptir máli sé að ræða skalt þú leita til lögmanns og kanna réttarstöðu þína. Það skalt þú gera strax og þú hefur látið sannreyna gallann, svo fremi sem ekki náist sátt við seljandann um bætur vegna gallans. Lögmetta sönnun fyrir því að meintur galli sé til staðar má m.a. fá með því að fá mat dómkvaddra matsmanna eða dómkvadds matsmanns.

Að gefnu tilefni skal tekið fram að til eru einstaklingar sem tilgreina sig sem matsmenn og auglýsa þjónustu sína sem slíkra. Mat þeirra hefur ekki meira gildi en t.d. smíðs, múrara eða tæknifræðings sem þú færð til að skoða eignina, og í sumum tilvikum minna þar sem sumir þessara einstaklinga hafa ekki nægjanlega fagþekkingu. Ef þú telur að það liggir fyrir að galli sé á eigninni og ekki tekst að ná samkomulagi við seljanda. Hafðu þá strax samband við lögmann og gerðu samning við hann um að reka málið fyrir þína hönd og annast það að afla lögmetrar sönnunar fyrir því að á eigninni sé galli.

17.10 Þinglýsingar

Kaupandi á að láta þinglýsa kaupsamningi og afsali um leið og búið er að ganga frá þessum skjölum. Þinglýsing er framkvæmd hjá sýslumönnum og er hin opinbera skráning á öllu, sem varðar fasteignina svo sem eignarréttindum yfir henni, áhvílandi veðskuldum og kvöðum.

Ef þú lætur farast fyrir að þinglýsa kaupsamningi, kann aðili, sem veit ekki um kaupin að vinna rétt með því að þinglýsa t.d. kröfu á hendur seljanda.

Ef greiðslustaða seljanda getur orkað tvímælis átt þú að fara fram á það við fasteignasalann, að hann taki við kaupsamningsgreiðslunni, annist um þinglýsingu kaupsamningsins og greiði seljandanum ekki fyrr en kaupsamningnum hefur verið þinglýst.

Hvað er þinglýst kvöð á fasteign?

Venjulegast eru þinglýstar kvaðir á fasteignir í þéttbýli kvaðir, sem settar eru af bæjar- eða sveitarfélaginu áður en byrjað er að byggja. Þar er t.d. um kvöð um fjarlægð húss frá götu, hvar og hvernig lagnir skulu liggja og ýmislegt þess háttar. Slíkum kvöðum þarf kaupandi yfirleitt ekki að hafa áhyggjur af. Þær eru venjulega að öllu leyti komnar fram þegar notað hús eða íbúð er keypt. En það þarf ekki endilega að vera þannig.

Dæmi: Hugsanlega er áhvílandi kvöð um svonefndan umferðarrétt svo dæmi sé nefnt, en þá kann einhver aðili að eiga rétt á að ganga um t.d. lóð eða ákveðinn annan hluta eignar þinnar.

Til að vera viss þarft þú því að skoða hvaða kvaðir kunna að vera áhvílandi til að ganga úr skugga um að þær skipti þig ekki máli.

17.11 Íbúð eða hús keypt í smíðum

Þegar þú kaupir hús eða íbúð í smíðum þá þarf að gæta sérstaklega að ákveðnum hlutum til viðbótar þeim sem getið er um varðandi kaup á tilbúnum húsum eða íbúðum. Sömu kröfur gilda hvort heldur hús er keypt í smíðum eða fullbúið, þ.e. að gera verður skriflegan kaupsamning og síðan afsal þegar húsið er afhent og kaupandinn hefur efnt skyldur sínar við seljandann.

Kaupsamningurinn um hús eða íbúð í smíðum er venjulega með nokkuð öðrum hætti en þegar um fullbúið hús er að ræða. Seljandi skuldbindur sig til að byggja hús og afhenda þér það í ákveðnu ástandi. Spurningin er þá í hvaða ástandi? Hvað er kaupandinn að kaupa? Mikilvægt er því að lesa vel þá samningsskilmála sem seljandi leggur fram því það er venjulegast seljandinn eða sá fasteignasali sem vinnur verkið fyrir seljandann sem gengur frá kaupsamningnum í samræmi við það sem seljandinn biður hann um.

Talað er um að kaupa fokhelt hús eða kaupa hús tilbúið undir tréverk. Þessi hugtök, fokhelt og tilbúið undir tréverk, hafa ákveðna merkingu og áður en þú ákveður að kaupa hús, annaðhvort fokhelt eða tilbúið undir tréverk, skaltu kanna hvað í því felst, hvað þú ert að kaupa. Lýsing eins og fokhelt eða tilbúið undir tréverk án frekari skýringa er ekki nægjanleg lýsing á eign. Bent er á íslenskan staðal, ÍST 51, um byggingarstig húsa. Þar koma fram gildandi skilgreiningar á hvað er átt við og hvað felst í byggingarstigi húsa. Hægt er að fá ÍST 51 hjá Staðlaráði Íslands, t.d. með því að panta staðalinn á netinu.

Þrátt fyrir að ofangreind hugtök séu iðulega notuð til viðmiðunar við sölu húsa í smíðum þá segir venjulega meira í kaupsamningnum um ástand hússins. Þú skalt athuga vel eftirfarandi atriði:

- Teikningar af húsinu. Þú skalt ekki ganga frá kaupsamningi um hús í smíðum fyrr en þú hefur skoðað teikningarnar vandlega. Hvaða byggingarefni á að nota og hvernig á að ganga frá húsinu til afhendingar til þín?
- Hvernig á að ganga frá lóð? Athugaðu t.d. í því sambandi að þegar segir að lóð skuli grófjöfnuð þá felst ekki í því, að þú getir komið og sett á túnþökur eða gengið frá frágangi lóðarinnar í beinu framhaldi, án þess að grípa til einhverra aðgerða. Grófjöfnuð lóð felur í sér að lóðin er sléttuð en er ekki endilega komin í rétta hæð. Byggjandi húss þarf ekki að setja lóð í rétta hæð þó að í samningnum standi að hún skuli vera grófjöfnuð. Til þess að það væri þyrfti að segja í samningnum: „grófjöfnuð í rétta hæð“.
- Hvernig er með þakkanta, rennur og niðurföll? Verður það fullfrágengið?
- Hvað með efnisval? Hvaða möguleika átt þú á því að breyta eftir þínum vilja?

Athugaðu að þú ert að kaupa og ætlar að búa í húsinu og þú þarft að gæta þess að gera þær kröfur sem nægja til þess að þú sért sáttur við húsið þitt. Seljandinn fer venjulega eftir óskum kaupandans í þessu efni.

Byggingaraðilar ganga venjulega frá smíða- eða skilalýsingu. Liggi hún ekki fyrir skalt þú fara fram á að frá henni verði gengið. Þar á að koma fram nákvæmlega í hvaða ástandi seljanda ber að skila eigninni. Slík smíða- eða skilalýsing verður þá hluti af þeim samningi sem þið gerið og getur haft mikla þýðingu fyrir þig.

Gerðu alltaf kröfu á því þegar þú kaupir hús eða íbúð í smíðum að fá nákvæma smíða- og/eða skilalýsingu þar sem fram kemur nákvæmlega hvað þú ert að kaupa og með hvaða hætti húsið eða íbúðin verður afhent.

17.12 Frávik frá kaupsamningi t.d. frávik frá teikningum

Ef þú vilt láta breyta einhverjum hlutum í húsinu, t.d. breyta teikningu eða einhverju öðru, gættu þess þá alltaf að gera um það skriflegan samning við byggjandann þar sem fram komi, hvort hann áskilji sér viðbótargreiðslur vegna breytinganna og geri hann það þarf að semja um hvað þær eigi að vera háar.

Það er erfitt fyrir kaupandann að sanna að samið hafi verið um ákveðnar breytingar frá lýsingu á húsinu í kaupsamningi ef kaupsamningur segir eitthvað annað. Þessvegna er mikilvægt að fyrir liggi samningar um allar breytingar sem einhverju máli skipta.

17.13 Afhending hússins

Í kaupsamningnum um hús í smíðum er sagt hvenær á að afhenda húsið. Iðulega er getið um ákveðinn mánuð og þá þarf seljandinn ekki að afhenda þér húsið fyrr en síðasta dag þess mánaðar. Þú skalt fara fram á, að í kaupsamningnum sé getið um ákveðinn afhendingardag. Þá skalt þú líka fara fram á að í kaupsamningnum hverju það varði seljandann ef húsið er ekki afhent á umsömdum tíma.

Geti seljandi ekki afhent húsið á réttum tíma er eðlilegt að miða við bætur þér til handa, sem nemur húsaleigu sambærilegs húss og þess, sem þú ert að kaupa. Best er að tekið sé fram í kaupsamningnum nákvæmlega sú fjárhæð, sem seljandi þarf að greiða þér í bætur fyrir hvern mánuð, sem afhending dregst umfram það, sem samið var um á milli ykkar. Þá þarf ekki að koma til nokkurra deilna um það fari svo, að seljandi geti ekki staðið við sitt.

17.14 Val á iðnaðarmönnum

Þeir iðnmeistarar, sem skrifa upp á húsið eins og það er kallað eru meistarar á því þar til smíði er lokið. Nú kann að vera, að þú viljir sjálfur annast um ákveðna verkþætti eða fá aðra menn t.d. kunningja þína, sem eru iðnmeistarar til að gera það fyrir þig. Þá skalt þú semja um það strax, að iðnmeistarararnir sem eru á húsinu frá byggjandanum fari af því við afhendingu þess. Þá ert þú laus allra mála gagnvart þeim og getur fengið hvern þann iðnmeistara sem þú vilt til að ljúka frágangi við húsið.

Dæmið getur líka litið út með öðrum hætti. Vera kann, að þú viljir hafa aðgang að iðnmeisturum hússins umfram það sem beinlínis fellst í meistaraábyrgð og verkefni þeirra. Þá er líka gott að hafa það á hreinu og fara fram á það við seljandann, að hann tryggi áframhaldandi störf þeirra eða þess, sem þú vilt láta vinna fyrir þig eftir að seljandinn hefur afhent þér húsið.

17.15 Hvað kostar húsið?

Þegar þú kaupir hús í smíðum, þá á venjulega eftir að gera mikið og kosta mikið upp á húsið til að það verði fullbúið. Það getur verið freistandi að kaupa t.d. fókheld hús af því að verðið á því er hagstætt að þínu mati. En er það svo? Hvað kostar að klára það? Getur verið að þegar allt kemur til alls, að þú sért að kaupa miklu dýrara hús en þú hefðir getað fengið með því að kaupa fullbúið hús?

Almennt eru ný hús dýrari. Þú kaupir því venjulega dýrara hús þegar allt kemur til alls, þegar þú kaupir hús í smíðum. En ef til vill viltu kaupa nýtt hús og þú vilt kaupa hús í þessu nýja hverfi þar sem verið er að byggja draumahúsið þitt. En hvað svo sem því líður þá verður þú að skoða allt dæmið áður en þú leggur af stað og gerir kaupsamning. Stóru spurningarnar eru:

- Er eitthvert vit í þessu?
- Get ég gert eitthvað skynsamlegra við peningana mína?
- Ræð ég við að klára húsið?

Gerðu fjárhagsáætlun áður en þú kaupir og láttu hjálpa þér við það, sem þú átt erfitt með að áætla sjálfur. Ekki kaupa hús í smíðum fyrr en þú veist nokkurn veginn hvað húsið kostar fullbúið.

17.16 Kaupandinn gæti sín

Fyrr á öldum var réttur neytenda minni en hann er nú og þá var gengið út frá þeirri meginreglu, að kaupandanum bæri að gæta sín og gerði hann slæm kaup þá væru þau alfarið á hans ábyrgð. Þessi viðhorf eru nú mjög breytt, en samt sem áður kemur alltaf til þess, að kaupandinn þarf að gæta sín. Þegar gerður er samningur um kaup á húsi í smíðum þarf kaupandinn að gæta sín sérstaklega vel.

Þegar kaupsamningur er gerður er e.t.v. ekkert annað til staðar af framkvæmdum en óbyggð lóð eða hola ofan í jörðina. Það eru því raunverulega þau verðmæti, sem að þú ert að greiða fyrir, þ.e.a.s. þær framkvæmdir sem unnar hafa verið og lóðarréttindi á stundum. Ef þú greiðir meginhluta húsverðsins og seljandi hleypst frá öllu saman eða verður gjaldþrota án þess, að búið sé að gera mikið í þínu húsi, þá getur þú orðið fyrir verulegu tjóni. Það sem þú þarft því að gæta að umfram allt, þegar þú kaupir hús í smíðum eða holu á byggingarlóð, að seljandinn sé fjárhagslega traustur. Sé minnsti vafi á því átt þú ekki að kaupa af seljandanum. Þú skalt velja einhvern annan. Þá skalt þú líka gæta þess vel, að greiðslur fyrir verkið séu inntar af hendi í samræmi við það hvernig verkinu miðar áfram, þannig að sjaldan eða helst aldrei sé greitt meira en sem nemur þeim verðmætum, sem þú mundir fá, ef allt fer á versta veg hjá seljandanum.

Mundu að þú þarft ekki að kaupa. Þú ræður við hvern þú verslar hvort sem það er hús eða annað. Þú skalt ekki versla við aðra en trausta aðila.

17.17 Kaup á þjónustuíbúð

Í nokkurn tíma hefur ýmsum, helst eldri borgurum, staðið til boða að kaupa svonefndar þjónustuíbúðir. Það sem þarf að skoða áður en keypt er svokölluð þjónustuíbúð er: Hvaða þjónusta fylgir íbúðinni? Er það e.t.v. einungis þjónusta, sem hægt er að fá hvar sem er t.d. á vegum bæjar- eða sveitarfélagsins? Í sumum tilvikum virðist þjónustan ekki ýkja mikil, en verð þjónustuíbúðarinnar hins vegar töluvert hærra, en verð á sambærilegri íbúð annars staðar.

Þeir sem hyggjast kaupa þjónustuíbúð þurfa því að huga vel að því hvort þeir eru í raun að kaupa einhverja þjónustu, sem einhverju skiptir fyrir þá og þeir geta ekki fengið með ódýrari hætti en að kaupa dýra þjónustuíbúð. Því miður virðist, sem verð á íbúðum fyrir eldri borgara hafi á stundum verið umfram allt sem eðlilegt getur talist.

Það má enginn gleyma því, að seljandinn er almennt enginn velgjörðarmaður þinn. Hann getur haft hlut til sölu, sem þú vilt kaupa, en þú átt ekki að kaupa hann nema þú þurfir hann og alls ekki á dýrara verði en eðlilegt er miðað við verð á sambærilegum hlutum. Sé seljandinn að bjóða þér hlutinn of dýrt, þá skalt þú ekki kaupa.

17.18 Fjármögnun húsaþaua

Áður en þú skrifar upp á nokkurn samning ættir þú að vera búinn að gera fjárhagsáætlun. Þú þarft að hafa það á hreinu hvaða lánamöguleika þú hefur. En það er ekki nóg að fá lán. Það er dýrt að skulda. Flestir eiga þess kost að fá lán frá Íbúðalánasjóði. Almennt lán frá Íbúðalánasjóði, svokölluð „íbúðabréf“, veitir sjóðurinn til kaupna, byggingar eða endurbóta á íbúðarhúsnæði. Það er mikilvægt fyrir kaupendur að huga vel að því hversu hátt lán þeir eiga rétt á frá Íbúðalánasjóði vegna þess hversu hagstæð þau lán eru. Um er að ræða lán til langs tíma, allt að 40 árum ef fólk kýs svo. Vextir af lánum Íbúðalánasjóðs eru jafnframt þeir hagstæðustu sem venjulega standa til boða á markaðnum og munar þar yfirleitt töluverðu. Íbúðabréfin eru verðtryggð jafngreiðslubréf með fjórum endurgreiðslum á ári og verða til 20 ára, 30 ára og lengst til 40 ára.

Skilyrði þess að Íbúðalánasjóður samþykki lánveitingu fer eftir viðmiðunarreglum sem stjórn sjóðsins setur um veðhæfni fasteignar og greiðslugetu skuldara. Íbúðalánasjóður getur synjað um lánveitingu telji hann þessi skilyrði ekki uppfyllt en greiðslugeta þín og veðhæfni eignarinnar sem þú ert að fara að kaupa þarf að skoða áður en ákvörðun er tekin um lánveitinguna. Sé ekkert athugavert við það færðu lánið.

Íbúðarlánasjóður er ekki eini aðilinn sem veitir lán til íbúðarkaupna. Aukin samkeppni á lánamarkaði hefur leitt til þess að möguleikar kaupenda húsnæðis eru nú fjölbreyttari en þeir hafa verið áður. Bankar, lífeyrissjóðir og fleiri aðilar bjóða einnig upp á lán til íbúðarkaupna. Hingað til hafi lánin verið hagkvæmast hjá Íbúðarlánasjóði en það þarf ekki lengur að vera þannig. Þú verður að kynna þér hvaða kosti þú átt og hvaða lán er hagkvæmast fyrir þig að taka. Það skiptir þig verulegum fjárhæðum að taka hagkvæmasta kostinn. Þú verður því að kanna það vel þegar þú athugar með fjármögnun íbúðarkaupna hvaða kostir bjóðast og hver þeirra er hagkvæmastur fyrir þig. Það þarf að skoða lengd lánanna. Vaxtastig. Skilmálar um uppgreiðslu. Lántökugjald. Einnig hvort það er einhver sérstakur kostnaður sem fylgir láni umfram lántökugjald og vexti. Ef þú ert í vafa þá leitaðu þá hiklaust eftir hlutlausri ráðgjöf. Fasteignasalinn gæti t.d. leiðbeint þér en þú þarft ekki að einskorða þig við hann þú getur leitað til annarra um ráðgjöf í þessu efni. Fasteignasalanum ber þó skylda til að aðstoða þig þannig að þú skalt nýta þér það.

Þegar þú hefur gengið frá fjárhagsáætlun vegna húsaþaupanna skalt þú skoða hvað þú þarft að greiða í vexti og afborganir fyrstu árin. Sjáir þú fram á að geta staðið undir því, þá er allt í lagi að skrifa undir kautilboðið en fyrr ekki.

Athugaðu vel að þegar þú tekur nýtt lán vegna húsaþaupna þá þarft þú venjulega að greiða í upphafi sérstakt lántökugjald og borga fyrir þinglýsingu á láninu, venjulegast á húsið sem þú ert að kaupa. Það getur því verið hagkvæmara að yfirtaka áhvílandi lán á húsinu, jafnvel þó að vaxtakjörin séu ekki eins hagkvæm. Þetta þarft þú að reikna út nákvæmlega eða láta reikna út fyrir þig. Það eru fáir sem gera sér grein fyrir því hvað lántökukostnaður er mikill og fólk tekur þann kostnað venjulega ekki inn í heildardæmið og getur lent í erfiðleikum vegna þess.

18. Réttindi leigjanda og breytingar á leiguverði

18.1 Réttindi og skyldur

Ef þú leigir hús eða íbúð, þá átt þú ákveðinn rétt og berð ákveðnar skyldur. Mikilvægasti réttur þinn sem leigjanda er réttur til afnota af leiguhúsnæðinu. Það þýðir, að þú átt rétt á því að búa í íbúðinni meðan þú greiðir leigu og ferð að öðru leyti að í samræmi við leigusamninginn.

Þú átt líka rétt á því að krefja húseigandann um að gera við leiguhúsnæðið ef þess er þörf, t.d. ef fram kemur leki hvort heldur er utanfrá eða í vegg. Þú átt líka rétt til að gera nauðsynlega hluti í íbúðinni t.d. mála og skreyta með þeim hætti að ekki fari í bága við ákvæði leigusamningsins. En ef þú gerir eitthvað í leiguhúsnæðinu, sem ekki er nægilega vel gert og hefur tjón í för með sér verður þú skaðabótaskyldur gagnvart húseigandanum. Þá verður þú líka að athuga, að þrátt fyrir það, að þú gerir ýmislegt fyrir leiguíbúðina þína þannig að hún verður miklu betri en hún var áður, þá átt þú samt ekki rétt á að fá neitt frá leigusalanum ef þú hefur ekki samið um það við hann fyrirfram.

Þess vegna borgar sig að semja um það strax við leigusala ef t.d. þarf að mála húsnæðið eða gera eitthvað meira, hvaða afslátt á leigu þú færð við að framkvæma þessa verkþætti, sem e.t.v. myndu annars lenda á leigusalanum. Það þýðir ekki að koma eftir á og fara fram á lækkaða leigu vegna þess, sem þú ert búinn að gera. Semdu fyrirfram. Ekki eftirá.

Verð á leiguhúsnæði er mismunandi og fer alfarið eftir samningum aðila. Algengt er að miða við ákveðna leigu í krónutölu, sem breytist í samræmi við hækkun og/eða lækkun á ákveðinni vísitölu. Spurning er þá um hvaða vísitölu miðað er við. Iðulega er miðað við breytingar á byggingarvísitölunni, en spurning er um hvort að það sé allskostar eðlilegt. Eðlilegra er líklega að miða við vísitölu neysliverðs við útreikninga á lánum.

18.2 Leigusamningar og forgangsréttur

Leigusamningur um húsnæði er venjulega tímabundinn þ.e. leigan byrjar á ákveðnum tíma og henni lýkur á ákveðnum tíma. Þegar leigusamningur er tímabundinn þá þarf ekki að segja honum upp. Leigusamningurinn rennur út þann dag, sem í samningnum segir. Leigjandi á ekki rétt á því að vera í leiguhúsnæðinu lengur en segir í leigusamningnum og hafi leigjandinn ekki rýmt húsnæðið áður en leigusamningurinn rennur út, þá getur leigusalinn gripið til aðgerða til að koma leigjandanum út úr leiguhúsnæðinu.

Í mörgum leigusamningum er kveðið á um það, að leigjandinn eigi forgangsrétt til leigu eða einnig er talað um forleigurétt. Í þessu felst ekkert annað og meira en það, að leigjandinn á rétt til að ganga frammar öðrum leigjendum verði húsnæðið áfram leigt út. En forgangsréttur til leigu þýðir ekki, að leigjandinn geti verið áfram í leiguhúsnæðinu eftir að leigutíma lýkur nema hann hafi áður samið um framlengingu leigunnar við leigusala. Þá þýðir forgangsréttur til leigu ekki að leigjandi eigi rétt á að fá húsnæðið leigt á lægra verði en einhver annar vill borga fyrir það. Vilji einhver borga meira fyrir leiguhúsnæðið en þú borgar, þá getur leigusalinn samið við þann sem vill borga meira ef þú vilt ekki hækka þitt boð.

Forgangsrétturinn þýðir það hins vegar, að þú getur fengið húsnæðið leigt ef þú vilt borga sama verð og hinn aðilinn bauð.

Þá gildir forgangsréttur til leigu ekki ákveði leigusali að gera eitthvað annað við húsnæðið en að leigja það út. Ákveði leigusali að selja húsnæðið, þá getur hann það og nýr eigandi tekur við húsnæðinu þegar leigutíma þínum lýkur. Ákveði leigusali að taka húsnæðið til eigin nota, þá gildir heldur ekki forgangsréttur þinn til leigu.

18.3 Þinglýsið leigusamningi

Hvað gerist ef leigusalinn selur húsnæðið á miðjum leigutímanum? Er þá leigjandinn skuldbundinn til að rýma leiguhúsnæðið?

Nei almennt ekki. En tryggast er fyrir leigjendur, að láta þinglýsa leigusamningum. Láti leigjendur þinglýsa leigusamningum, þá geta þeir verið öruggir um það, að hvort heldur leigusali selur húsið eða missir það vegna fjárhagsörðugleika á leigjandinn sinn rétt skv. leigusamningnum.

18.4 Skyldur leigjenda og riftun samninga

Skylda leigjanda er hvað helst sú að greiða leiguna og greiða hana á gjalddaga. Greiði leigjandi ekki á tilsettum tíma getur leigusalinn skorað á leigjandann að greiða innan ákveðins frests, en hóttað því að rifta samningnum ella. Greiði leigjandinn ekki fyrir þann frest, sem honum er gefinn og sé sá frestur í samræmi við ákvæði laga um húsaleigu, þá getur leigusali krafist þess, að leigjandinn rými húsnæðið og fengið aðstoð yfirvalda til þess, rými leigjandinn ekki húsnæðið innan þess tíma, sem honum var gert að rýma það.

Ekki skiptir máli í þessu sambandi hvort að margir mánuðir eru eftir af leigusamningnum eða ekki. Leigusali á rétt á að rifta leigusamningi, standi leigjandinn ekki við það að greiða húsaleigu. En leigusali verður alltaf að aðvara leigjandann með sannanlegum hætti og gera honum grein fyrir því, að hann muni rifta leigusamningnum áður en til þess kemur. Leigjandinn getur bætt úr vanefndum sínum á þeim tíma og geri hann það á leigusali ekki lengur rétt til að rifta samningnum.

Ýmis atvik geta valdið því, að leigjandi mundi ekki þurfa að þola riftun leigusamnings svo sem lýst er hér að ofan, t.d. ef leigjandi hefur verið veikur tímabundið og því ekki getað greitt leiguna eða átt þess kost að efna skyldur sínar fyrr en hann stóð upp úr sjúkralegu sinni.

Leigjandi verður að fara vel með leiguhúsnæðið og má ekki hegða sér með þeim hætti, að það valdi ónæði og leiðindum fyrir nágranna. Leigusali á þess líka kost, að rifta leigusamningi ef leigjandi gengur ekki um með tilhlýðilegum hætti eða veldur nágrönnum ítrekuðu ónæði með óeðlilegri framkomu eða aðgerðum.

18.5 Framleiga

Ef þú tekur íbúð á leigu mátt þú almennt ekki leigja öðrum hana nema að leigusali samþykki. Þú mátt t.d. ekki leigja vinkonu þinni eða vini hluta af leiguhúsnæðinu nema leigusali samþykki. Venjulegast er ákvæði um þetta í leigusamningnum. Þú skalt því gæta þín á því, að ræða sérstaklega við leigusala

áður en þú framleigir. Ef framleiga hefur ekki í för með sér meiriháttar breytingu á notkun húsnæðisins, þá gera leigusalar almennt enga athugasemd við það, þó að þú framleigir vini, vinkonu eða vinnufélaga ákveðið herbergi eða hluta leiguhúsnæðisins

18.6 Rétt samningseyðublöð

Samningurinn sem þú gerir um leiguhúsnæðið á að vera sérstakur staðlaður samningur á fjórum blaðsíðum sem útbúinn er af félagsmálaráðuneytinu og hægt er að nálgast hann á www.ns.is Gættu þess, að þegar þú gerir leigusamning um íbúðarhús eða íbúðarherbergi, að leigusamningurinn sé ætíð útbúinn á þessu samningsformi. Þar koma fram helstu reglur og tilvísanir til lagaákvæða sem gilda um leiguhúsnæði og réttindi og skyldur leigutaka og leigusala.

18.7 Ótímabundnir leigusamningar

Þó að ekki sé algengt, að gengið sé frá ótímabundnum leigusamningi um íbúðarhúsnæði, þá þekkest það. Þegar leigusamningur er ótímabundinn, þá er gildistími hans ekki ákveðinn. Upphaf leigusamningsins liggur fyrir og leigjandinn notar hið leigða. En leigusamningnum lýkur ekki fyrr en með uppsögn leigusalans. Uppsögn ótímabundins leigusamnings gerist hins vegar ekki einn tveir og þrír. Uppsögnin þarf að vera í samræmi við ákvæði húsaleigulaga og frá því að leigjandanum berst uppsögnin, þá á hann rétt á að vera ákveðinn tíma í leiguhúsnæðinu.

Uppsagnarfrestur ótímabundins leigusamnings er:

- A. Einn mánuður af beggja hálfu, leigutaka og leigusala, á einstökum herbergjum.
- B. Sex mánuðir af beggja hálfu á íbúðum, nema að leigutaki hafi haft íbúðina á leigu lengur en fimm ár, þá er uppsagnarfresturinn eitt ár.
- C. Sex mánuðir af beggja hálfu þegar um atvinnuhúsnæði er að ræða fyrstu fimm ár leigutímans, níu mánuðir næstu fimm ár og síðan eitt ár eftir tíu ára leigutíma.

Uppsagnarfrestur hefst fyrsta dag næsta mánaðar eftir að uppsögn er send. Það þýðir, að berist uppsögn 15. apríl, þá hefst uppsagnarfrestur 1. maí næst á eftir.

Ef um sex mánaða uppsagnarfrest er að ræða í þessu tilviki þá ber leigutaka að rýma hið leigða 1. nóvember hafi uppsögn verið send í apríl.

Ekki skiptir máli hvort uppsögnin er send 1. apríl eða 30 apríl. Uppsagnarfresturinn byrjar ekki fyrr en fyrsta dag næsta mánaðar á eftir.

18.8 Kærunefnd húsaleigumála

Komi upp ágreiningur á milli leigjenda og leigusala við gerð eða framkvæmd leigusamnings er hægt að vísa málinu til kærunefndar húsaleigumála. Málsmeðferð er aðilum málsins að kostnaðarlausu. Upplýsingar og eyðublað fyrir beiðni um álit kærunefndar er á heimasíðu [félagsmálaráðuneytisins](http://www.ns.is) þar sem nefndin hefur aðsetur.

19. Tryggingar

Sérstök lög nr. 30/2004 váttryggingasamningalög gilda um samninga um váttryggingar. Þessi lög fjalla um helstu ákvæði sem gilda um tryggingar, en þau eru ekki tryggingaskilmálar. Tryggingaskilmálar eru samningur þinn og váttryggingafélagsins þíns. Lögin hafa hins vegar að geyma meginreglur sem mæla fyrir um helstu réttindi og skyldur váttryggingarfélags og váttryggðs.

19.1 Skyldur váttryggingafélaga

Váttryggingafélagið hefur ríka upplýsingaskyldu gagnvart þeim sem tekur tryggingu. Váttryggingafélaginu ber því að gera þér grein fyrir mismunandi tryggingarmöguleikum og hvað þeir kosta mismunandi sjálfsáhættu og hvað tryggingin kostar miðað við hvern valkost fyrir sig.

Eðlilegt er að gera þá kröfu til váttryggingafélags, að félagið geri tryggingartökum sérstaka grein fyrir helstu undanþáguákvæðum, sem gilda um tryggingu hans.

Þegar talað er um undanþáguákvæði þá er átt við þau ákvæði tryggingaskilmála sem kveða á um það, að tryggingafélagið þurfi ekki að greiða váttryggðum bætur þó um sé að ræða tjón, sem tryggt er gegn.

Dæmi: Þetta á t.d. við þegar þú ert með tryggingu vegna þjófnaði, en síðan er stolið úr íbúðinni þinni og í ljós kemur að íbúðin var ólæst og í tryggingarskilmálum segir að tryggingin tryggir gegn þjófnaði þó ekki úr ólæstri íbúð.

19.2 Hvað er verið að tryggja?

Tryggingarskilmálarnir segja til um samningsskyldur tryggingafélagsins og váttryggðs. Tryggingarskilmálinn er samningurinn þinn við tryggingafélagið. Þú átt að fá hann í hendur áður en gengið er frá tryggingunni og þú skalt alltaf biðja um tryggingarskilmálana áður en þú kaupir tryggingu þú átt að lesa þá vel yfir og vita hvað þú ert að tryggja og hvað þú ert ekki að tryggja. Jafnvel þeir, sem starfa fyrir váttryggingafélög kvarta yfir því að tryggingartakar lesi yfirleitt ekki yfir tryggingaskilmálana og finnst mikill óþarfi, að starfsfólk tryggingafélagsins geri þeim sérstaka grein fyrir einstökum samningsákvæðum.

Einhvern veginn hættir allt of mörgum til að telja sig annað hvort tryggðan eða ótryggðan. Með því er átt við, að algengt er, að þeir sem hafa tekið tryggingu um bætur vegna ákveðins tjóns líti þannig á, að þeir eigi að fá bæturnar óháð öllu öðru. En þannig er það ekki. Tryggingafélögin útbúa samninganna og þau gæta þess eðlilega að undanþiggja sig ábyrgð á ákveðnum hlutum tryggingafélög eru ekki góðgerðarstarfsemi og það er heldur ekki markmið með stofnun þeirra og starfrækslu. Neytendur ættu alltaf að muna það þegar þeir taka tryggingar.

19.3 Þarftu trygginguna?

Í auknum mæli hefur sú þróun orðið, að um ávirka sölustarfsemi tryggingarfélaga er að ræða. Sá sem er með lögboðna bifreiðatryggingu hjá ákveðnu váttryggingafélagi fær kurteislega upphringingu frá tryggingarfélaginu sínu þar sem honum er boðið upp á margvíslegar tryggingar. Tilboðið kann að vera

freistandi. En fyrsta spurningin er: Þarf ég á þessari tryggingu að halda? Sé svarið nei, þá tekur þú ekki trygginguna.

19.4 Tilkynningar og deilur um tjón

Ef þú verður fyrir tjóni, sem þú ert tryggður fyrir eða telur að þú sért tryggður fyrir, þá þarft þú að tilkynna tryggingarfélaginu um tjónið og gefa því skýrslu um það þegar í stað eða án ástæðulauss dráttar. Ef þú dregur að tilkynna um tjónið getur þú misst rétt til tryggingarbóta, sem þú annars kannt að eiga. Þú mátt því ekki draga það að tilkynna um tjónið.

Þeim sem gerir kröfu á hendur tryggingafélagi um greiðslu tryggingabóta er skylt að veita tryggingafélaginu allar upplýsingar um tjónið og önnur atvik, sem máli kunna að skipta. Gefi tryggingartaki ekki þær upplýsingar sem tryggingarfélagið krefur og eðlilegt er að gefa því svör við, kann tryggingartaki einnig að missa rétt, sem hann annars kann að eiga.

Ef þú hefur gert tryggingafélaginu grein fyrir tjóninu og gert kröfu á hendur því um greiðslu, en tryggingafélagið neitar, þá ber tryggingafélaginu að gera þér grein fyrir því hvaða leiðir þú getir farið til að koma fram kröfu þinni. Fyrsta skrefið er að leggja málið fyrir svonefnda tjónanefnd tryggingafélaganna, en í þeirri nefnd sitja fulltrúar flestra váttryggingafélaga, sem starfa hér á landi. Tjónanefndin tekur málið fyrir og gefur út álit m.a. um það hvort að nefndin telji bótaskyldu tryggingarfélagsins vera fyrir hendi eða ekki.

Vilji tjónþoli ekki sætta sig við niðurstöðu tjónanefndar tryggingafélaganna ber tryggingafélaginu hans að gera honum grein fyrir, að hann geti lagt málið fyrir Úrskurðarnefnd í tryggingarmálum. Úrskurðarnefndin starfar samkvæmt samkomulagi viðskiptaráðuneytisins, Neytendasamtakanna og Sambandi íslenskra váttryggingafélaga og úrskurðar um sök og sakarskiptingu í váttryggingamálum, en getur þó ekki tekið mál fyrir nema það hafi fyrst verið borið undir tjónanefnd tryggingafélaganna. Úrskurðarnefndin er skipuð þremur fulltrúum, einum frá Fjármálaeftirlitinu, einum frá Neytendasamtökunum og einum frá váttryggingafélögunum.

Vilji tjónþoli ekki sætta sig við niðurstöðu úrskurðarnefndar, þá á hann ekki annars úrkosta en leggja málið fyrir dómstóla. Hafa ber í huga, að minnihlutaálit er ekki heimilt í úrskurðarnefndinni um váttryggingamál. Skoðanir kunna því að hafa verið skiptar um það innan nefndarinnar hvernig með skuli fara, þó að það komi ekki fram í úrskurði nefndarinnar. Samkvæmt samþykktum um nefndina er eingöngu gengið frá einu áliti og sá sem kann að vera í minnihluta verður að beygja sig undir vilja meirihlutans.

19.5 Greiðsla iðgjalds

Sá sem tekur tryggingu skuldbindur sig til að greiða ákveðið iðgjald fyrir trygginguna. Hafi tryggingartaki ekki greitt iðgjaldið þegar hann tók trygginguna ber honum að gera það þegar þess er krafist ef ekki hefur verið samið um ákveðinn gjaldþaga. Greiði tryggingartaki ekki iðgjaldið getur tryggingarfélagið sagt tryggingunni upp. Tryggingin tekur hins vegar gildi þegar frá henni hefur verið gengið þó að iðgjaldið hafi ekki verið greitt og tryggingin gildir þrátt fyrir að iðgjaldið sé ekki greitt þangað til að váttryggingafélagið segir henni upp vegna greiðslufalls tryggingartakans.

Almennt fellur tryggingariðgjaldið í gjalddaga þegar þess er krafist. Greiðslufrestur skal vera einn mánuður hið skemmsta frá þeim degi sem félagið sendi út tilkynningu um greiðslu til váttryggingartakans. Sé iðgjald ekki greitt þegar greiðslufresti lýkur og ábyrgðartíma váttryggingafélagsins getur það losnað undan ábyrgðinni með því að senda út tilkynningu þar sem greiðslu er krafist innan 14 daga. Í þessari tilkynningu verður að koma skýrt fram að ábyrgðin falli niður ef iðgjaldið er ekki greitt innan þess frests sem tilgreindur er. Greiði váttryggingatakin ekki innan tilgreinds frests fellur tryggingin niður. Greiði váttryggingartakinn eftir frestinn er litið á það sem ósk hans um nýja váttryggingu.

Ef váttrygging er tekin með einhliða yfirlýsingu váttryggingartaka má greiðslufrestur vera 7 dagar hið skemmsta frá þeim tíma að greiðslu var krafist og í þeim tilvikum er váttryggingafélagi heimilt að fella váttrygginguna niður að loknum þeim fresti hafi váttryggingafélagið upplýst váttryggingartaka um að það muni nýta þann rétt að fella váttrygginguna niður.

19.6 Skyldutryggingar

Allir bifreiðaeigendur eru skyldugir til að kaupa almenna ábyrgðartryggingu fyrir bíla sína. Sú skylda felur einnig í sér kvöð á hendur tryggingafélögunum, að þau verða að tryggja þá bifreiðaeigendur, sem óska þess. Tryggingafélagið getur ekki vísað frá sér bifreiðaeiganda, sem vill taka ábyrgðartryggingu hjá tryggingafélaginu. Sama gildir í meginatriðum varðandi aðrar tryggingar. Tryggingafélögin þurfa að hafa mjög ríkar ástæður til að neita beiðni um tryggingu jafnvel þó að ekki sé um skyldutryggingar að ræða.

Það er einnig skylda að brunatryggja hús.

19.7 Skyldur váttryggðs

Tryggingartaki er skyldugur til að greiða tryggingafélaginu það iðgjald sem samið er um, sbr. það sem segir hér að ofan. Tryggingartaki verður að gæta þeirra öryggisreglna, sem kveðið er á um í tryggingaskilmálunum svo og almennra reglna um aðgát og varúð. Tryggingartaki sem veldur tryggingaskyldu tjóni af ásettu ráði, verður sjálfur að bera tjón sitt. Hafi tryggingartaki hins vegar valdið tjóni með stórkostlegri vangá eða gáleysi kann hann að missa rétt til tjónabóta að öllu leyti eða hluta. Þetta gildir þó ekki um líftryggingar og ábyrgðartryggingar, en þar ber tryggingafélagið fulla ábyrgð og bótaskyldu þó að tryggingartaki valdi því af stórkostlegri vangá.

Algengt er að um það sé deilt í váttryggingamálum, hvort að tryggingataki skuli bera tjón sitt sjálfur að hluta eða öllu leyti. Í slíkum deilum á tryggingartaki rétt á því, að leggja málið fyrir tjónanefnd tryggingafélaganna eins og áður greinir og vísa síðan málinu til Úrskurðarnefndar í váttryggingamálum. Sætti tryggingartaki sig ekki við niðurstöðu Úrskurðarnefndarinnar verður hann að leita til dómstóla með málið.

Tryggingartaka ber að gæta sín og þess að takmarka tjón sitt. Þó að tjón verði, þá kann að vera eðlilegt að grípa til ákveðinna aðgerða til að fyrirbyggja meira tjón. Grípi tryggingartaki ekki til slíkra varnaðaraðgerða kann hann að missa rétt til tjónabóta sem hann annars mundi eiga rétt á að fá greiddar.

Dæmi: Öfgafullt dæmi er t.d. ef það kviknar í húsi og tryggingartaki reynir ekki að slökkva eldinn. Raunhæfara er t.d. ef birgðageymsla eyðileggst og tryggingartaki gerir ekki strax ráðstafanir til að afla nýrra birgða t.d. þannig að dýr svelt ekki.

19.8 Bótafjárhæðin

Tryggingabætur eiga að svara til þess tjóns, sem þú verður fyrir. Þær eiga hvorki að vera hærrí eða lægri. Tryggingafélagið getur átt rétt á að meta eign ónýta og bjóða bætur fyrir hana, en tryggingartaki þarf ekki að samþykkja orðalaust það boð, sem tryggingafélagið býður.

Sé ekki um heiltjón á hlut að ræða ber tryggingarfélaginu að greiða viðgerðarkostnað hlutarins, bílsins eða annars. Þá ber tryggingafélaginu líka að bæta afnotamissi hlutarins t.d. greiða eðlilegan kostnað vegna viðgerðar á bíl og fyrir bílaleigubíl meðan á viðgerð stendur.

Mikilvægt er fyrir tryggingataka að kanna vel hvað sé eðlilegt verð þeirra hluta, sem krafist er bóta fyrir og tryggingafélagið telur ekki borga sig að gera við. Kaupverðið skiptir þar miklu máli.

Ágreiningur um bótafjárhæð er mjög algengur og tryggingartakar eiga ekki að taka boði tryggingafélagsins eins og það sé hinn heilagi sannleikur eða endanlegur dómur um þær bætur, sem þeir eiga rétt á. Best er að láta aðila, sem hafa sérþekkingu á verðmæti hluta eins og þeirra sem urðu fyrir tjóni, meta þá eða gefa upp líklegt verð. Í framhaldi af því getur þú síðan tekið ákvörðun um það hversu langt þú vilt ganga.

Ef þú hefur orðið fyrir líkamstjóni, skalt þú alltaf leita til lögmanns og fá ráðleggingu um hvað skuli gera varðandi bótakröfu. Mundu það, að þér liggur ekki lífið á að fá bætur fyrir líkamstjón. Endanlegar afleiðingar líkamstjóns liggja e.t.v. ekki fyrir fyrr en löngu síðar.

19.9 Veldu rétta tryggingarfjárhæð

Þegar þú tekur t.d. heimilistryggingu þá ákveður þú sjálfur tryggingarfjárhæðina. Þú skalt reyna að meta hvers virði allt það er, sem þú ert með heima hjá þér, innbú, föt, tæki, málverk o.s.frv. Það er mikilvægt að velja rétta tryggingarfjárhæð. Ef þú velur of lága fjárhæð ert þú ekki að fullu tryggður, en veljir þú of háa fjárhæð er tryggingin dýrari en hún þyrfti að vera. Ef þú ert ekki með fulla tryggingu, þá færð þú ekki fullar bætur vegna tjóns, sem þú kannt að verða fyrir.

Dæmi: Þú tryggir alla innanstokksmuni á heimilinu þínu fyrir kr. 2.000.000.- þó að þeir séu að raunverulegu verðmæti kr. 4.000.000.-. Vilji svo til, að allir innanstokksmunir þínir eyðileggist, þá færðu einungis helming tjónsins bætt.

Það er ágæt regla áður en þú tekur heimilistryggingu, að ganga herbergi úr herbergi og meta verðmæti hluta í hverju herbergi fyrir sig. Við mat þitt á verðmæti þeirra hluta, sem þú ætlar að tryggja, skaltu athuga hvað það mundi kosta þig að kaupa nýja í staðinn. Ef þú treystir þér ekki til að meta innbú þitt til eðlilegs verðs, skalt þú fá aðstoð við það. Eðlilegt er, að þú leytir til tryggingarfélagins þíns og biðjir það um að meta innbúið eða benda þér á matsmann.

19.10 Líftryggingar og lífeyristryggingar

Margvíslegar líftryggingar eru í boði. Ákveðin tegund líftrygginga getur falið í sér sparnað og lífeyri síðar meir, jafnvel afkomuþryggingu fyrir fjölskylduna þína, auk þess, sem sumar líftryggingar er bæði dánar og lífeyristryggingar.

Áður en þú tekur líftryggingu skalt þú athuga tryggingar þínar að þessu leyti t.d. tryggingar sem þú nýtur á grundvelli starfs þíns.

Fáar tryggingar eru auglýstar jafn mikið og líf/lífeyristryggingar. Það hefur þýðingu fyrir ungt fólk, sem á börn, að gæta þess, að taka líftryggingu til að tryggja, að barnið eða börnin standi ekki bótalaus og fjárvana uppi komi til þess, sem allir vona, að gerist ekki meðan fólk er ungt. Það gegnir hins vegar öðru máli um líftryggingar fyrir fólk, sem búið er að koma sér vel fyrir. Þá skiptir e.t.v. meira máli að taka tryggingu sem felur í sér ákveðinn lífeyrissparnað. En síðan er líka hægt að gera þetta sjálfur. Þú þarft ekki að taka tryggingu til að láta ávaxta peningana þína. Þeir hjá tryggingafélagunum eru engir galdramenn í fjármálum. Það er enginn sem segir, að tryggingafélagið geti ávaxtað peningana þína betur en þú sjálfur.

Í þessu efni gildir að kaupa ekki tryggingu nema þú sjáir ótvírætt hagræði af því eða að nauðsyn beri til.

19.11 Slys- og sjúkratryggingar

Í flestum tilvikum ertu tryggður að einhverju leyti fyrir slysum og sjúkdómum af vinnuveitenda eða opinberum tryggingum (almannatryggingum) En þær tryggingar eru e.t.v. ekki nægjanlegar og eru það raunar sjaldnast.

Ef þú vilt njóta betri tryggingarverndar að þessu leyti, þá getur þú sjálfur tekið þína eigin tryggingu. Áður en þú tekur slíka tryggingu, skaltu samt athuga hvernig tryggingum þínum er háttað t.d. talað við vinnuveitandann þinn um það.

Athugaðu vel hvaða kostir þér bjóðast varðandi þessar tryggingar t.d. fjárhæð tryggingarinnar og iðgjaldagreiðslur. Við val á tryggingu skalt þú athuga að það kemur sér vel að hafa tryggingu, þar sem tjónabætur eru greiddar um leið og slys eða sjúkdóm ber að höndum, en þú þarft ekki að bíða langan tíma eftir því, að tryggingabætur berist þér. Þannig er gott fyrir þig að skoða hvað mikla peninga þú þarft nauðsynlega að hafa beri slys- eða veikindatilfelli að höndum. Tryggingin þín verður að svara til þeirra lágmarksfjárhæðar, sem þú telur þig þurfa.

19.12 Lausn ágreiningsmála við trygginga-félagið

Í kafla 21.1 er getið um Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum, sem fjallar og sker úr ágreiningi milli tryggingartaka og váttryggingafélags um bótaskyldu, sök og sakarskiptingu. Hægt er að leggja mál fyrir nefndina eftir að þau hafa fengið meðferð hjá tjónanefnd tryggingafélaganna.

Þegar Úrskurðarnefndin í váttryggingamálum var sett á stofn var miðað við að ódýrt væri fyrir neytandann að leggja mál sitt í úrskurð nefndarinnar sem fær svo endurgreitt vinni hann málið að hluta eða öllu leyti. Þá er við það miðað, að nefndin úrskurði hratt í málum. Reynslan er sú, að frá því að tilskilin gögn berast nefndinni í máli, þá úrskurðar hún í því innan þriggja vikna.

Neytandinn á því þess kost í váttryggingamálum að láta reyna á deilumál sín og váttryggingafélaga með ódýrum og skjótum hætti. Neytandinn er ekki bundinn af niðurstöðu nefndarinnar. Hann getur leitað aðstoðar dómstóla í framhaldi af því að hann leggur málið fyrir Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum sé hann ekki sáttur við niðurstöðu nefndarinnar.

20. Opinber þjónusta

Þegar talað er um hið opinbera er átt við bæði ríkið og sveitarfélögin. Þú átt rétt á ákveðinni þjónustu frá þessum aðilum, sem dæmi má nefna leit ef þú týnist, sorphirða, heilsugæsla, lágmarksskólaganga o.s.frv. o.s.frv.

En það er margvísleg opinber þjónusta rekin, þar sem að hið opinbera kemur fram í hlutverki seljanda en þú í hlutverki kaupanda eða neytanda. Mörg þessara þjónustufyrirtækja hins opinbera má einkavæða og hafa verið einkavædd í sumum löndum nú þegar. Hér er átt við þjónustu eins og t.d. hitaveitur, vatnsveitur, rafmagnsveitur, barnaheimili.

Í fæstum tilvikum er til sérstakur samningur neytandans og hins opinbera þjónustuaðila. Réttarstaða aðila kann því að vera óljós á stundum, t.d. hafa rafmagns- og hitaveitur viljað takmarka ábyrgð sína á tjónum, sem verða vegna þess, að rafmagn fer af eða heitt vatn er ekki nægjanlegt.

Þetta er óásættanlegt fyrir neytendur og í mörgum tilvikum yrðu ábyrgðarleysisákvæði opinberra aðila metin sem ólögmetir samningsskilmálar og þeim yrði vikið til hliðar af þeim sökum. En það breytir ekki þeirri staðreynd, að það skortir á, að þessi þjónustufyrirtæki gangi frá samningum við viðskiptavini sína svo sem krefjast verður af þeim. Nauðsynlegt er fyrir þessi þjónustufyrirtæki, að ganga frá samningum við viðskiptavini sína hið fyrsta í samráði við Neytendasamtökin.

Neytandinn á rétt á að þjónusta sem opinberir aðilar veita sé viðunandi. Í því sambandi er enginn munur á því hvort neytandinn kaupir vöruna eða þjónustuna af einkaaðila eða opinberum aðila. Það skiptir heldur ekki máli hvort að neytandinn greiðir ákveðin gjöld við viðtöku opinberu þjónustunnar eða kostnaður við þjónustuna er greiddur af almennum útgjöldum ríkisins eða sveitarfélagsins. Neytandinn á hvort heldur er rétt á góðri gallalausri þjónustu.

Sé galli á þeim hlutum sem að opinberir aðilar eiga að veita þá koma til skoðunar sömu úrræði fyrir neytanda og lýst er hér annars staðar um kaup neytanda á gölluðum hlut eða kaflan þar sem fjallað er um gallaða eða ófullnægjandi þjónustu.

www.island.is er leiðarvísir að opinberri þjónustu og liður í að auðvelda almenningi aðgang að henni.

21. Þegar þig vantar aðstoð

21.1. Kvörtunarþjónusta

Neytendasamtökin reka leiðbeiningar- og kvörtunarþjónustu sem opin er almenningi eins og áður er lýst.

Til þess að leggja mál fyrir kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna þarf neytandinn **fyrst að leita sjálfur réttar síns og kröfum hans að hafa verið hafnað.**

Félagsmenn í Neytendasamtökunum greiða með félagsgjaldi sínu aðgang að kvörtunarþjónustunni en aðrir þurfa að greiða grunn gjald skv. gjaldskrá vegna meðferðar máls. Ef að mál eru mjög tímafrek eða kostnaðarsöm áskilja Neytendasamtökin sér rétt til frekari gjaldtöku vegna málsins.

Kvörtunarþjónusta Neytendasamtakanna reynir að leysa úr ágreiningsmálum neytenda við seljendur með ódýrum og fljóttum hætti m.a. með því að ná fram samkomulagi við seljendur. Atriði málsins eru skoðuð faglega, m.a. af lögfræðingi ef með þarf, og neytandanum síðan leiðbeint um áframhaldið ef ekki tekst að leysa málið hjá kvörtunarþjónustunni með þeim hætti sem neytandinn sættir sig við.

Neytendasamtökin
Hverfisgötu 105, 101 Reykjavík
Sími: 545 1200. Fax 545 12 12
Tölvupóstur: ns@ns.is

21.2 Kæru- og úrskurðarnefndir

Í sumum tilvikum verða neytendur að leita til dómstóla til að ná fram rétti sínum en á undanförunum árum hafa Neytendasamtökin leitast við að koma á fót sérstökum úrskurðarnefndum til að hægt sé að leggja ágreiningsmál neytenda og seljenda fyrir slíkar nefndir og fá niðurstöðu þeirra.

Úrskurðarnefndirnar eiga að leysa úr málum með ódýrum og skjóttum hætti. Úrskurðarnefndirnar eru skipaðar með þeim hætti að jafnmargir fulltrúar neytenda og seljenda sitja í nefndunum og síðan oddamaður sem er formaður viðkomandi úrskurðarnefndar og skipaður af hlutlausum aðila t.d. viðkomandi fagráðuneyti.

Með því að leggja mál fyrir úrskurðarnefndir og fá álit þeirra hafa neytandi og seljandi fengið álit hlutlauss úrskurðaraðila. Miðað er við að þeir sem sitja í úrskurðarnefndunum búi yfir fagþekkingu á viðkomandi sviði þannig að úrskurðir nefndanna séu sem markvissastir og líklegir til að verða staðfestir fyrir dómi ef annar hvor aðilinn vill ekki hlíta úrskurði nefndarinnar.

Almennar reglur fyrir úrskurðarnefndirnar eru þær að sá sem skjóta vill máli sínu til þeirra þarf fyrst að hafa leitað annarra leiða, svo sem samninga við seljanda, áður en málið er lagt fyrir úrskurðarnefndina. Þegar um ágreining vegna trygginga er að ræða þarf neytandinn að leggja mál sitt fyrir Tjónanefnd tryggingarfélaganna áður en hann getur lagt málið fyrir Úrskurðarnefnd í

vátryggingamálum. Í öðrum tilvikum dugir að fyrir liggi synjun seljanda á að bæta úr þeim galla sem neytandinn telur vera á vörunni eða þjónustunni.

Greiða þarf sérstakt málskotsgjald í ýmsum tilvikum þó ekki vegna kærunefndar um lausafjár- og neytendakaup. Upplýsingar um gjald vegna málskóta er á heimasíðu Neytendasamtakanna ns.is.

Þær úrskurðarnefndir sem nú eru starfandi eru:

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa

Til kærunefndarinnar er hægt að skjóta ágreiningi um réttindi og skyldur sem rís með aðilum sem eiga kaup saman samkvæmt lögum um lausafjárkaup, þjónustukaup og neytendakaup. Kærunefndin er skipuð þrem nefndarmönnum og er einn skipaður skv tilnefningu Neytendasamtakanna og annar skv tilnefningu Samtaka atvinnulífsins. Niðurstöðum kærunefndar verður ekki skotið til annarra stjórnvalda en aðilar geta lagt ágreining sinn fyrir dómstóla með venjulegum hætti.

Kærunefndin er vistuð hjá Neytendastofu, Borgartúni 21, 105 Reykjavík og tekur hún við kvörtunum til nefndarinnar á þar til gerðum eyðublöðum.

Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og ferðaskrifstofa.

Þessi kvörtunarnefnd fjallar um ágreiningsmál neytenda og ferðaskrifstofa vegna ferða sem neytandi hefur keypt í gegn um ferðaskrifstofu. Nefndin hefur aðsetur hjá Neytendasamtökunum.

Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna, Húseigendafélagsins og Samtaka iðnaðarins

Fjallar um ágreiningsmál neytenda við félagsmenn í Samtökum iðnaðarins. Nefndin hefur aðsetur hjá Neytendasamtökunum.

Úrskurðarnefnd í vátryggingarmálum

Fjallar um ágreiningsmál neytenda og vátryggingafélaga um sök og sakarskiptingu. Nefndin hefur aðsetur hjá Fjármálaeftirlitinu Suðurlandsbraut 32, 108 Reykjavík s. 525 2700.

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki

Fjallar um ágreiningsmál neytenda og fjármálafyrirtækja. Nefndin hefur aðsetur hjá Fjármálaeftirlitinu Suðurlandsbraut 32, 108, Reykjavík.

Úrskurðarnefnd um tannlækningar

Fjallar um kvartanir og ágreining vegna kaupa á þjónustu tannlækna. Nefndin hefur aðsetur hjá Neytendasamtökunum.

Eins og sést á upptalningunni yfir úrskurðarnefndirnar á neytandinn oftast kost á því vegna venjulegra viðskipta að leggja mál sín fyrir einhverja úrskurðarnefnd. Vandinn hefur verið sá að neytendur vita iðulega ekki af úrskurðarnefndunum og telja á stundum litla möguleika á að leita réttar síns og láta við það sitja að sitja

uppi óánægðir en gera ekkert frekar í því þar sem þeir telja það ekki svara kostnaði. En þannig á ekki að fara að. Þegar þú verður fyrir órétti í viðskiptum þá áttu að láta vita af því og þú átt að leita réttar þíns.

Málskotsgjald fyrir úrskurðarnefndir eru mishátt eftir nefndum. Sjá verðskrá hjá www.ns.is.

Þú átt að hafa samband við Neytendasamtökin og fá leiðbeiningar um það hvað þú átt að gera ef þú telur þig hafa orðið fyrir órétti.

Þú átt möguleika í flestum tilvikum þegar um almenn viðskipti er að ræða að fá leyst úr ágreiningsmáli þínu og seljandans á fljótan og ódýran hátt með því að leggja málið fyrir úrskurðarnefnd.

Úrskurðarnefndirnar hafa orðið til fyrir þar áttu Neytendasamtakanna við að bæta rétt þinn sem neytanda það er mikilvægt að neytendur noti þær.

21.3 Áttu í deilumálum? Hver er réttarstaða þín?

- A. Ef þú átt í deilumálum vegna þess að þú hefur keypt eitthvað eða þú veist ekki hver réttarstaða þín er sem neytanda, þá skaltu alltaf **byrja á að snúa þér til þess, sem seldi þér vöruna.**
- B. Vilji seljandinn eða sá sem þú keyptir þjónustuna af ekkert fyrir þig gera þá átt þú kost á margvíslegri hjálp og ráðgjöf. Þú getur byrjað á því að hafa samband við Neytendasamtökin, sem veita þér allar almennar upplýsingar, auk þess sem að allar úrskurðarnefndirnar nema úrskurðarnefndir um váttryggingar og viðskipti við fjármála fyrirtæki eru í umsjá Neytendasamtakanna.
- C. Við bendum líka sérstaklega á ýmsa aðra aðila í kafla 21.4

21.4 Aðstoð annarra aðila

Talsmaður neytenda:

Höfðaborg - Borgartúni 21 - 105 Reykjavík - sími 510 1121 - tn@nt.is - www.tn.is

Neytendastofa:

Neytendastofa - Borgartúni 21 - 105 Reykjavík - sími 510 1100 - postur@neytendastofa.is - www.neytendastofa.is

Samkeppniseftirlitið:

Borgartúni 26 - 105 Reykjavík - sími 585 0700 - samkeppni@samkeppni.is - www.samkeppni.is

Fjármálaeftirlitið:

Suðurlandsbraut 32 - 108 Reykjavík - sími 525 2700 - fme@fme.is - www.fme.is

Umhverfisstofnun:

Suðurlandsbraut 24 - 108 Reykjavík - sími 591-2000 - ust@ust.is - www.ust.is

Félag íslenskra bifreiðaeigenda:

Borgartúni 33 - 105 Reykjavík - sími 414 9999 - fib@fib.is - www.fib.is

Húseigendafélagið:

Síðumúla 29 - 108 Reykjavík - sími 588 9567 - www.huseigendafelagid.is

Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna:

Hverfisgata 6, 2. hæð - 150 Reykjavík - sími: 551 4485 - www.rad.is

Vinnueftirlit Reykjavíkur:

Bíldshöfða 16 - 110 Reykjavík - sími 550 4600 - www.vinnueftirlit@ver.is
- www.ver.is

Lífsvog – samtök gegn læknamistöfum:

Ljósheimum 16b - 104 Reykjavík - sími 588 3656.

Nefnd um ágreiningsmál í heilbrigðisþjónustu. Heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneytið:

Vegmúla 3 - 108 Reykjavík - símis 5458700 - postur@htr.stjr.is.

Sjá einnig:

www.ns.is

www.neytandi.is

www.island.is

22. Átta grundvallarréttindi neytenda og hvað þau þýða

Neytendaréttur hefur þróast mikið síðan að John F. Kennedy forseti Bandaríkjanna setti fram hugtakið um grundvallarrétt neytenda 1962 og mótaði fyrstu fjörgur grundvallarréttindi neytenda.

- Réttinn til öryggis
- Réttinn til upplýsinga
- Réttinn til að velja
- Réttinn til að hlustað sé á sjónarmið neytenda

Nú hafa alþjóðasamtök neytenda með samþykki aðila að samtökunum sett átta atriði, sem grundvallarréttindi neytenda. Þ. e. fjögur til viðbótar þeim sem hér er getið að ofan.

- Rétturinn til kvartana
- Rétturinn til neytendafræðslu
- Rétturinn til viðunandi umhverfis
- Rétturinn til að fá fullnægt nauðpurftum

Hvað felst í þessum grundvallarréttindum?

Rétturinn til öryggis felur í sér að það ber að vernda neytendur fyrir vörum eða þjónustu sem ekki er örugg eða notkun þeirra gæti valdið tjóni á öðrum eða eigum þeirra. Þetta felur í sér að:

- Settar hafa verið reglur um skyldur framleiðanda og seljanda um öryggi vöru
- Hættulegar vörur hafa verið bannaðar.
- Settar hafa verið skuldbindandi reglur um upplýsingar um eðli vöru og hættueiginleika.
- Skyld er að setja ákveðin varúðarmerki á hættulegar vörur.
- Eftirlitsstofnanir hafa verið teknar til starfa til að fyrirbyggja að öryggi neytenda sé stefnt í hættu.

En það koma stöðugt nýir hlutir á markaðinn og það þarf stöðugt að tryggja að upplýsingar um hættueiginleika hluta séu aðgengilegir neytendum og að hættulegir hlutir séu afturkallaðir af framleiðendum.

En hér þarf neytandinn líka að gæta sín og verði hann þess var, að öryggis sé ekki gætt, þá ber honum skylda til að láta vita af því.

Rétturinn til upplýsinga felur í sér að allar nauðsynlegar upplýsingar séu aðgengilegar fyrir neytendur um vörur og þjónustu m.a. fullnægjandi leiðbeiningar- meðferðar- og varúðarmerkingar.

- Tryggja að neytendur geti borið saman vörur t.d. með því að gefa upp verð á ákveðna mælieiningu t.d. kílóaverð svo ekki sé hægt að blekkja með að nota ólíkar umbúðir.

- Vernda neytandann gagnvart sviknum eða fölsuðum vörum m.a. með því að banna sölu- og markaðsstarfsemi sem eru óviðeigandi gagnvart neytendum.
- Tryggja að neytendur geti fengið fullnægjandi upplýsingar til að geta tekið upplýsta ákvörðun.
- Tryggja að upplýsingar sem gefnar eru séu sannleikanum samkvæmar og auðskildar.
- Veita neytandanum persónuvernd t.d. með því að tryggja að símtöl séu örugg, og að viðskiptaaðilir geti ekki safnað persónulegum upplýsingum um neytendur m.a. neysluvenjur þeirra.
- Tryggja að neytendur hafi aðgang að upplýsingum sem þá varða hvort heldur þær upplýsingar liggja hjá einstaklingum, fyrirtækjum eða hjá hinu opinbera.

Rétturinn til að velja felur í sér að hvetja neytandann til að fá sér aðeins þá hluti sem þeir þurfa á að halda.

- Vernda neytandann gegn samkeppnishamlandi starfsemi með því að tryggja frjálsa samkeppni bæði varðandi framleiðslu á vörum og sölu á þeim.
- Tryggja að framleiðendur og seljendur misfari ekki með vald sitt.
- Banna húsgöngusölu og aðra álíka markaðsstarfsemi þar sem ekki er boðið upp á skilarétt neytandans.

Rétturinn til að hlustað sé á sjónarmið neytenda felur í sér að neytendur geta tekið þátt í allri þeirri þróun sem á sér stað í þjóðfélaginu sem hefur áhrif á þá eða varða þá m.a. með því að ákveðinn aðili hjá hinu opinbera hafi með neytendmál að gera og þurfi að svara fyrir þau og lög og stefnumörkun sem hefur þýðingu fyrir neytendur séu kynntar áður en þær taka gildi til að gefa neytendum kost á að hafa áhrif á lagasetninguna eða stefnumörkunina.

- Auðvelda meðferð kvörtunarmála og koma á úrskurðarnefndum til að kveða á um réttindi neytenda þar sem neytendur eiga fulltrúa.
- Tryggja að neytendur eigi aðild sem þriðji aðili að dómstólum eða úrskurðarnefndum til að tryggja réttindi neytenda.
- Tryggja að veikari neytendahópar geti tryggt réttindi sín með því að veita þeim aðgang að lögfræðilegri og fjárhagslegri aðstoð.

Rétturinn til að koma fram kvörtunum felur í sér að koma á upp hraðvirkri og aðgengilegri þjónustu fyrir neytendur til að koma á framfæri kvörtunum sínum t.d. með stofnun úrskurðarnefnda og með því að koma upplýsingum til neytenda um rétt þeirra.

- Tryggja rétt neytenda til að fá bætur ef þeir verða fyrir slysi vegna hæggueiginleika vöru eða þjónustu.
- Tryggja rétt neytenda til að geta falið einum aðila að koma fram fyrir þeirra hönd.
- Koma á kerfi sem tryggir að neytendur geti komið kvörtunum á framfæri við hið opinbera.
- Tryggja að neytendur fái fullnægjandi bætur fyrir hvaða tjón svo sem þeir verða fyrir.
- Vernda neytendur gegn ágangi, hótunum og/eða öðrum sambærilegum aðgerðum þegar þeir leita réttar síns eða fara fram á að njóta hans.
- Tryggja að til séu fullnægjandi reglur um ábyrgð framleiðenda og seljenda gagnvart neytendum.

Rétturinn til neytendafræðslu felur í sér að neytendur eigi rétt á að lög sem varða neytendur sem og annað efni sé skrifað á máli sem sé aðgengilegt og skiljanlegt fyrir þá.

- Tryggja að neytendur séu upplýstir um rétt sinn og hvernig þeir geti náð honum fram.
- Tryggja að neytendur séu sér meðvitaðir um skyldur sínar sem neytendur.
- Tryggja grundvallar neytendafræðslu í skólum.

Rétturinn til heilbrigðs umhverfis felur í sér vernd neytenda gegn mengun með því að notuð séu hlutir og efni, sem eru umhverfisvæn.

- Hvetja til endurvinnslu.
- Krefjast þess að efni sem eru hættuleg umhverfinu séu sérstaklega merkt með fullnægjandi merkingum og leiðbeiningum um örugga notkun.
- Hvetja til notkuna vistvænna hluta og eiturlausra.
- Hvetja til góðrar umgengni framleiðenda, seljenda og neytenda.

Rétturinn til að grundvallarþörfum sé fullnægt felur í sér vernd fyrir neytendur gegn siðlausum og ólöglegum aðgerðum, sérstaklega þegar um heilsufarsmál er að ræða, matvæli, húsnæði, vatn, orku, fjárhagsmálefni og sparnað.

Tryggja að allir neytendur hafi aðgang að hlutum sem varða brýnustu nauðsynjar þeirra.

23. Hvað merkja merkin?

23.1 Þvottur



ERROR: undefined
OFFENDING COMMAND: f'~

STACK: