



Neytendasamtökin

Skýrsla um starfið
2014 - 2016



Starfsskýrslan er gefin út í tilefni af þingi
Neytendasamtakanna 22. október 2016

Efnisyfirlit

Frá formanni	3
Baráttumál NS	4-6
Fundur fólksins og Menningarnótt	7
Stjórn og innra starf	8
Starfið og þjónustan	9
Fjárhagur NS	10
Neytendaaðstoðin	11-12
Leigjendaaðstoð NS	13
ECC á Íslandi	14
Erindi NS	15

Útgefandi: Neytendasamtökin
Hönnun og umbrot: Lýðveldið
Prentun: Ísafoldarprentsmiðja,
umhverfsvottuð prentsmiðja

Skýrslan er prentuð á umhverfsvænan hátt



Frá formanni

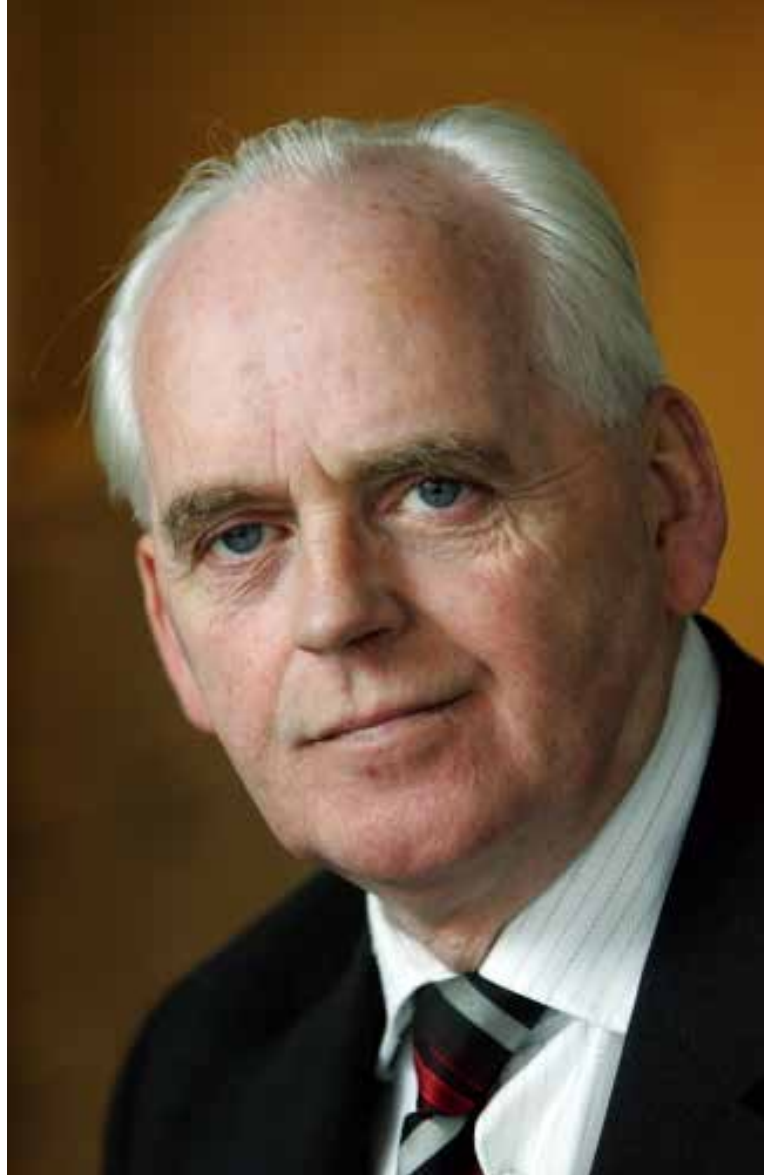
Öflugt neytendastarf skiptir miklu máli. Það er ekki aðeins mikilvægt fyrir neytendur heldur einnig framleiðendur og seljendur. Þetta á ekki síst við um þá seljendur og framleiðendur sem ætla að vera á markaði hér á landi næstu árin og þurfa að taka tillit til hagsmuna neytenda, enda geta neytendur ákveðið hvað þeir kaupa og hvar, og hundsað þá aðila sem reynast illa. Það er oft sagt að þessir aðilar þurfi alltaf að vera á tánum gagnvart neytendun og það er því okkar verkefni að halda þeim á tánum. Vald okkar neytenda er mikið viljum við nýta það.

Það verður þó að viðurkennast að erfitt er að halda úti öflugum neytendastarfi hér á landi. Ástæðurnar eru einkum tvær; í fyrsta lagi er það fámennið hér á landi og í öðru lagi skilningsleysi íslenskra stjórnvalda.

Neytendasamtökin eru, miðað við íbúafjölda, með stærri neytendasamtökum sem starfandi eru. En þar sem hér er fámenni segir höfðatölusamanburðurinn ekki allt. Á öðrum Norðurlöndum meta stjórnsmálmenn það sem svo að styrkja þurfi neytendastarf með opinberu fé til að tryggja sem mest jafnræði milli neytenda annars vegar og seljenda og framleiðenda hins vegar. Miðað við þetta ættu framlög stjórnvalda hér til neytendastarfs að vera hlutfallslega hærrí. En því miður er raunveruleikinn annar og fjárveitingar til neytendastarfs mun lægri hér en á hinum Norðurlöndunum.

Þannig hafa Neytendasamtökin gert tvo þjónustusamninga við stjórnvöld. Í fyrsta lagi við velferðaráðuneytið um að leigjendur geti leitað til samtakanna til að fá upplýsingar um rétt sinn. Ráðuneytið greiðir þann kostnað sem hlýst af þessari þjónustu við leigjendur.

Í öðru lagi eru Neytendasamtökin með samning við innanríkisráðuneytið um að neytendur geti fengið upplýsingar og ráðleggingar ef þeir telja rétt sinn fyrir borð borinn. Félagsmenn geta jafnframt fengið aðstoð við að ná fram rétti sínum. Þetta er það sem við köllum Neytendaaðstoðina. Kostnaður við að reka hana er um það bil 23 milljónir. Stjórnvöld greiða 8.4 milljónir og þar af eru um 4 milljónir eyrnamerkar rekstri Evrópsku neytendaaðstoðarinnar.



Jóhannes Gunnarsson
formaður Neytendasamtakanna

Með þessum samningi hafa stjórnvöld í raun viðurkennt að um sé að ræða samfélagslegt verkefni. Því ættu Neytendasamtökin ekki að þurfa að nota aðrar tekjur, eins og til að mynda félagsgjöld, til að sinna þessari þjónustu. Þessu sýna stjórnsmálmenn skilning þegar við ræðum við þá, en það skilar sér samt ekki í auknum framlögum. Að mati Neytendasamtakanna er þetta óásættanlegt.

Eins og fram hefur komið gef ég ekki kost á mér til endurkjörs. Ég hef lengi verið formaður og tel að kominn sé tími til að annar taki við. Því vil ég þakka það traust sem mér hefur verið sýnt til að fá að leiða starfsemi Neytendasamtakanna þennan tíma. Um leið þakka ég öllum sem hafa starfað með mér í stjórn og unnið hafa með mér á skrifstofu samtakanna.

Helstu baráttumál NS

Hvað er ókeypis?

Á árinu 2015 var mikið um það að seljendur auglýstu eitthvað „ókeypis“ samhliða kaupum á annað hvort vörum eða þjónustu. Þannig auglýsti einn fjölmiðill að með því að kaupa áskrift með 36 mánaða binditíma fengist iPad spjaldtölva ókeypis. Þetta var alls ekki eina dæmið en Neytendasamtökin voru virk í þessum málum og sendu erindi bæði til viðkomandi seljenda og Neytendastofu, sem er eftirlitsaðili með lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Auglýsingar sem þessar brjóta í bága við lögina og sem betur fer virðast seljendur nú hafa látið af þessum auglýsingum, enda eru hlutir sem fylgja með kaupum ekki „ókeypis“.

Iðgjöld váttryggingafélaga

Neytendasamtökin hafa ávallt bent félagsmönnum á að leita tilboða í váttryggingar sínar einu sinni á ári, þ.e. þegar samningar hafa verið lausir. Það hefur sýnt sig að það getur margborgað sig en dæmi eru um að iðgjöld hafi lækkað um jafnvel tugi þúsunda. Nú hefur lögum um váttryggingarsamninga verið breytt þannig að neytendur eru ekki lengur bundnir í tólf mánuði eins og áður var, heldur er hægt að segja samningum upp með 30 daga fyrirvara miðað við mánaðamót. Þannig geta neytendur nú leitað tilboða hvenær sem er, séu þeir ósáttir við það verð sem váttryggingafélag býður þeim, og flutt sig annað ef því er að skipta.

Afnám vörugjalda og verðlagning

Í kjölfar breytinga á virðisaukaskattskerfinu og afnáms vörugjalda í byrjun árs 2015 var mikið annríki hjá samtökunum við að svara fyrirspurnum og kvörtunum frá neytendum. Flestar kvartanirnar snéru að því að hækkun á lægra þrepi virðisaukaskatts skilaði sér strax út í verðlagið en lækkun vörugjalda væri síður sýnileg. Þegar samtökin sendu frá sér erindi vegna málsins héldu mörg fyrirtæki því fram að þetta væri vegna þess að um væri að ræða vörur sem hefðu verið keyptar fyrir afnám gjaldanna og því hafi verið greidd vörugjöld af þeim. Það gerði samanburðinn einnig erfiðan að útsölur byrja jafnan í upphafi árs og því var ekki hægt að gera sér grein fyrir verðlækkunum fyrr en að þeim loknum. Samtökin fylgdust þó eins vel og mögulegt var með því hvort afnám vörugjalda skilaði sér til neytenda eða ekki. Þegar leið á árið 2015 fjölluðu samtökin svo ítrekað um verðhækkanir hjá ýmsum birgjum, en þegar óskað var skýringa á hækkunum báru þeir fyrir sig nýlegar kjarasamningshækkanir. Neytendasamtökin töldu ljóst að þeir kjarasamningar væru vissulega kostnaðarauki fyrir fyrirtækin en þó ekki sjálfgefið að þessum kostnaðarauka væri velt út í verðlagið. Fyrirtækin ættu frekar að leitast við að hagræða sem mest svo ekki þyrfti að koma til frekari hækkana. Neytendasamtökin ítrekuðu þá afstöðu sína að ógerningur væri fyrir hinn almenna neytanda að fylgjast með þessu svo vel væri og jafnframt þá skoðun að rétt hefði verið að setja á fót öflugt eftirlit með verðbreytingum í tengslum við þessar lagabreytingar.

Undarlegar kröfur í heimabönkum

Í september 2015 barst samtökunum ábending þess efnis að neytendur væru margir hverjir með greiðsluseðil í heimabanka sínum sem þeir könnuðust ekki við, en ekki var um valgreiðslukröfu að ræða. Um var að ræða reikning upp á 990 krónur en engar upplýsingar fengust um kröfuhafa. Þegar samtökin höfðu samband við viðskiptabanka viðkomandi kröfuhafa, sem hafði útbúið kröfuna, og Reiknistofu



bankanna var fátt um svör önnur en þau að það hlyti að vera einhver þjónusta að baki kröfunni. Í stuttu máli sagt kom í ljós að engin þjónusta var að baki kröfunum og um var að ræða einhvers konar villu eða vanþróun á kerfi þessara aðila sem varð til þess að þúsundir einstaklinga fengu kröfu í heimabanka sinn. Einu svörin sem fengust frá umræddum aðilum voru þau að það liði eitt ár þar til krafan félli niður. Það var ekki fyrr en samtökin vöktu athygli fjölmiðla á málinu sem rannsókn hófst hjá viðeigandi aðilum og í ljós kom að um mistök var að ræða. Kröfurnar voru því teknar úr heimabönkum, en því miður tók ferlið svo langan tíma að nokkur fjöldi einstaklinga hafði þegar greitt kröfuna. Þeir aðilar fengu að lokum endurgreitt þegar málið hafði verið leitt til lykta.

Gjaldtaka vegna rafrænna skilríkja

Í nóvember 2014 gagnrýndu Neytendasamtökin það fyrirkomulag að til þess að samþykkja hina svokölluðu leiðréttingu þyrfti fólk að verða sér úti um rafræn skilríki. Samtökin gagnrýndu einnig boðaða gjaldtöku vegna notkunar slíkra skilríkja. Það er sjónarmið Neytendasamtakanna að hagræði þeirra aðila sem krefjast þess að neytendur hafi rafræn skilríki sé það mikið að þeim beri að greiða þann kostnað sem af þeim hlýst. Neytendasamtökin telja rafræn skilríki öruggan valkost fyrir auðkenningu vegna ýmissa persónulegra gjörninga á netinu og leggjast því ekki gegn rafrænum skilríkjum sem slíkum, heldur því að kostnaði verði velt yfir á neytendur.

Hækkun bílastæðagjalda við Leifsstöð

Á fyrri hluta ársins 2016 voru boðaðar hækkunir á gjaldtöku vegna bílastæða við Leifsstöð, en um var að ræða allt að 117% hækkun. ISAVIA réttlætti þessa hækkun með fjölgun farþega, en væntanlega var þar átt við fjölgun erlendra ferðamanna hingað til lands. Neytendasamtökin bentu á að þessi bílastæði væru ekki notuð af erlendum ferðamönnum heldur Íslendingum og mótmæltu þessum hækkunum hardlega.

Hækkun álagningar á eldsneyti mótmælt

Í lok árs 2014 sendu Neytendasamtökin frá sér frétt vegna hækkunar álagningar á eldsneyti. Heimsmarkaðsverð á olíu hafði þá farið hríðlækkandi og bensínverð til neytenda hafði einnig lækkað. Í fjölmiðlum kom þó fram að olíufélögin hefðu nýtt sér verðlækkunir á heimsmarkaði til að auka álagningu sína í krónum talið. Neytendasamtökin töldu ekki eðlilegt að aðilar notfærðu sér lækkun á heimsmarkaðsverði til að lauma inn hækkunum á álagningu og hvöttu olíufélögin til að draga þessa hækkun til baka. Neytendasamtökin hafa fylgst vel með þróun eldsneytismarkaðarins og m.a. mættu starfsmenn samtakanna á fundi Samkeppniseftirlitsins vegna frummatsskýrslu eftirlitsins um eldsneytismarkaðinn.

Rýnt í gjaldskrár bankanna

Neytendasamtökunum berast reglulega kvartanir vegna hækkana á gjöldum og nýrra þjónustugjalda bankanna, en samtökin hafa fylgst vel með þessum markaði. Í byrjun árs 2015 rýndu samtökin í verðskrá þriggja banka; Arion banka, Íslandsbanka og Landsbankans á sjö ára tímabili. Verðskrár bankanna voru margar blaðsíður með gjaldliðum sem skiptu hundruðum, svo samanburður var ekki einfaldur. Einnig báru gjöld fyrir sömu þjónustu mismunandi nöfn og skilmálar voru gjarnan ólíkir, enda er oft erfitt fyrir neytendur að átta sig á hvaða viðvik eru gjaldfærð og hver ekki. Eingöngu var litið til algengra þjónustuliða og atriða sem mikið hafði verið kvartað

undan við samtökin. Á þessu sjö ára tímabilið hafði vísitala neysluverðs hækkað um tæp 50%, en þar hafði hrúnið 2008 haft mikið að segja. Að mati samtakanna höfðu alltof mörg gjöld hækkað langt umfram vísitölu neysluverðs, þó að einhver gjöld hafi hækkað minna og sum hver jafnvel staðið í stað. Neytendasamtökin töldu þá þróun að útibúum fækkar og að fleiri gjöld séu nú tekin fyrir þjónustu starfsfólks í útibúum en áður vera áhyggjuefni. Það var mat samtakanna að þessi neikvæða þróun myndi helst bitna á efnaminna og eldra fólki.

Vaxtahækkun banka mótmælt

Í september 2015 mótmæltu Neytendasamtökin harðlega vaxtahækkun bankanna á útlánum, en bankarnir hækkuðu allir óverðtryggða útlánsvexti um 0,5% í kjölfar stýrivaxtahækkunar Seðlabankans. Samtökin bentu á að neytendur stæðu varnarlausir frammi fyrir fákeppni á íslenskum bankamarkaði og að mikill fjöldi þjónustugjalda væri innheimtur ofan á háa vexti bankanna. Samtökin töldu að miðað við gríðarlegan hagnað bankanna frá endurreisn þeirra eftir hrun væri ekki ástæða til slíkra hækkana.

Nýjar reglur um matvælamerkingar

Hinn 12. desember 2014 tók gildi ný reglugerð um merkingar matvæla. Reglugerðin kom í stað fjögurra eldri reglugerða sem áður gegndu sama hlutverki. Nýja reglugerðin er til bóta að mörgu leyti þó Neytendasamtökin hafi bent á ákveðna annmarka sem brýnt væri að laga. Í stuttu máli gilda sömu reglur og fyrr en með gildistöku reglugerðarinnar bættist við að nú er matvælaframleiðendum gert að hafa upplýsingar í ákveðinni lágmarksleturstærð, taka

þarf fram með feitletrun ef varan innheldur þekktu ofnæmisvalda. Enn hafa þó ekki verið settar reglur um að upprunaland skuli koma fram á kinda-, svína-, geita- og alifuglakjöti, eins og þegar um nautakjöt er að ræða, en vonir standa til þess að það gerist fljótlega. Eftir gildistöku reglugerðarinnar er heimilt að dreifa matvælum eftir „best fyrir“ dagsetningu. Það ber þó að aðgreina útrunnin matvæli með skýrum hætti í verslunum frá matvælum sem eru ekki komin fram yfir dagsetningu lágmarksgeymsluþols.

Fleiri atriði hafa breyst með nýju reglugerðinni, en nánar má lesa sér til um þær breytingar á upplýsingasíðu Matvælastofnunar en þar er að finna góðar upplýsingar um reglugerðina og áhrif hennar á íslenskt neysluumhverfi. Á þessum tímamótum ákváðu Neytendasamtökin að beina sjónum sínum að merkingum matvæla og hvöttu neytendur til að kynna sér reglurnar. Neytendur voru jafnframt hvattir til að láta seljendur og/eða framleiðendur auk heilbrigðiseftirlits sveitarfélaga vita ef ekki væri farið að reglunum.

Breytt húsaleigulöggjöf

Í frétt sem Neytendasamtökin sendu frá sér í júní 2016 var fjallað um breytingar á húsaleigulögum sem Alþingi hafði skömmu áður samþykkt en breytingarnar tóku gildi 22. júní. Í fréttinni kemur fram að þeir samningar sem gerðir eru eftir 22. júní 2016 falli undir breytingarnar en einnig geti aðilar sem hafa gert samning fyrir þann tíma samið sérstaklega um að breytingarnar gildi um húsaleigusamning þeirra. Samhliða þessum breytingum var heimasíða Leigjendaaðstoðar Neytendasamtakanna, www.leigjendur.is, uppfærð. Helstu breytingarnar á húsaleigulögum eru m.a. þær að komið hefur verið í veg fyrir að aðilar semji sig frá ófrávíkjanlegum ákvæðum laganna. Þetta á þó ekki við um áfangaheimili eða útleigu til námsmanna á vegum aðila sem er ekki rekinn í hagnaðarskyni. Því geta til dæmis stúdentagæðar sett ákveðnar forsendur fyrir útleigu og samið sig framhjá vissum þáttum laganna, eins og varðandi uppsagnarfrest á tímabundnum samningum án þess að sérstakar forsendur þurfi til. Þá var ný grein sett í húsaleigulögin sem kveður á um að staða á rafmagns- og hitavatnsmælum eigi að vera færð inn í samning við afhendingu húsnæðis auk dagsetningar álesturs. Þá þurfa kvartanir vegna galla nú að vera skriflegar. Þá sinna byggingafulltrúar ekki lengur ákveðnum verkefnum heldur taka úttektaraðilar við verkefnum þeirra. Breytingar á lögnum voru fleiri og hægt er að lesa nánar um þær á heimasíðu Leigjendaaðstoðarinnar.



Fundur fólksins

Í byrjun september sl. tóku Neytendasamtökin þátt í Fundi fólksins sem haldinn hefur verið undanfarin tvö ár að norrænni fyrirmynd. Hafa Neytendasamtökin tekið þátt bæði árin. Fundurinn var með stærra sniði í ár en í fyrra og var mikið um að vera á þessari tveggja daga hátíð. Neytendasamtökin voru með kynningarbás þar sem gestum og gangandi gafst færi á að kynna sér starf samtakanna og taka með sér gjafir frá Evrópsku neytendaaðstoðinni auk þess sem nokkur tölublöð Neytendablaðsins voru í boði.

Þá stóðu Neytendasamtökin fyrir málþingi um neytendavernd á fjármálamarkaði þar sem Jónas Guðmundsson hagfræðingur fjallaði um skýrslu um sama efni sem kom út árið 2013. Jónas nefndi m.a. að í skýrslunni komi fram að auka þurfi eftirlit með fjármálafyrirtækjum og þá aðstoð sem veitt er neytendum þegar þeir semja um lántöku við fjármálafyrirtæki. Einnig þyrfti að bæta fjármálalæsi þjóðarinnar og auka upplýsingaflæði til lántakenda. Í kjölfarið áttu sér stað pallborðsumræður þar sem fulltrúar allra flokka á þingi ræddu núverandi ástand, skýrsluna og það sem betur má gera. Almennur samhljómur var um að tillögur nefndarinnar þegar kemur að afnámi stimpilgjalda, verulegri lækkun lántökukostnaðar þannig að hann endurspegli raunkostnað við lántöku og takmörkun uppgreiðslugjalda væru af hinu góða. Fundarmenn töldu skýrslu nefndarinnar eiga enn við í dag þrátt fyrir að þrjú ár séu síðan hún var skrifuð og að vonandi verði unnið úr tillögnum sem allra fyrst.



Opið hús á Menningarnótt

Undanfarin þrjú ár hafa Neytendasamtökin staðið fyrir opnu húsi á Menningarnótt. Fjöldi gesta hefur aukist ár frá ári en í ár lögðu hátt á annað hundrað manns leið sína á skrifstofu samtakanna. Boðið var upp á afmælisökku og aðrar veitingar í tilefni fimm ára afmælis Leigjendaaðstoðarinnar. Öll árin hefur verið boðið upp á ýmiss konar kynningarefni og gjafir frá ECC-netinu og hefur það mælst vel fyrir hjá gestum og gangandi. Í ár var m.a. boðið upp á strandbolta, svifdiska, endurskinsmerki, innkaupapoka og margt fleira skemmtilegt. Einnig voru til sýnis gömul og ný Neytendablöð, en í ár mátti m.a. líta augum fyrsta Neytendablaðið sem kom út árið 1953.

Opið hús Neytendasamtakanna á Menningarnótt hefur mælst mjög vel fyrir og reynst gott tækifæri til að kynna starfsemi samtakanna.



Stjórn og innra starf

Eftirfarandi 20 félagsmenn voru kosnir í stjórn Neytendasamtakanna á síðasta þingi:

- Dominique Plédel Jónsson, Reykjavík
- Elsa Sigmundsdóttir, Akureyri
- Fríða Vala Ásbjörnsdóttir, Reykjavík
- Guðrún Þóra Hjaltadóttir, Seltjarnarnesi
- Gunnar Alexander Ólafsson, Reykjavík
- Hákon Jóhannesson, Kópavogi
- Húni Jóhannesson, Kópavogi
- Ingibjörg Ósk Birgisdóttir, Reykjavík
- Jón Arelius Ingólfsson, Garðabæ
- Kristinn Örn Jóhannesson, Reykjavík
- Krístrún Hrólfisdóttir, Reykjavík
- Ólafur Arnarson, Garðabæ
- Ólafur Klemensson, Reykjavík
- Ragnhildur Björg Guðjónsdóttir, Reykjavík
- Sigrún Guðmundsdóttir, Mosfellsbæ
- Sigurður Másson, Reykjavík
- Stella Hrönn Jóhannsdóttir, Hveragerði
- Svanhildur Ásta Haig, Kópavogi
- Teitur Atlason, Reykjavík
- Þóra Guðmundsdóttir, Reykjavík

Formaður Neytendasamtakanna, Jóhannes Gunnarsson, var sjálfkjörinn þar sem ekkert mótframboð barst.

Á fyrsta stjórnarfundinum sem haldinn var í október 2014 voru eftirfarandi stjórnarmenn kjörnir í framkvæmdastjórn og eftirfarandi embætti:

- Jóhannes Gunnarsson, formaður
- Teitur Atlason, varaformaður
- Gunnar Alexander Ólafsson, ritari
- Ingibjörg Ósk Birgisdóttir
- Dominique Plédel Jónsson
- Ólafur Klemensson
- Sigurður Másson

Á tímabilinu voru haldnir 13 stjórnarfundir og 10 framkvæmdastjórnarfundir.

Eftirfarandi starfshópar störfuðu á tímabilinu:

- Efnahagsmál, fjármál heimila
- Markaðssetning, upplýsingar og fræðsla til neytenda
- Matvæli, umhverfismál og siðræn neysla
- Opinber þjónusta, þar á meðal heilbrigðisþjónusta
- Samkeppnismál, landbúnaður
- Staðlar og öryggi, þar á meðal í umferðinni

Ályktanir stjórnar NS

Í lok maímánaðar 2016 samþykkti stjórn Neytendasamtakanna ályktun þar sem þeim tilmælum var beint til Alþingis, Seðlabanka og fjármálaráðherra að tekið væri fyrst og fremst mið af þeim miklu hagsmunum sem almenningur í landinu hefur af því að rétt sé staðið að afnámi gjaldeyrishafta. Neytendasamtökin minntu á það gríðarlega áfall sem heimilin í landinu urðu fyrir í kjölfar efnahagsbrunsins haustið 2008. Neytendasamtökin hvöttu því stjórnvöld til að vanda til verka og vinna að þjóðarsamstöðu um þær aðgerðir sem áformaðar væru á grundvelli nýrrar lagasetningar þannig að komið væri í veg fyrir verðbólgu, vaxtahækkanir og brestir í lífsskjörum og stöðu heimilanna. Slík samstaða þurfi að byggjast á því að allri áhættu og ábyrgð af verðbólgu og öðrum sveiflum í efnahagslífi þjóðarinnar sé ekki velt yfir á neytendur eina heldur skipt milli fjármálakerfis og neytenda með því t.d. að setja þak á þær verðbætur sem verðtryggt lán bera. Í þeim efnum væri eðlilegt að miða við verðbólguþröskulmarkmið Seðlabanka Íslands sem er 2,5%.

Stjórn Neytendasamtakanna minnti í byrjun október 2015 á að þrátt fyrir að stóru bankarnir þeir hafi allir fallið í hruninu, hafi ekki tekist að draga úr samþjöppun og fákeppni á bankamarkaði. Þannig er vaxtamunur bankanna mjög hár og mun hærri en í nágrannalöndum okkar og það sama á við um þjónustugjöld. Það er almenningur sem ber byrðarnar af þessum álögum. Vernd neytenda gagnvart fjármála- stofnunum hefur heldur ekki verið eflað eins og tilefni er til, en eins og lýst var í rannsóknarskýrslu Alþingis fór ófullnægjandi neytendavernd á íslenskum fjármálamarkaði mjög illa með fjárhag fjölskyldna og fyrirtækja við og eftir bankahrunið. Minnt var á að Neytendasamtökin telja það ganga þvert gegn vernd neytenda á fjármálamarkaði að breytingar séu gerðar á eignarhaldi þess hluta sem ríkið á í bankakerfinu á meðan ekki hefur verið skýrt skilgreindur sá rammi sem bankar og önnur fjármálafyrirtæki skulu starfa innan. Mikilvægt er að stjórnvöld marki stefnu um aðskilnað viðskipta- og fjárfestingabankastarfsemi og geri gangskör að því að tryggja rétt neytenda og skilvirka neytendavernd á fjármálamarkaði hér á landi. Áður en ríkið ákveður að selja hlut sinn í Landsbankanum telja Neytendasamtökin eðlilegt að efnt verði til ítarlegrar athugunar og umræðu um hlutverk fjármálafyrirtækja á Íslandi, rekstrarumhverfi þeirra, samfélagslegt hlutverk og stöðu neytenda gagnvart þeim. Í ljósi eignarhalds síns á Landsbankanum eiga stjórnvöld jafnframt að beita sér fyrir því að bankinn gangi á undan með góðu fordæmi og lækki vaxtamun.

Starfsemin og þjónustan

Hjá samtökunum starfa að jafnaði sjö manns. Starfsemin er mjög fjölbreytt og gengur að miklu leyti út á að leiðbeina neytendum og veita þeim upplýsingar um rétt sinn auk almennrar hagsmunabaráttu og þjónustu við félagsmenn. Fulltrúar NS taka þátt í ýmsum starfshópum og nefndum í samvinnu við önnur samtök, stjórnvöld og stofnanir, ásamt því að flytja erindi við ýmis tækifæri.

Opnunartími skrifstofunnar

Neytendasamtökin reka Neytendaaðstoðina, ECC (Evrópsku neytendaaðstoðina) á Íslandi og Leigjendaaðstoðina. Skrifstofan er opin alla daga frá 9:00 – 15:00 og síminn frá 10:00 -12:00 og 12:30 -15:00. Utanfélagsmönnum gefst kostur á að leita aðstoðar á mánudögum og fimmtudögum, en félagsmenn, og þeir sem leita til ECC, geta haft samband, og fengið m.a. aðstoð lögfræðings, alla virka daga. Leigjendaaðstoðin er svo með símatíma eftir hádegi á mánudögum, þriðjudögum og fimmtudögum. Um starfsemi Neytendaaðstoðarinnar, ECC á Íslandi og Leigjendaaðstoðarinnar má lesa nánar í sérstökum köflum, en einnig er að finna ítarlegar upplýsingar auk ársskýrslna á heimasíðunum www.ns.is og www.eccisland.is.

Starfsmenn

Um síðastliðin áramót urðu nokkrar breytingar á starfsmannahaldi Neytendasamtakanna, en þá lét Þuríður Hjartardóttir framkvæmdastjóri af störfum eftir 17 ára starf í þágu samtakanna. Páll Rúnar Pálsson var ráðinn í hlutastarf til að sinna ákveðnum verkefnum sem áður höfðu verið á hendi Þuríðar, þ.e. bókhaldi og fjármálum. Samhliða breyttust verkefni annarra starfsmanna nokkuð, en t.a.m. tók Ívar Halldórsson við vefstjórn og tæknimálum. Um svipað leyti var Hrannar Már Gunnarsson lögfræðingur ráðinn í fullt starf hjá samtökunum, en hann hafði áður starfað sem laganemi hjá Leigjendaaðstoðinni. Í haust lét svo Hildigunnur Hafsteinsdóttir, lögfræðingur og stjórnandi Neytendaaðstoðarinnar, einnig af störfum eftir tíu ára starf hjá samtökunum. Fastráðnir starfsmenn samtakanna eru nú sex í 5,3 stöðugildum ásamt hálfu stöðugildi laganema en því starfi gegnir nú Guðrún Ósk Óskarsdóttir.

Neytendablaðið

Neytendablaðið, sem er helsti miðill og mál gagn samtakanna, hefur komið nær óslitið út frá stofnun þeirra árið 1953, en það var einungis árin 1955 og 1958 sem hlé varð á útgáfu þess. Neytendablaðið kemur út fjórum sinnum á ári og er sent öllum félagsmönnum í samtökunum, en einnig má nálgast síðustu tíu árganga þess á læstum síðum félagsmanna á www.ns.is. Þá er fyrstu fimmtíu árgangana að finna á vefsvæði Landsbókasafnsins, www.timarit.is. Ritnefnd blaðsins undanfarin tvö ár hefur verið skipuð Þuríði Hjartardóttur (uns hún lét af störfum), Hildigunni Hafsteinsdóttur og Jóhannesi Gunnarssyni sem jafnframt er ábyrgðarmaður blaðsins.

Starfsmenn NS



Jóhannes Gunnarsson



Guðrún Ósk Óskarsdóttir



Hrannar Már Gunnarsson



Ingibjörg Magnúsdóttir



Ívar Halldórsson



Páll Rúnar Pálsson



Sigurlína Sigurðardóttir

Fjárhagur NS



Á árunum 2014 og 2015 var tap á rekstri Neytendasamtakanna að fjárhæð 4.3 milljónir kr. Í árslok 2015 námu eignir samtakanna samkvæmt efnahagsreikningi 22,9 milljónum kr. Eigið fé samtakanna nam 13,8 milljónum kr. og eiginfjárlutfall var 60,2%. Afkoma Neytendasamtakanna hefur versnað frá fyrri árum. Handbært fé frá rekstri var neikvætt um 3,4 milljónir kr. á árinu 2015. Reksturinn er því ekki að skila neinu til aukningar á handbæru fé, þvert á móti rýrnar handbært fé á milli áruna 2014 og 2015. En bankainnistæður námu um 91% af heildareignum í árslok 2015.

Á árinu 2015 greiddu 7.262 félagsmenn árgjald til samtakanna. Samsvarandi tala var 8.371 árið 2010. Þetta er fækkun um 1.109 félagsmenn eða sem nemur 13%. Að undanskildu árinu 2012 hefur félagsmönnum fækkað jafnt og þétt.

Umsvif samtakanna eru ekki mikil miðað við mikilvægi málaflokksins. Stöðugildi voru 6,8 á árinu 2015 og hefur þeim fækkað lítið eitt. Taka þarf tekjuöflun samtakanna til gagngerrar endurskoðunar með það að markmiði renna stöðum undir frekari sóknarfæri og eins til að tryggja sjálfbærni samtakanna.

Evrópska neytendaaðstoðin (ECC) er fjármögnuð til jafns af íslenskum stjórnvöldum og Evrópusambandinu. Neytendasamtökin sjá um reksturinn samkvæmt þjónustusamningi við innanríkisráðuneytið. Neytendaaðstoðin sinnir leiðbeininga- og kvörtunarpjónustu fyrir neytendur samkvæmt samningi við sama ráðuneyti. Að auki sinna samtökin leigjendaaðstoð samkvæmt þjónustusamningi við velferðarráðuneytið.

Rekstrarreikningur

	2015	2014
Tekjur		
Félagsgjöld	38.834.300	39.418.075
Þjónustusamningar	5.666.248	7.991.769
Styrkir og framlög	13.595.500	14.606.000
Aðrar tekjur	1.159.619	931.899
Samtals	59.255.667	62.947.743

Gjöld

Innheimta félagsgjalda	1.513.202	1.496.878
Neytendablaðið	6.698.501	6.349.597
Laun og tengd gjöld	43.018.732	43.692.479
Húsnæði	6.066.423	6.037.091
Annar rekstrarkostnaður	5.502.322	7.791.393
Afskriftir fastafjármuna	55.715	69.644
Samtals	62.854.895	65.437.082
Hreinar fjármagnstekjur	728.779	1.049.836
Tap ársins	-2.870.449	-1.439.503

Rekstur ECC

	2015	2014
Gjöld		
Ferðakostnaður	1.496.316	1.029.661
Laun og tengd gjöld	5.757.252	5.031.656
Annar kostnaður	1.613.935	1.355.144
Samtals	8.867.503	7.416.461
Framlag ESB	4.433.752	3.708.231
Framlag af þjónustusamningi	4.433.752	3.708.231
Samtals	8.867.503	7.416.461

Neytendaaðstoðin

Leiðbeininga- og kvörtunarþjónusta Neytendaaðstoðin, sem nú hefur fengið heitið Neytendaaðstoðin, hefur verið starfrækt óslitið frá árinu 1953 og er óhætt að segja að hún skipi mikilvægan sess í huga neytenda. Þjónustan gengur annars vegar út á að svara fyrirspurnum neytenda og veita þeim ráðleggingar og hins vegar að hafa milligöngu í deilumálum félagsmanna við seljendur. Einnig aðstoða samtökin félagsmenn sína við að beina málum til úrskurðarnefnda en samtökin eiga aðild að sjö slíkum nefndum.

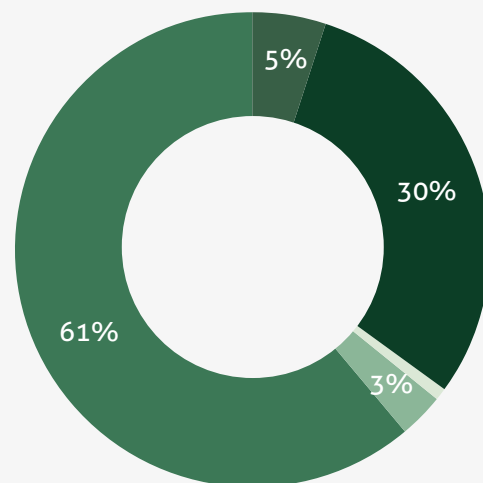
Á tímabilinu 1. júlí 2014 til 30. júní 2016 bárust samtökunum alls 15.907 erindi, sem er töluverð aukning en síðustu tvö ár þar á undan voru erindin 13.511. Símatími félagsmanna er alla virka daga frá kl. 10:00 – 12:00 og 12:30 - 15:00, en utanfélagsmenn geta haft samband á mánudögum og fimmtudögum. Ítarlegri upplýsingar um starfsemina, ársskýrslur og fjölmargar frásagnir af einstökum kvörtunarmálum er að finna á heimasíðu samtakanna, www.ns.is.

Hverjir hafa samband?

Flestir þeirra sem höfðu samband við samtökin á þessu tímabili, eða 9.652, voru utanfélagsmenn, en hlutfall þeirra hefur vaxið jafnt og þétt. Það skýrist þó að nokkru leyti af því að mikill meirihluti þeirra sem leitar til Leigjendaaðstoðarinnar eru ekki félagsmenn í Neytendasamtökunum, en hlutfall félagsmanna er nokkuð hærra þegar kemur að annars konar erindum. Erindi frá félagsmönnum á tímabilinu voru 4.756 og erindi frá fyrirtækjum 534, en töluvert er um að fyrirtæki leiti til samtakanna með ýmis álitæfni og fyrirspurnir.

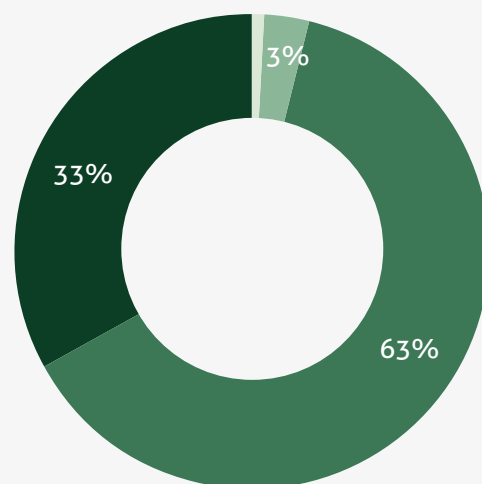
Hvernig er hægt að hafa samband?

Alls bárust 10.049 erindi, eða 63% símleiðis, en einnig var mikið um að neytendur sendu tölvupósta, og bárust þannig 5.144 tölvupóstar á tímabilinu. Einnig er talsvert um að neytendur komi í heimsókn á skrifstofu samtakanna, og bárust 666 erindi með þeim hætti. Þá bárust einnig erindi í gegnum Facebook-síðu samtakanna, en hún er nú með um 3.400 fylgjendur og því spennandi vettvangur fyrir samtökin til að koma sér á framfæri og eiga samskipti við neytendur.



Hverjir hafa samband?

- Fjölmiðlar
- Fyrirtæki
- Utanfélagsmenn
- Aðrir (opinberir aðilar, samtök)
- Félagsmenn



Hvernig berast erindin?

- Annað (Facebook, bréfpóstur)
- Komið á skrifstofu
- Símatal
- Tölvupóstur

Flokkun erinda

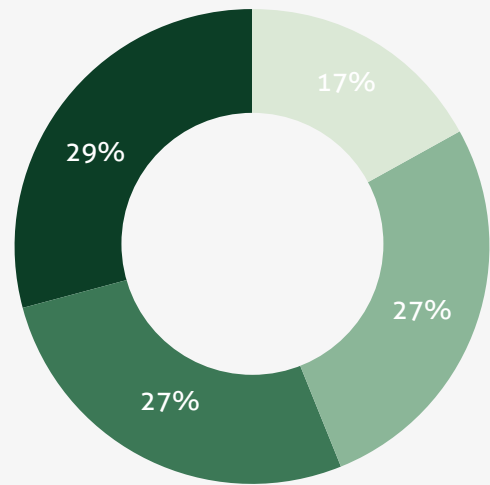
Erindum er skipt í fjóra meginflokka, þ.e. vegna húsaleigu, en um þau er fjallað í sérstökum kafla, almenn erindi, erindi vegna vörukaupa og erindi vegna þjónustu. Flest erindin, eða 4.548 voru vegna kaupa á þjónustu en erindi vegna vörukaupa voru 4.297 á tímabilinu. Almenn erindi, en þ.á.m. eru erindi til ECC á Íslandi (um þau er fjallað í sérstökum kafla), erindi vegna Neytendablaðsins, gæðakannana og um starfsemi samtakanna almennt, voru 2.750 á tímabilinu.

Um hvað er spurt?

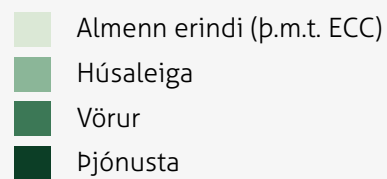
Flest erindi vegna kaupa á þjónustu voru vegna fjármálafyrirtækja (515) og iðnaðarmanna (434). Erindi vegna ferðamála (ferðþjónusta, bílaleiga, flug) voru samtals 1.006 og erindi vegna fjarskiptþjónustu (sími, sjónvarp, internet) voru 850 á tímabilinu. Í flokki vörukaupa voru flest erindin vegna matvæla (519), bifreiða (460) og heimilistækja (445). Í töflunni hér að neðan má sjá algengustu flokka erinda þegar kemur að vörum og þjónustu.

Hvað felst í aðstoðinni?

Í upphafi fá neytendur ráðgjöf um lagalegan rétt sinn og leiðbeiningar um næstu skref. Takist þeim svo ekki að leysa ágreining sinn við seljendur á grundvelli þeirra upplýsinga taka samtökin að sér milligöngu í deilumálum. Sú þjónusta er félagsmönnum að kostnaðarlausu. Á tímabilinu frá 1. júlí 2014 til 30. júní 2016 annaðist starfsfólk milligöngu í um 370 slíkum málum. Fari svo að ekki takist að leysa málin þrátt fyrir milligönguna veita samtökin ráðleggingar um framhaldið og jafnvel aðstoð við að leggja ágreininginn fyrir úrskurðarnefnd, sé það á annað borð möguleiki. Í enn öðrum tilvikum verða erindi og ábendingar frá neytendum tilefni erinda til stjórnvalda eða annars konar baráttu samtakanna fyrir bættum hag neytenda.

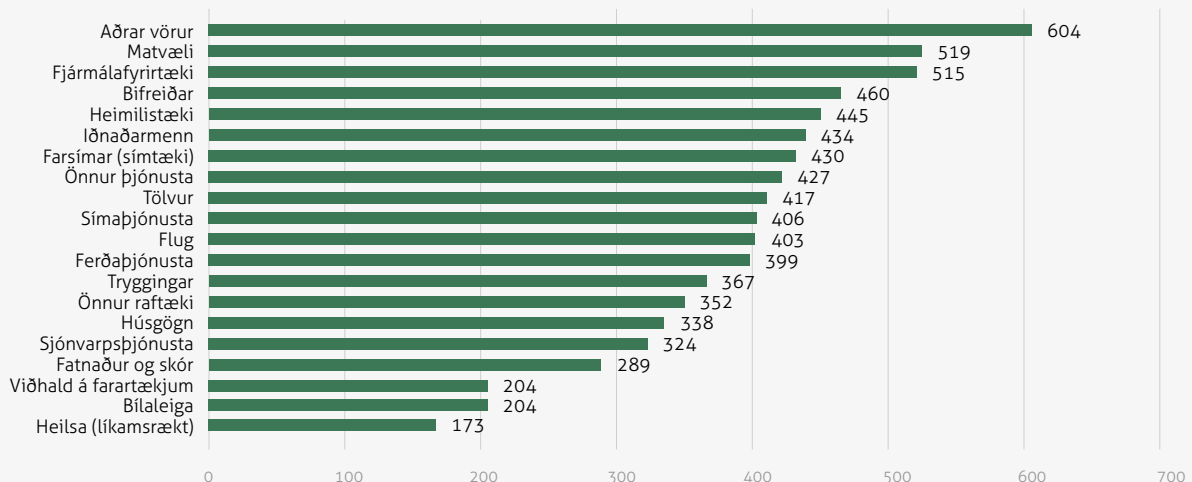


Flokkun erenda



Reynslusaga frá Neytendaaðstoðinni

Kona keypti sér leðursófa en ekki leið langur tími frá því að sófinn var tekinn í notkun og þar til áklæðið fór að flagna verulega. Konunni hafði verið sagt að sófinn væri úr leðri og því taldi hún endinguna mjög lélega og kvartaði til verslunarinnar. Kom þá í ljós að sófinn var ekki úr leðri heldur efni sem líktist leðri og átti að vera mjög endingargott. Konan taldi efnið í sófanum vera gallað en verslunin var ófánleg til að koma til móts við hana þar sem langur tími var liðinn frá kaupnum, en sófinn hafði verið í geymslu í nokkurn tíma eftir kaupin. Þar sem konan var í Neytendasamtökunum leitaði hún til Neytendaaðstoðarinnar og eftir nokkrar samningaviðræður var komist að samkomulagi og verslunin endurgreiddi um helming upphaflegs kaupverðs sófans.



Leigjendaaðstoðin

Leigjendaaðstoðin átti fimm ára afmæli nú í vor, en hún hefur verið rekin af Neytendasamtökunum samkvæmt sérstökum samningi við velferðarráðuneytið frá 1. maí 2011. Samningurinn felur m.a. í sér að leigjendum íbúðarhúsnæðis eru veittar upplýsingar um rétt sinn og skyldur og leiðbeiningar komi upp álitamál í tengslum við framkvæmd leigusamnings eða ágreiningur við leigusala. Óhætt er að segja að nóg hafi verið að gera, en á þessum fimm árum hafa yfir 9.000 erindi borist Leigjendaaðstoðinni. Símatími fyrir leigjendur er frá kl. 12:30 – 15:00 á mánudögum, þriðjudögum og fimmtudögum.

Heimasíðan

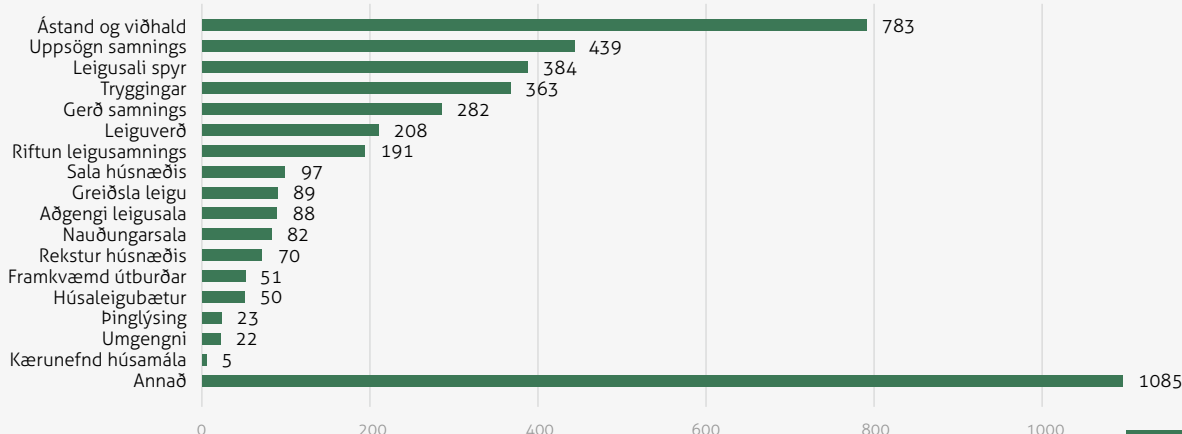
Leigjendaaðstoðin rekur heimasíðuna www.leigjendur.is. Á síðunni, sem nýlega var uppfærð vegna viðamikilla breytinga á húsaleigulögum, geta leigjendur og leigusalar fundið upplýsingar og ráðleggingar um hvaðeina sem viðkemur leigusamningum. Á síðunni er einnig að finna reifanir á álitum kærunefndar húsamála og dómum sem fallið hafa um leigumál. Þar eru jafnframt birtar ársskýrslur Leigjendaaðstoðarinnar auk ýmissa erinda og umsagna við lagafrumvörp sem Leigjendaaðstoðin hefur sent frá sér. Að endingu má nefna að á síðunni eru birtar reynslusögur leigjenda sem fengu úrlausn sinna mála eftir að leita til Leigjendaaðstoðarinnar.

Erindi til Leigjendaaðstoðarinnar

Frá stofnun Leigjendaaðstoðarinnar hefur erindum frá leigjendum fjölgað ár frá ári. Þannig voru erindin aðeins 1.431 árið 2012 en á árinu 2015 voru þau 2.135. Fyrstu sex mánuði ársins 2016 barst 1.151 erindi og er þar um að ræða nokkra fjölgun frá fyrra ári. Á tímabilinu frá 1. júlí 2014 til 30. júní 2016 fékk Leigjendaaðstoðin alls 4.312 erindi til meðferðar. Það er umtalsverð aukning miðað við næstu tvö ár á undan, en þá voru erindin 3.116.

Vitaskuld eru það aðallega leigjendur sem leita aðstoðar, en þó er nokkuð um að leigusalar hafi samband, en á tímabilinu bárust 384 fyrirspurnir frá leigusölum. Þá er einnig töluvert algengt að fjölmiðlar hafi samband. Enn sem fyrr eru konur í miklum meirihluta þeirra sem leita til Leigjendaaðstoðarinnar, eða um 61%. Algengast er að erindi berist símleiðis, en einnig bárust tæplega 1.200 tölvupóstar til Leigjendaaðstoðarinnar á þessum tveimur árum, sem er gríðarleg aukning miðað við fyrri ár. Þá er einnig töluvert um að leigjendur komi á skrifstofuna, en um 300 erindi bárust með þeim hætti.

Í töflunni má sjá um hvað er spurt, en algengast er raunar að erindi falli í flokkinn „annað“. Er þá um að ræða fyrirspurnir sem ekki falla beint í aðra flokka, svo sem varðandi almennt ástand á leigumarkaði, forgangsrétt leigutaka, úttektir og byggingarfulltrúa, húsaleigubætur, þinglýsingu, framkvæmd útburðar og kærunefnd húsamála, en stutt er síðan byrjað var að skrá erindi sérstaklega í fjóra síðastnefndu flokkana. Fyrirspurnir fjölmiðla falla einnig jafnan í þennan flokk. Þar á eftir koma svo erindi sem snúa að ástandi og viðhaldi leigueignar, en þar er að mörgu að huga, t.a.m. því hvernig best er að standa að kvörtunum og hvaða viðhaldi leigutaka ber sjálfum að sinna.





ECC á Íslandi



Evrópska neytendaaðstoðin, eða ECC-netið, er starfrækt í 30 Evrópulöndum, þ.e. öllum aðildarríkjum ESB auk Noregs og Íslands. Tilgangur netsins er að veita neytendum sem kaupa vöru eða þjónustu af seljanda í öðru Evrópuríki upplýsingar, leiðbeiningar og aðstoð komi upp ágreiningur vegna viðskiptanna, hvort sem kaupin fara fram á starfsstöð seljanda eða t.a.m. í gegnum netið.

Neytendakaup yfir landamæri

Best er fyrir neytendur að leita til ECC stöðvarinnar í sínu heimalandi, sem svo áframsendir málið til ECC stöðvarinnar í heimalandi seljanda sem reynir þá að ná samkomulagi við seljanda eða sendir málið áfram til viðeigandi stjórnvalds eða úrskurðarnefndar. Samstarfsnet ECC stöðvanna greiðir því fyrir viðskiptum milli landamæra á innri markaði EES. Þjónusta ECC-netsins er neytendum að kostnaðarlausu en kostnaður við rekstur stöðvanna skiptist milli Evrópusambandsins og aðildarríkjanna sjálfra. Neytendasamtökin reka og hýsa ECC á Íslandi.

Önnur verkefni

Fyrir utan vinnu fyrir einstaka neytendur sinnir ECC-netið ýmsum sameiginlegum verkefnum, svo sem gerð skýrslna og bæklinga. Þannig hefur netið gefið út skýrslur um ýmis efni eins og kaup á netinu og réttindi flugfarþega og jafnvel gert verðkannanir milli landa. Meðal nýlegra verkefna ECC-netsins er útgáfa ráðlegginga fyrir þá sem fóru á EM í Frakklandi nú í sumar. Þá fundar netið reglulega og eins er um mikil tölvupóstsamskipti að ræða svo um afar dýrmætt tengslanet fyrir ECC á Íslandi og Neytendasamtökin er að ræða.

Frekari upplýsingar um ECC-netið og einstök verkefni þess, auk fjölmargra greina og reynslusagna, er að finna á nýrri og glæsilegri heimasíðu ECC á Íslandi, www.eccisland.is, en þar eru allar fréttir og greinar birtar bæði á ensku og íslensku. Þar má einnig nálgast nýja og uppfærða útgáfu ferða „apps“ ECC-netsins en það er ókeypis smáforrit sem er ætlað að aðstoða neytendur við kaup á vöru og þjónustu erlendis.

Reynslusaga frá ECC

Franskur ferðamaður hafði samband við ECC í Frakklandi vegna íslenskrar bílaleigu. Ferðamaðurinn bókaði bílaleigubíl á netinu í maímánuði og greiddi þá um 300.000 krónur fyrir leiguna. Þegar ferðamaðurinn mætti á bílaleiguna í lok júlímánaðar og ætlaði að nálgast bílinn var fyrirtækið lokað og enginn starfsmaður á staðnum, en jafnframt var búið að loka símanúmeri fyrirtækisins. Ferðamaðurinn óskaði eftir aðstoð ECC-netsins við að fá endurgreitt. ECC á Íslandi reyndi að ná sambandi við fyrirtækið en ekki var svarað í síma og öll bréf sem send voru bílaleigunni, voru endursend. Við nánari skoðun kom í ljós að fyrirtækið hafði verið úrskurðað gjaldþrota fjórum dögum áður en ferðamaðurinn bókaði bílaleigubílinn í maí. ECC setti sig þá í samband við skiptastjóra þrotabúsins og endaði með því að ferðamaðurinn fékk endurgreitt.

Erindi Neytendasamtakanna

Í tengslum við úrvinnslu kvörtunarmála, þar sem starfsfólk samtakanna hefur milligöngu í deilum neytenda við fyrirtæki, eiga Neytendasamtökin vitaskuld í miklum samskiptum við fyrirtæki.

Þess utan senda samtökin fjölmörg formleg erindi til ráðuneyta, stofnana og fyrirtækja til að vekja athygli á ýmsum málum sem varða hagsmuni neytenda. Á tímabilinu 1. júlí 2014 til 30. júní 2016 sendu samtökin ríflega 20 slík erindi.

Meðal þeirra voru nokkur erindi til Neytendastofu vegna auglýsinga og erindi vegna útsölu sem staðið hafði lengur en í lögbundnar sex vikur, erindi til Íbúðalánasjóðs vegna húsaleigusamninga sem sjóðurinn gerði við leigjendur, erindi til Já ehf. vegna innheimtu út af skráningu í símaskrá, erindi til innanríkisráðuneytisins vegna stöðu leigutaka við nauðungarsölu, erindi til velferðar-ráðuneytisins vegna skattheimtu af leigutekjum, erindi til Samgöngustofu vegna upplýsingagjafar flugfélags, erindi til Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur vegna reykinga leikara á sviði auk erinda til fjármála – og fjarskiptafyrirtækja.

Umsagnir Neytendasamtakanna

Neytendasamtökin fá til umsagnar fjölmörg laga-frumvörp og þingsályktunartillögur. Telji samtökin að lög þau sem til stendur að setja komi til með að hafa áhrif á hagsmuni neytenda senda samtökin umsögn um viðkomandi mál. Á tímabilinu 1. júlí 2014 til 30. júní 2016 sendu samtökin frá sér 30 slíkar umsagnir, m.a. um frumvarp til lyfjalaga, búvörusamninga, frumvarp til laga um neytendasamninga, frumvarp til laga um breytingar á húsaleigulögum, frumvarp til laga um fasteignalán til neytenda og frumvarp til laga um fasteignasölu.

Umsagnir samtakanna eru aðgengilegar í heild sinni á heimasíðunni www.ns.is undir „álit“.

Gæða- og markaðskannanir

Neytendablaðið birtir gæðakannanir á ýmsum vörum, og í tengslum við þær eru jafnframt gerðar markaðskannanir, en þær eru birtar á læstum síðum félagsmanna á www.ns.is. Á tímabilinu 1. júlí 2014 til 30. júní 2016 hafa verið birtar gæðakannanir á snjallsímum, þvottavélum, ryksugum, örbylgjuofnum, spjaldtölvum, sjónvörpum og sólarvörn.

Neytendasamtökin á samfélagsmiðlum

Samtökin hafa um nokkurt skeið verið afar virk á Facebook, og eru með um 3.400 fylgjendur þegar þetta er skrifað. Á Facebook-síðu samtakanna eru birtar ýmsar fréttir af starfseminni, greinar úr Neytendablaðinu og einnig deila samtökin þar fréttum frá öðrum miðlum. Að auki heldur ECC á Íslandi úti Twitter-aðgangi; [@ECCIceLand](https://twitter.com/ECCIceLand).

Áhugasamir eru eindregið hvattir til að fylgjast með á samfélagsmiðlunum!



Neytendasamtökin

Hverfisgötu 105

101 Reykjavík

S: 5451200

ns@ns.is

www.ns.is