

Efnisyfirlit

| | |
|--|-----------|
| 1. Stjórn og rekstur | 6 |
| 1.1. Innra starf | 6 |
| 1.2. Starfsemi | 6 |
| 1.3. Starfsmannahald | 6 |
| 1.4. Fjárhagur | 6 |
| 1.5. Tekjur og gjöld ársins 2009 | 6 |
| 1.6. Þjónustusamningur | 7 |
| 2. Framlög og styrkir | 7 |
| 3. Leiðbeininga- og kvörtunarþjónusta | 7 |
| 3.1. Starfsemin | 7 |
| 3.2. Hverjir leita til leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar? | 7 |
| 3.2.1. Hvernig berast fyrirspurnir? | 7 |
| 3.2.2. Hverjir hafa samband? | 7 |
| 3.2.3. Hver er kynjaskiptingin? | 8 |
| 3.3. Fyrirspurnir til leiðbeiningaþjónustunnar | 8 |
| 3.4. Mál sem bárust kvörtunarþjónustunni | 8 |
| 3.5. Kvörtunar- og úrskurðarnefndir | 9 |
| 3.5.1. Fjöldi mála sem fóru fyrir úrskurðarnefndir | 9 |
| 3.6. Athygliverð mál frá kvörtunarþjónustunni | 9 |
| 3.6.1. Húsaleigumál | 9 |
| 3.6.2. Lækniskostnaður hunds | 9 |
| 3.6.3. Fyrndur reikningur | 10 |
| 3.6.4. Tilboðsverð | 10 |
| 3.6.5. Rifinn bolur | 10 |
| 4. Evrópska neytendaaðstoðin | 10 |
| 4.1. Heimasíðan ena.is | 10 |
| 4.2. Athygliverð mál frá Evrópsku neytendaaðstoðinni | 10 |
| 4.2.1. Dýrkeyptir lestarmiðar | 10 |
| 4.2.2. Tjón á bílaleigubíl | 10 |
| 4.2.3. Gölluð skíði | 11 |
| 5. Einstök mál | 11 |
| 5.1. Hrunið | 11 |
| 5.1.1. Þegar banki fer á hausinn | 11 |
| 5.1.2. Nú þarf að bjarga heimilunum og það strax | 11 |
| 5.1.3. Tryggja þarf hag almennings | 11 |
| 5.1.4. Krafist betri upplýsinga frá stjórnvöldum | 11 |
| 5.1.5. Frysting lána hjá Íbúðalánasjóði – skammgóður vermir? | 12 |
| 5.1.6. Um aðgerðir ríkisstjórnarinnar | 12 |
| 5.1.7. Meira þarf til að bjarga heimilunum | 12 |
| 5.1.8. Hækkunum stjórnvalda mótmælt | 12 |
| 5.1.9. Skuldaaðlögun - Langþráð baráttumál í höfn? | 12 |
| 5.1.10. Afleiðingar vanskila | 12 |
| 5.1.11. Óásættanleg gjaldtaka | 12 |
| 5.1.12. Greiðsluferfiðleikar – hvað er til ráða? | 12 |
| 5.1.13. Ályktun um húsnæðisskuldur heimilanna | 12 |
| 5.1.14. Neytendasamtökin mótmæla auknum neyslusköttum | 13 |
| 5.1.15. Hvað hækkar vegna vörugjaldsins? | 13 |
| 5.1.16. Stjórnvöld mismuna skuldurum | 13 |
| 5.1.17. Ný lög um greiðslujöfnun | 13 |
| 5.1.18. Samkomulag um greiðslujöfnun lána í erlendri mynt | 13 |
| 5.1.19. Greiðslugeta heimilanna | 13 |
| 5.1.20. Óbreytt vaxtakjör á gengistryggðum lánnum | 13 |
| 5.1.21. Um tilmæli Seðlabanka og FME | 14 |
| 5.2. Samkeppni, verslun, verðlag | 14 |
| 5.2.1. Verðmerkingar - neytendur standið vaktina! | 14 |

| | | |
|---------|---|----|
| 5.2.2. | Er svindlað á útsölum? | 14 |
| 5.2.3. | Opið í 24 tíma - Að kröfu neytenda? | 14 |
| 5.2.4. | Kvartaðu skriflega! | 14 |
| 5.2.5. | Verðupplýsingar eiga að vera á netinu | 14 |
| 5.2.6. | Samkeppniseftirlitið verði ekki fyrir niðurskurði | 15 |
| 5.2.7. | Allt um gjafabréf..... | 15 |
| 5.2.8. | Einokun í mjólkuriðnaði | 15 |
| 5.2.9. | Flýtimeðferð - þurfa neytendur að greiða fyrir slíkt? | 15 |
| 5.2.10. | Hvers vegna lækkar ekki vöruverð? | 15 |
| 5.2.11. | Samkeppni þarf að efla | 15 |
| 5.3. | Matvæli | 16 |
| 5.3.1. | Transfitusýrur í umræðunni | 16 |
| 5.3.2. | Vatnsmagn í sviðasultu | 16 |
| 5.3.3. | Azolitarefnin loks á útleið | 16 |
| 5.3.4. | Skattahækkanir á neysluvörur eru ósanngjarnar | 16 |
| 5.3.5. | Gæðakönnun á nautahakki..... | 16 |
| 5.3.6. | Skráargatið slær í gegn – Ísland ekki með | 17 |
| 5.3.7. | Erfðabreytt matvæli verði merkt | 17 |
| 5.3.8. | Danir banna BPA í pelum - hvað gerum við? | 17 |
| 5.3.9. | Sterkir koffíndrykkir á markað | 17 |
| 5.4. | Fjármálamarkaður | 18 |
| 5.4.1. | Sagan endalaus um seðilgjöldin | 18 |
| 5.4.2. | Breytingar á kreditkortatryggingum..... | 18 |
| 5.4.3. | Lántökugjald á að vera föst krónutala | 18 |
| 5.4.4. | Krafa um skyldu til greiðslumats | 18 |
| 5.4.5. | Raunhæft neysluviðmið er nauðsynlegt | 18 |
| 5.4.6. | Ólöglegir skilmálar Kaupþings | 18 |
| 5.4.7. | Neytendatryggingar skoðaðar | 19 |
| 5.4.8. | Ólögmatir samningar Lýsingar og SP Fjármögnunar | 19 |
| 5.5. | Fjarskiptamarkaður..... | 19 |
| 5.5.1. | Samningar í gegnum síma | 19 |
| 5.5.2. | Sex vinir | 19 |
| 5.5.3. | Verðþak á reikisímtöl | 19 |
| 5.6. | Önnur mál | 19 |
| 5.6.1. | Börn fái frið | 19 |
| 5.6.2. | Mp3 spilarar geta valdið heyrnarskaða | 19 |
| 5.6.3. | Ákvarðanir ganga gegn auknu umferðaröryggi | 20 |
| 5.6.4. | Alþjóðadagur neytendaréttar, 15.mars..... | 20 |
| 5.6.5. | Áherslur í neytendamálum | 20 |
| 5.6.6. | Fundað um neytendafræðslu | 20 |
| 5.6.7. | Málefni leigjenda | 20 |
| 5.6.8. | Svansmerktar vörur – úrval og verð | 20 |
| 5.6.9. | Fyrirkomulag neytendamála | 21 |
| 5.6.10. | Norrænt neytendasamstarf verði endurvakið | 21 |
| 5.6.11. | Skilmálar Facebook | 21 |
| 5.6.12. | Réttindi flugfarþega | 21 |

6. Kærur og erindi 21

| | | |
|------|--|----|
| 6.1. | Dulin hækkun á símreikningum | 21 |
| 6.2. | Áskriftarskilmálar Stöðvar 2..... | 21 |
| 6.3. | sms-lánastarfsemi..... | 21 |
| 6.4. | Fimm ára ábyrgð á nýjum bílum..... | 22 |
| 6.5. | Valgreiðslur í heimabönkum..... | 22 |
| 6.6. | Alferð fellur niður vegna eldgoss..... | 22 |
| 6.7. | Erindi í meðförum Neytendastofu | 22 |

7. Neytendalöggjöf..... 22

| | | |
|------|--|----|
| 7.1. | Lög um ábyrgðarmenn..... | 22 |
| 7.2. | Lög um greiðsluaðlögun | 22 |
| 7.3. | Lög um umboðsmann skuldara | 22 |
| 7.4. | Frumvörp í vinnslu – æskileg lagasetning | 23 |

| | |
|--|-----------|
| 8. Útgáfu- og upplýsingastarf..... | 23 |
| 8.1. Neytendablaðið..... | 23 |
| 8.2. Heimasíðan ns.is..... | 23 |
| 8.3. Námskeið í fjármálum heimila og neytendarétti..... | 23 |
| 8.4. Gæða- og markaðskannanir..... | 23 |
| 8.5. Verðkannanir..... | 23 |
| 8.6. Aðrar kannanir..... | 23 |
| 8.7. Neytendasamtökin í fjölmiðlum..... | 23 |
| 8.7.1. Fjölmiðlavaktin..... | 24 |
| 8.7.2. Þættir um neytendamál..... | 24 |
| 9. Nefndir, ráð og stjórnir sem NS eiga aðila að..... | 24 |
| 10. Samstarf við aðra aðila..... | 24 |
| 10.1. Samstarf við stéttarfélög á Eyjafjarðarsvæðinu..... | 24 |
| 10.2. Kynningarátak um erfðabreyttar lífverur..... | 25 |
| 10.3. Samstarf við Neytendastofu..... | 25 |
| 10.4. Samtökin Almannaheill..... | 25 |
| 11. Umsagnir Neytendasamtakanna..... | 25 |
| 11.1. Umsagnir um lagafrumvörp:..... | 25 |
| 11.2. Umsagnir um þingsályktunartillögur:..... | 26 |
| 11.3. Aðrar umsagnir..... | 26 |
| 12. Erlent samstarf..... | 26 |
| 12.1. Norrænt neytendasamstarf..... | 26 |
| 12.1.1. Samstarf ritstjóra norrænna neytendablaða..... | 26 |
| 12.1.2. Norræni tækniþópurinn..... | 26 |
| 12.2. Evrópskt og alþjóðlegt samstarf..... | 26 |
| 12.2.1. Evrópusamtök neytenda (BEUC)..... | 26 |
| 12.2.2. Samstarfsvettvangur neytendasamtaka um staðlastarf (ANEC)..... | 26 |
| 12.2.3. Ráðgjafarnefnd EFTA um neytendamál (EFTA-CCC)..... | 26 |
| 12.2.4. ICRT – Samstarf neytendasamtaka um gæðakannanir..... | 26 |
| 12.2.5. Samstarf innan Evrópsku neytendaaðstoðarinnar – ENA..... | 26 |
| 12.2.6. Perl verkefnið..... | 27 |
| 12.2.7. Alþjóðasamtök neytenda (CI)..... | 27 |
| 12.3. Kostnaður vegna erlends samstarfs..... | 27 |

1. Stjórn og rekstur

1.1 Innra starf

Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök. Allir eldri en 18 ára geta orðið félagar og notið fullra félagslegra réttinda. Í stjórn eru 21 fulltrúi. Formaður er kosinn í beinni kosningu allra félagsmanna en 20 stjórnarmenn eru kjörnir á þingi Neytendasamtakanna sem haldið er á tveggja ára fresti. Jóhannes Gunnarsson var sjálfkjörinn formaður á síðasta þingi Neytendasamtakanna sem var haldið í september 2008. Þá voru eftirtaldir kosnir í stjórn samtakanna: Anna Margrét Jóhannesdóttir, Brynhildur Pétursdóttir, Grazyna Okuniewska, Guðrún Þóra Hjaltadóttir, Guðrún Tryggvadóttir, Gunnar H. Gunnarsson, Hildur Sif Thorarensen, Ian Watson, Íris Ösp Ingjaldsdóttir, Jónas Guðmundsson, Liselotte Widing, Mörður Árnason, Ólafur Klemensson, Ólafur Sigurðsson, Ragnhildur Guðjónsdóttir, Sólveig Þórisdóttir, Þorleifur Gunnlaugsson, Þóra Guðmundsdóttir, Þráinn Hallgrímsson.

Eftirtaldir stjórnarmenn sitja í framkvæmdastjórn: Jóhannes Gunnarsson formaður, Ragnhildur Guðjónsdóttir varaformaður, Jónas Guðmundsson gjaldkeri, Þráinn Hallgrímsson ritari, Mörður Árnason, Ólafur Klemensson og Þóra Guðmundsdóttir.

Á tímabilinu voru haldnir 12 stjórnarfundir og 10 framkvæmdastjórnarfundir.

1.2 Starfsemi

Skrifstofa Neytendasamtakanna er í leiguhúsnæði við Hverfisgötu í Reykjavík og útibú er einnig rekið í Alþýðuhúsinu á Akureyri. Almenn hagsmunagæsla og þjónusta við félagsmenn er hluti af daglegum rekstri samtakanna, auk þess sem Neytendasamtökin bjóða upp á aðstoð fyrir allan almenning tvisvar í viku. Á heimasíðu Neytendasamtakanna www.ns.is og á skrifstofunni geta félagsmenn leitað upplýsinga og ráða um neytendamál, fengið aðgang að gæðakönnunum og rafrænu heimilisbókhalda. Neytendasamtökin setja reglulega inn fréttir á vefinn, auk þess að senda frá sér umsagnir og erindi. Samtökin gefa út Neytendablaðið, 4 tölublöð á ári sem send eru öllum félagsmönnum. Þá eru margvíslegar skýrslur, bækur og erlend blöð um neytendamál aðgengileg á skrifstofu samtakanna í Reykjavík.

1.3 Starfsmannahald

Starfsmenn Neytendasamtakanna eru átta, einn á Akureyri og sjö í Reykjavík. Starfsmannahald er mjög stöðugt þar sem meðalstarfsaldur er yfir 10 ár. Brynhildur Pétursdóttir hefur starfað sem fulltrúi á Akureyri í rúmlega 8 ár auk þess sem hún hefur setið í stól ritstjóra Neytendablaðsins frá ársbyrjun 2005. Hjá skrifstofunni í Reykjavík hefur Ásta Vigdís Bjarnadóttir séð um móttöku og símsvörin í tvö og hálf ár. Hildigunnur Hafsteinsdóttir hefur stjórnað leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunni í 4 ár. Ingibjörg Magnúsdóttir fulltrúi á 15 ára starfsafmæli á árinu. Bæði Jóhannes Gunnarsson formaður samtakanna og Kristín Einarsdóttir fulltrúi eiga 20 ára starfsafmæli á árinu. Þá hefur Þuríður Hjartardóttir starfað hjá samtökunum í 12 ár, þar af sem framkvæmdarstjóri frá árinu 2000. Tveir laganemar hafa starfað hjá Neytendasamtökunum frá því að síðasta ársskýrsla kom út, þeir eru Guðmundur Bjarni Ragnarsson og Heimir Skarphéðinsson.

1.4 Fjárhagur

Í upphafi þessa árs voru félagsmenn í Neytendasamtökunum um 11.200. Árgjaldið er 4.500 kr. og innheimtuhlutfall árið 2009 var 77%. Árin 2008 og 2009 skiluðu samtökunum hagnaði og munar þar mestu um fjármagnshagnað sem var rúmar 3,5 millj. króna fyrir bæði árin. Eigið fé í árslok 2009 var tæplega 12 millj. króna.

Við síðustu fjárlagagerð ríkisins varð ljóst að Neytendasamtökin fengju tæplega 30% lægri fjárhæð til að uppfylla þjónustusamninginn (sjá kafla 1.6) fyrir árið 2010, þar sem framlag ríkisins var skorðið niður um 3,5 millj. króna en framlagið lækkaði úr 12 millj. króna í fyrra í 8,5 millj. króna á þessu ári. Neytendasamtökin mótmæltu þessu og fundu með ráðherra neytendamála Rögnu Árnadóttur og fjárlaganefnd Alþingis en án árangurs. Þá var ákveðið að skerða samt ekki þjónustuna, því það hefði aðallega þýtt fækkun á starfsfólki, en þjónusta Neytendaaðstoðarinnar byggir fyrst og fremst á þekkingu og reynslu starfsmanna. Í staðinn verður hagrætt enn frekar og eigið fé samtakanna notað áður en kemur til beins niðurskurðar í starfsemi. Þá verður leitað eftir fleiri verkefnum hjá fleiri ráðuneytum og þrýst á leiðréttingu á framlagi ríkisins fyrir árið 2011. Fulltrúar Neytendasamtakanna áttu fund með ráðuneytisstjóra dómsmálaráðuneytisins 6. júlí sl. Lögðu fulltrúar samtakanna áherslu á að ekki yrði um frekari niðurskurð að ræða vegna næsta árs og að raunar þyrfti miklu fremur að koma til aukning á framlagi stjórnvalda

1.5. Tekjur og gjöld ársins 2009

| TEKJUR | Kr. |
|---|-------------------|
| Félagsgjöld | 37.668.000 |
| Þjónustusamningur | 12.000.000 |
| Hluti samnings v/ENA | -2.484.515 |
| Styrkir | |
| Reykjavíkurborg | 600.000 |
| Sveitar- og verkalyðsfélög | 1.592.966 |
| Styrkir í ákveðin verkefni | 2.175.000 |
| Styrktarlínur í Neytendablaðið | 9.070.000 |
| Aðrar tekjur | 2.209.422 |
| Fjármagnstekjur | 1.299.566 |
| Samtals tekjur | 64.130.439 |
| | |
| GJÖLD | Kr. |
| Launakostnaður | 38.224.943 |
| Rekstur húsnæðis | 5.168.907 |
| Innheimtukostnaður | 1.459.573 |
| Neytendablaðið útgáfa & dreifing | 7.273.040 |
| Rekstur skrifstofu | 6.079.539 |
| Verkefni um neytendamál | 3.651.763 |
| Innra starf og erlent samstarf | 1.793.950 |
| Afskriftir | 96.125 |
| Samtals gjöld | 63.747.840 |
| Hagnaður ársins 2009 | 382.599 |

1.6 Þjónustusamningur

Dóms- og mannréttindaráðuneytið tók við neytendamálum af viðskiptaráðuneytinu eftir breytingar í stjórnslunni í byrjun árs 2009. Ráðuneytið er með þjónustusamning við Neytendasamtökin um að reka leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu fyrir neytendur. Með þessum samningi hafa stjórnvöld fallist á það að þessi þjónusta sé samfélagsleg. Því er eðlilegt að mati Neytendasamtakanna að stjórnvöld greiði allan kostnað sem þessi þjónusta kostar sem er u.þ.b. 22 mill. króna. Því miður hafa stjórnvöld aðeins greitt hluta kostnaðar. (sjá kafla 1.4).

Neytendasamtökin hafa starfrækt leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu (sjá 3. kafla) allt frá stofnun samtakanna árið 1953. Starfsemi þjónustunnar gengur annars vegar út á að svara fyrirspurnum neytenda og gefa þeim ráðleggingar og hins vegar að hafa milligöngu milli neytanda og seljanda þegar aðilum tekst ekki að leysa sjálfum úr deilumálinu.

Neytendasamtökin eiga að geta nýtt félagsgjöld og aðrar tekjur til að þjónusta félagsmenn eins vel og þau geta, auk þess að sinna almennri hagsmunagæslu fyrir neytendur. Á meðan Neytendasamtökin þurfa að setja stóran hluta af þessum tekjum í samfélagslegan rekstur við leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu er eðlilegt að félagsmenn fái greiðari aðgang að starfsfólki samtakanna þegar þeir þurfa á að halda og geta þeir haft samband við samtökin alla virka daga. Símatími fyrir utanfélagsmenn er því takmarkaðri eða frá kl. 10-12 á mánudögum og fimmtudögum og takmarkast aðstoðin við að veita ráðleggingar. Þurfi utanfélagsmaður á frekari aðstoð að halda getur hann valið um að gerast félagsmaður eða greiða sérstakt málskotsgjald.

2. Framlög og styrkir

Til að efla neytendastarf í landinu sækja Neytendasamtökin árlega um styrki til sveitarfélaga og stéttarfélaga víðsvegar um landið. Þá hefur Neytendablaðið treyst rekstrargrundvöll sinn með styrktarlínum frá fyrirtækjum og stofnunum. Árið 2009 fengu Neytendasamtökin eftirfarandi styrki:

Sveitarfélög:

| | | |
|----------------------------|---------------|---------------|
| Reykjavíkurborg | 600.000 kr. | |
| Akureyri | 100.000 kr. | |
| Hafnarfjörður | 100.000 kr. | |
| Seltjarnarnes | 50.000 kr. | |
| Hörgárbyggð | 7.488 kr. | |
| Arnarneshreppur | 3.078 kr. | |
| Forvarna- & framfarasjóður | | |
| Reykjavíkurborgar | 1.600.000 kr. | Sjá kafla 8.3 |
| Hverfaráðin í Reykjavík | | |
| v/auglýsinga um námskeið | 275.000 kr. | |

Stéttarfélög

| | | |
|--------------------------|-------------|----------------|
| Efling | 300.000 kr. | |
| VR v/2009-10 | 450.000 kr. | |
| Rafiðnaðarsambandið | 50.000 kr. | |
| Matvís | 50.000 kr. | |
| Stéttarfélög v/Eyjafjörð | 482.400 kr. | Sjá kafla 10.1 |

Opinber framlög

| | | |
|---------------------------|----------------|-----------------|
| Þjónustusamningur v.ríkið | 12.000.000 kr. | Sjá kafla 1.6 |
| Landbúnaðarráðuneytið | 300.000 kr. | Sjá kafla 5.3.5 |

Neytendablaðið

| | | |
|---------------|---------------|---------------|
| Styrktarlínur | 9.070.000 kr. | Sjá kafla 7.1 |
|---------------|---------------|---------------|

3. Leiðbeininga- og kvörtunarþjónusta

3.1. Starfsemin

Leiðbeininga- og kvörtunarþjónusta Neytendasamtakanna er starfrækt í Reykjavík og á Akureyri og sinnir hún neytendum óháð því hvar á landinu þeir búa. Þessu starfi sinna sex starfsmenn, þar af einn í fullu starfi en hinir í hlutastarfi eða samhliða öðrum störfum hjá Neytendasamtökunum. Starfsfólk leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar svarar fyrirspurnum allra neytenda þótt félagsmenn í Neytendasamtökunum hafi vissulega greiðari aðgang að starfsfólkinu en utanfélagsmenn. Leiðbeiningar eru aðallega veittar í gegnum síma og tölvupóst en nokkuð er líka um að fólk komi við á skrifstofunni. Þurfi neytandi á aðstoð að halda við að ná fram rétti sínum gagnvart seljanda hefur kvörtunarþjónusta samtakanna milligöngu milli neytandans og seljanda vörunnar/þjónustunnar. Aðstoð kvörtunarþjónustunnar er innifalin í árgjaldi félagsmanna Neytendasamtakanna. Þeir neytendur sem ekki eru félagsmenn Neytendasamtakanna greiða hins vegar að lágmarki 4.700 kr. í málskotsgjald þegar þörf er á slíkri milligöngu. Algengast er þó að þeir sem hafa þörf á milligöngu kjósi einfaldlega að ganga í samtökin. Rekstur leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar er umfangsmesti þátturinn í starfsemi Neytendasamtakanna, sem best má sjá af því að tæplega 24 þúsund erindi hafa borist þjónustunni undanfarin tvö ár.

3.2. Hverjir leita til leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar?

Neytendasamtökin nota tölvuforritið Yfirsýn til að halda utan um þær fyrirspurnir sem berast samtökunum. Meðal annars er skráð hvernig viðkomandi fyrirspurn berst, kyn fyrirspyrjanda og hvort viðkomandi er félagsmaður í samtökunum. Hér má sjá skiptingu erinda sem bárust Neytendasamtökunum tímabilið 1. júlí 2008 -1. júlí 2010.

3.2.1. Hvernig berast fyrirspurnir?

| | | |
|---------------------|--------|-------|
| Sími | 18.587 | 77,8% |
| Tölvupóstur | 4.245 | 17,8% |
| Aðili kemur af götu | 1020 | 4,3% |
| Póstur og símbref | 32 | 0,1% |
| Samtals: | 23.884 | 100% |

3.2.2. Hverjir hafa samband?

| | | |
|-----------------|--------|-------|
| Félagsmaður | 10.561 | 44,2% |
| Utanfélagsmaður | 10.537 | 44,1% |
| Fyrirtæki | 1.712 | 7,2% |
| Opinber aðili | 625 | 2,6% |
| Fjölmiðill | 340 | 1,4% |
| Ekki vitað | 109 | 0,5% |
| Samtals: | 23.884 | 100% |

3.2.3. Hver er kynjaskiptingin?

| | | |
|---------|--------|-------|
| Karl | 11.658 | 48,8% |
| Kona | 12.226 | 51,2% |
| Samtals | 23.884 | 100% |

3.3. Fyrirspurnir til leiðbeiningaþjónustunnar

Fyrirspurnir eru spurningar neytenda um rétt sinn sem starfsfólk Neytendasamtakanna svarar beint án frekari afskipta af málinu. Hér má sjá skiptingu fyrirspurna í einstaka málaflökka eins og þær voru skráðar í Yfirsýn vegna tímabilsins 1. janúar 2008 til 30. júní 2010. Hinn 1. janúar 2009 var málaflökum í Yfirsýn breytt nokkuð svo að tölur eru ekki fyllilega sambærilegar milli ára. Þá er einnig mikill fjöldi fyrirspurna sem fellur utan flokka, þ.e.a.s. svokallaðar almennar fyrirspurnir, en hér að neðan er eingöngu að sjá skiptingu í einstaka málaflökka.

| Málaflökur | Fjöldi 2008 | Fjöldi 2009 | Fjöldi 2010* |
|--|-------------|-------------|--------------|
| Fjármála- og innheimtufyrirtæki | | 976 | 394 |
| Verðlag og auglýsingar | 822 | | |
| Ferðalög | 819 | | |
| Fjármálafyrirtæki | 815 | | |
| Raftæki | 765 | 869 | 509 |
| Bifreiðar og önnur farartæki | 663 | 564 | 246 |
| Póstur og fjarskipti | 502 | | |
| Fjarskiptafyrirtæki | | 496 | 232 |
| Tölvur og hugbúnaður | 431 | 475 | 213 |
| Tryggingar | 401 | 332 | 152 |
| Verðlag og verðmerkingar | | 340 | 75 |
| Iðnaðarmenn | 325 | 219 | 94 |
| Fasteignir | 300 | 123 | 41 |
| Lögfræðileg ráðgjöf | 283 | 196 | 67 |
| Flug | | 267 | 169 |
| Önnur þjónusta | 271 | 197 | 110 |
| Húsgögn | 265 | 192 | 103 |
| Inneignarnótur, gjafabréf, skilaréttur | 247 | 92 | |
| Húsaleigumál | | 218 | 195 |
| Fatnaður og skartgripir | 216 | 193 | 129 |
| Ferðamál önnur en flug | | 195 | 92 |
| Innréttingar og hreinlætistæki | 175 | | |
| Áskriftir og bindisamningar | | 168 | 60 |
| Innrétt, hreinl.tæki, gólf-og veggefni | | 155 | 48 |
| Önnur kaup | 154 | 190 | 90 |
| Gæðakannanir | 134 | 122 | 57 |
| Farsímar | 127 | | |
| Inneignarnótur | 125 | | |
| Snyrting og heilsa | 111 | 39 | 13 |
| Skilaréttur | 110 | | |
| Matvæli | | 99 | 49 |
| Efnalaugar og þvottahús | 96 | 80 | 49 |
| Neytendablaðið | 89 | 93 | 25 |
| Markaðssetning og auglýsingar | | 80 | 40 |
| Evrópska neytendaaðstoðin | 78 | 104 | 33 |

| | | | |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Skólar og námskeið | 64 | 33 | 21 |
| Þjónusta sérfræðings | 64 | 73 | 42 |
| Gólf- og veggefni | 64 | | |
| Opinber þjónusta- stjórnsýsla | 53 | 75 | 49 |
| Veitufyrirtæki | 45 | 34 | 30 |
| Útgáfufyrirtæki | 32 | | |
| Póstþjónusta og flutningar | | 30 | 14 |
| Barnavörur | 30 | | |
| Ferðamenn, hótél og veitingahús | 29 | | |
| Annað | 17 | 2 | 2 |
| Ýmiss húsbúnaður | 15 | | |
| Happdrætti, leikir og vildarkort | 12 | 8 | 0 |
| Húsganga- og fjarsala | 2 | | |
| Samtals: | 8.504 | 7.484 | 3.535 |

*Fyrstu sex mánuðir ársins 2010.

3.4. Mál sem bærust kvörtunarþjónustunni

Í kvörtunarmálum hefur starfsfólk Neytendasamtakanna milligöngu milli neytanda og seljanda vörunnar/þjónustunnar í því skyni að ná rétttri og sanngjarnri lausn. Slík milliganga fer í flestum tilvikum fram með formlegum hætti, þ.e. skriflega, en í sumum tilvikum eru málin leyst símleiðis. Málum er einnig fylgt eftir til stjórnvalda ef þau eru þess eðlis og jafnvel fyrir dómstóla. Hér að neðan má sjá fjölda mála skipt eftir flokkum á tímabilinu 1. janúar 2008 til 30. júní 2010.

| Málaflökur | Fjöldi 2008 | Fjöldi 2009 | Fjöldi 2010* |
|--|-------------|-------------|--------------|
| Fjarskiptafyrirtæki | | 36 | 13 |
| Póstur og fjarskipti | 29 | | |
| Evrópska neytendaaðstoðin | 25 | 23 | 12 |
| Ferðamál | 24 | | |
| Raftæki | 23 | 18 | 6 |
| Bifreiðar og önnur farartæki | 15 | 21 | 1 |
| Tryggingar | 15 | 14 | 7 |
| Fjármála- og innheimtufyrirtæki | | 13 | 12 |
| Iðnaðarmenn | 13 | 6 | 2 |
| Fjármálafyrirtæki | 11 | | |
| Ferðalög - annað en flug | | 11 | 4 |
| Húsgögn | 10 | 10 | 2 |
| Tölvur og hugbúnaður | 10 | 14 | 9 |
| Innréttingar, hreinlætistæki, gólf-og veggefni | 8 | 5 | 2 |
| Önnur þjónusta | 8 | 4 | 6 |
| Fatnaður og skartgripir | 8 | 5 | 4 |
| Áskriftir og bindisamningar | | 7 | 1 |
| Flugmál | | 6 | 4 |
| Fasteignamál | 6 | 4 | 1 |
| Útgáfufyrirtæki | 6 | | |
| Barnavörur | 4 | | |
| Efnalaugar og þvottahús | 4 | 2 | 0 |
| Snyrting og heilsa | 4 | 3 | 3 |
| Húsaleigumál | | 3 | 3 |
| Ferðamenn, hótél, veitingaþjónusta | 3 | | |
| Önnur kaup | 2 | 11 | 2 |

| | | | |
|--|------------|------------|-----------|
| Annað, s.s. fjöleignarhús o.fl. | 2 | 5 | 0 |
| Ýmiss húsbúnaður | 2 | | |
| Opinber þjónusta/stjórnsýsla | 1 | 1 | 1 |
| Skólar og námskeið | 1 | 3 | 0 |
| Þjónusta sérfræðings | 1 | | |
| Inneignarnótur, skilaréttur, gjafabréf | | 1 | 1 |
| Póstþjónusta og flutningsfyrirtæki | | 1 | 0 |
| Samtals: | 235 | 227 | 96 |

*Fyrstu sex mánuðir ársins

3.5. Kvörtunar- og úrskurðarnefndir

Neytendasamtökin hafa lengi beitt sér fyrir stofnun úrskurðarnefnda og eiga samtökin aðild að sjö kvörtunar- og úrskurðarnefndum. Þessar nefndir eru nauðsynlegur bakhjarl fyrir kvörtunarþjónustu samtakanna en ódýrt er og fljótlegt fyrir neytendur að fara með mál fyrir nefndirnar. Málskotsgjald er misjafnlega hátt eftir því hvaða nefnd er um að ræða, en sé komið til móts við kröfur neytandans að hluta eða öllu leyti fær hann málskotsgjaldið endurgreitt frá seljanda. Neytandinn getur alltaf haldið áfram með mál fyrir dómstóla ef hann er ósáttur við úrskurð nefndarinnar. Neytendasamtökin eiga einnig fulltrúa í kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa en málafjöldi hjá þeirri nefnd fer sífellt vaxandi svo að ljóst er að mikil þörf er á þeim úrræðum sem kærunefndirnar bjóða. Kvörtunar- og úrskurðarnefndir sem Neytendasamtökin eiga aðild að eru eftirtaldar.

Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda.

Nefndina skipa þrjú fulltrúar, einn tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Félaga efnalaugaeigenda og einn af viðskiptaráðherra, sem skal vera löglærður og er jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er 1.000 krt.

Úrskurðarnefnd í ferðamálum.

Nefndina skipa þrjú fulltrúar, einn tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Samtökum ferðaþjónustunnar og einn af samgönguráðherra, sem skal vera löglærður og er jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er 3.500 kr.

Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna

Nefndin er fullskipuð þegar í henni sitja fimm fulltrúar en það ræðst af ágreiningsefninu hvaða fulltrúar sitja fundi. Einn fulltrúi er tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Húseigendafélaginu, einn af Meistarasambandi byggingarmanna, einn af Samtökum atvinnurekenda í raf- og tölvuiðnaði, tveir af Samtökum iðnaðarins og einn af viðskiptaráðherra, sem skal vera löglærður og er jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er 5.000 kr.

Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum.

Nefndina skipa þrjú fulltrúar sem allir skulu vera löglærðir. Einn er tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Sambandi íslenskra váttryggingafélaga og einn af viðskiptaráðherra og er hann jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er 6.000 kr.

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálfyrirtæki.

Nefndina skipa fimm fulltrúar, tveir eru tilnefndir Neytendasamtökunum, tveir af fjármálfyrirtækjum og einn af

viðskiptaráðherra og er hann jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er 5.000 kr.

Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands.

Nefndina skipa þrjú fulltrúar, einn tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Tannlæknafélaga Íslands og einn af Landlækni og er hann jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er 5.000 kr.

Úrskurðarnefnd Meistaradeildar Samtaka iðnaðarins, Neytendasamtakanna og Húseigendafélagsins.

Nefndina skipa fimm fulltrúar, einn tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Húseigendafélaginu, tveir af Meistaradeild Samtaka iðnaðarins og einn af þessum aðilum sameiginlega og er hann jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er 15.000 kr.

3.5.1. Fjöldi mála sem fóru fyrir úrskurðarnefndir

| | Fjöldi 2007 | Fjöldi 2008 | Fjöldi 2009 |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Málaflokkur | | | |
| Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda | 0 | 11 | 8 |
| Úrskurðarnefnd í ferðamálum | 4 | 3 | 6 |
| Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna | 0 | 0 | 0 |
| Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum | 242 | 309 | 456 |
| Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálfyrirtæki | 15 | 21 | 66 |
| Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands | 0 | 0 | 0 |

3.6. Athygliverð mál frá kvörtunarþjónustunni

3.6.1. Húsaleigumál

Eldri kona hafði verið með íbúð á leigu í nokkur ár. Við upphaf leigutímans hafði hún innt af hendi tryggingarfé sem hún krafðist svo skila á þegar leigutímanum lauk. Á leigutímanum hafði hún flutt í aðra íbúð í eigu leigusala og bærust þau svör að tryggingarféð væri uppuríð þar sem það hefði verið notað til að bæta skemmdir á fyrri íbúðinni. Konunni hafði hins vegar aldrei verið tilkynnt um neinar skemmdir. Konan leitaði til leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar sem hafði milligöngu í málinu sem lauk með því að ákveðið var að endurgreiða helming fjárens, uppreiknað samkvæmt verðtryggingu og áföllnum vöxtum.

3.6.2. Lækniskostnaður hunds

Neytandi keypti sér ísskáp en neðst á ísskápnum var hárbeytt rist. Svo illa vildi til að heimilishundurinn festi skottið í ristinni og skarst illa þannig að fara þurfti með hann til dýralæknis. Þetta gerðist í tvígang og hafði neytandinn þá samband við seljandann sem brást skjótt við og skipti út ristinni á ísskápnum. Neytandinn krafði seljandann einnig um greiðslu kostnaðar vegna heimsóknanna til dýralæknis en seljandinn hafnaði bótaskyldu. Neytandinn leitaði þá til leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar sem hafði milligöngu um sættir í málinu og féllst seljandinn á að greiða kostnaðinn vegna dýralæknis.

3.6.3. Fyrndur reikningur

Maður leitaði til leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar vegna reiknings sem hann hafði fengið frá veitufyrirtæki. Reikningurinn var vegna rétt tæplega fjögurra ára gamals uppgjör. Maðurinn kannaðist ekkert við að hafa fengið reikning í hendur vegna þessarar skuldar hvað þá ítrekanir. Fyrirtækið gat ekki sýnt fram á að hafa sent neinar ítrekanir en hélt því fram að hringt hefði verið í manninn einu sinni. Maðurinn kannaðist hins vegar ekkert við það. Þar sem fyrningarfrestur var næstum útrunninn hefði fyrirtækið þurft að rjúfa fyrningu með því t.d. að stefna manninum. Eftir milligöngu kvörtunarþjónustunnar ákvað fyrirtækið að láta skuldina niður falla.

3.6.4. Tilboðsverð

Neytandi hafði séð auglýsingu um tilboðsverð á ákveðinni vöru. Þegar neytandinn kom í búðina og hugðist kaupa vöruna á auglýstu tilboðsverði, var honum tjáð að auglýst verð væri rangt og líklega væri þar um mistök að ræða þar sem þessi tiltekna vara ætti ekki að vera á tilboði. Neytandinn vildi hins vegar standa fastur á sínu og krafðist þess að fá að kaupa vöruna á auglýstu tilboðsverði enda bæri söluaðilum almennt að standa við uppgæfið verð. Eftir milligöngu leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna féllst söluaðilinn á að selja neytandanum vöruna á auglýstu verði.

3.6.5. Rifinn bolur

Kona keypti bómullarbol í tiskuvöruverslun. Þegar hún klæddi sig í bolinn í fyrsta skipti kom gat án þess þó að um eitthvað átak hefði verið að ræða. Konan fór með bolinn í verslunina og bjóst við að fá nýjan bol. Þegar starfsmaður verslunarinnar skoðaði bolinn og togaði í efnið vildi ekki betur til en að bolurinn rifnaði meira og gatið stækkaði. Konan bjóst við að fá afhentan nýjan bol í kjölfarið en því neitaði seljandi þar sem ekki væri um galla að ræða og bolurinn hvort eð er verið orðinn ónýtur eftir fyrsta gatið. Eftir mótmæli konunnar bauð verslunin nýjan bol með 50% afslætti. Konan sætti sig ekki við það og leitaði til Neytendasamtakanna. Málið var sent fyrir kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa sem komst að þeirri niðurstöðu að verslunin skyldi endurgreiða konunni bolinn.

4. Evrópska neytendaaðstoðin

Þann 1. janúar 2003 tóku Neytendasamtökin við rekstri Evrópsku neytendaaðstoðarinnar (ENA) en fram til þess tíma var starfsemi ENA til húsa í viðskiptaráðuneytinu. Starfsemi ENA er fjármögnuð af íslenskum stjórnvöldum og ESB. Hlutverk ENA er að aðstoða neytendur sem eiga í deilum við seljendur vöru eða þjónustu yfir landamæri innan Evrópu. Helsta verkefni Evrópsku neytendaaðstoðarinnar á Íslandi er því að liðsinna íslenskum neytendum í samskiptum þeirra við fyrirtæki á EES-svæðinu. ENA aðstoðar við upplýsingaöflun, kemur kvörtun neytandans áleiðis til seljandans og fylgist með afdrifum málsins erlendis. Sömuleiðis annast Evrópska neytendaaðstoðin samskipti við íslensk fyrirtæki berist kvartanir vegna viðskipta við þau frá neytendum í öðrum löndum á EES-svæðinu. ENA rekur einnig sérstaka heimasíðu, www.ena.is, þar sem leitast er við að fræða neytendur um rétt þeirra í öðrum Evrópulöndum. Heimasíðan hefur tekið miklum stakkaskiptum á undanförunum misserum og leitast er við að uppfæra fréttir sem oftast og hafa þær aðgengilegar neytendum.

ENA-netið (ECC-Net) er rekið í 29 Evrópulöndum og á árinu

2007 var tekin upp samræmd skráning (IT-tool) allra erinda og kvartana sem netinu berast. ENA á Íslandi er í miklu og góðu samstarfi við hinar ENA-stöðvarnar og tekur þátt í margvíslegum sameiginlegum verkefnum, eins og t.a.m. verðkönnunum milli landa og gerð skýrsla um réttindi flugfarþega og innkaup á internetinu. Á tímabilinu 1. júlí 2008 til 1. júlí 2010 bárust Evrópsku neytendaaðstoðinni á Íslandi um 170 fyrirspurnir og fjöldi kvörtunarmála hefur aukist nokkuð jafnt og þétt undanfarin ár. Starfsemi ENA nýtir u.þ.b. hálfst stöðugildi af starfsmönnum Neytendasamtakanna.

4.1. Heimasíðan ena.is

Á tímabilinu 1. júlí 2008 til 30. júní 2010 birtust ríflega 60 fréttir á heimasíðu ENA en þar er einnig að finna ýmiss konar skýrslur og kannanir sem ENA-netið hefur gefið út auk upplýsinga frá framkvæmdastjórn neytendamála hjá ESB. Á tímabilinu hefur ENA jafnframt gefið út þrjá bæklinga, tvo rafræna með ráðleggingum um kaup á netinu og leiðbeiningar um það hvernig eigi að bera sig að við kvörtun en sá þriðji er almennur kynningarbæklingur um starfsemina. Í ársbyrjun 2010 var svo gefin út sérstök ársskýrsla ENA á Íslandi vegna ársins 2009. Allar fréttir og bæklingar eru birt á tveimur tungumálum, ensku og íslensku. Fréttirnar sem birtast á heimasíðunni eru vitaskuld margvíslegar að efni en varða þó flestar atvik sem geta komið upp þegar verslað er á milli landamæra og almenn réttindi ferðalanga á EES-svæðinu. Þá er einnig leitast við að fræða neytendur um breytingar á Evrópureglum svo og reglur um vöruöryggi. Á vordögum 2010 var svo umfjöllun um eldgosíð í Eyjafjallajökli, sem raskaði evrópskum flugsamgöngum verulega, og réttindi flugfarþega í tengslum við það, nokkuð fyrirferðarmikil. Í fréttum ENA var leitast við að uppfæra flugfarþega um rétt sinn og í því skyni voru m.a. birtar fréttartilkyrningar og minnisblöð ESB vegna þessa.

4.2. Athygliverð mál frá Evrópsku neytendaaðstoðinni

Hér á eftir eru þrjú dæmi um mál sem bárust Evrópsku neytendaaðstoðinni á Íslandi.

4.2.1. Dýrkeyptir lestarmiðar

Íslenskt par keypti lestarmiða af ferðaskrifstofu á Íslandi árið en miðarnir áttu að gilda fyrir lestarferðir í Evrópu í einn mánuð. Íslenska ferðaskrifstofan seldi miðana í umboðssölu fyrir danskt fyrirtæki. Þegar parið hafði notað miðana í 3 vikur án nokkurra vandræða voru miðarnir teknir af því í lest frá Spáni til Frakkland af lestarverði franska lestarerfisins og sagt að miðarnir væru ógildir. Í kjölfarið þurfti parið að kaupa sér hótलगistingu í Frakklandi á meðan reynt var að leysa málið og svo þurfti að kaupa nýja lestarmiða frá Frakklandi til Danmerkur á 395 evrur. Eftir að danska og franska fyrirtækið höfðu bent á hvort annað fram og til baka og eftir að Evrópska neytendaaðstoðin hafði haft milligöngu í málinu í rúmlega ár samþykkti danska félagið loks að greiða 395 evrur fyrir nýju lestarmiðana og franska félagið ákvað í kjölfarið að greiða 124 evrur fyrir hótलगistinguna.

4.2.2. Tjón á bílaleigubíl

Ítalskur neytandi leigði bíl á Íslandi sumarið 2009. Við skil á bílnum var hann rukkaður um sjálfsábyrgð vegna kaskótryggingar (162.000 kr.) sem hann hafði keypt af bílaleigunni, en afturstuðari bifreiðarinnar hafði skemmst í meðföllum mannsins. Neytandanum

fannst þetta nokkuð há upphæð og leitaði því til Evrópsku neytendaaðstoðarinnar. Eftir að neytendaaðstoðin bað um reikning fyrir viðgerð bílsins kom í ljós að viðgerðarkostnaður var aðeins um 116.000 kr. og var neytandanum því endurgreiddur mismunurinn eða um 46.000 kr.

4.2.3. Gölluð skíði

Neytandi keypti skíði í janúar 2008. Eftir stutta notkun tók hann eftir sprungu fremst á öðru skíðinu. Í febrúar 2008 fór neytandinn í verslunina með skíðin og í kjölfarið fékk neytandinn ný, dýrari skíði og greiddi verðmismuninn. Í mars sama ár tók neytandinn aftur eftir því að sprunga var komin á nýju skíðin á nákvæmlega sama stað og á fyrri skíðunum og í kjölfarið fór neytandinn því aftur í verslunina. Þá var honum boðið að skíðin yrðu send út til framleiðanda til skoðunar. Í september 2008 ætlaði neytandinn að sækja skíðin til seljandans en þá höfðu skíðin aldrei verið send út, en í staðinn samdist neytanda og seljanda um að skíðin yrðu tekin til baka og neytandinn myndi kaupa enn dýrari skíði og greiddi verðmismuninn. Á þessu stigi málsins hafði neytandinn greitt alls 142.000 kr. fyrir skíðin. Eftir að hafa notað þriðju skíðin í u.þ.b. 10 skipti, eða í janúar 2009 var enn og aftur komin sprunga í annað skíðið. Neytandinn fór því strax í verslunina og samdist honum og seljanda um að hann gæti notað skíðin út skíðatímabilið en kæmi með þau að því loknu og nú yrðu skíðin send út til skoðunar. Í maí 2009 skildi neytandinn skíðin eftir hjá seljanda. Í september 2009 kom neytandinn til að sækja skíðin sín aftur. Seljandinn hafði þá ekki sent skíðin út eins og hann hafði lofað en sagði að starfsmenn frá framleiðanda hefðu komið í heimsókn um sumarið og kíkt á skíðin í leiðinni, þeir hefðu ekki getað séð að um galla væri að ræða. Seljandinn neitaði því að gera nokkuð frekar í málinu. Í kjölfarið ákvað neytandinn því að leita til Evrópsku neytendaaðstoðarinnar með mál sitt. Neytendaaðstoðin hafði samband við erlendan framleiðanda skíðanna sem bauð strax endurgreiðslu á allri upphæðinni eða val um skíði að eigin vali án festinga. Neytandinn valdi endurgreiðsluna sem hann fékk nokkru síðar.

5. Einstök mál

Neytendasamtökin hafa afskipti af fjölmörgum málum er varða neytendur. Oftast er fjallað um þessi mál á heimasíðu samtakanna. Hér verður getið þeirra helstu.

5.1. Hrunið

blikur á lofti í efnahagslífi þjóðarinnar. Í ræðu sinni sagði formaður Neytendasamtakanna m.a.: „Við komum til þessa þings við aðrar aðstæður en þegar við hittumst fyrir réttum tveimur árum. Þá ríkti nánast taumlaus bjartsýni í samfélaginu. Íslensk fyrirtæki voru í ævintýrum í útlöndum, kaupmáttur og neysla almennings var í hæstu hæðum. Engu var líkara en peningar yxu á trjánum. Nú er annað uppi á teningnum, fyrirtæki berjast í bökkum og gengisfall, óheyrliga háir vextir og hækkar á verði vöru og þjónustu gera það að verkum að útgjöld heimilanna hafa snarhækkað.“ Nokkrum dögum síðar kom svo bankahrunið og almenningur var sem lamaður. Síðan eru liðin tvö ár. Á þessum tveimur árum hafa Neytendasamtökin ítrekað sett fram ýmis sjónarmið, gagnrýni og kröfur til að gæta hagsmuna neytenda. Einnig hafa þau kynnt fyrir neytendum þau úrræði sem stjórnvöld og fjármálafyrirtæki hafa boðið upp á. Hér verður farið yfir það helsta sem Neytendasamtökin hafa sent frá sér og tengist hruninu með einum eða öðrum hætti:

5.1.1. Þegar banki fer á hausinn.

Þann 2. október 2008 birtist frétt um að margar fyrirsurnir hefðu borist til samtakanna um réttarstöðu neytenda þegar banki fer í gjaldprot. Neytendasamtökin leituðu til viðskiptaráðuneytis og Fjármálaeftirlits um svör við fjölmörgum spurningum varðandi þetta. Svörin voru birt á heimasíðu Neytendasamtakanna.

5.1.2. Nú þarf að bjarga heimilunum og það strax

Þann 2. október 2008 skrifaði formaður Neytendasamtakanna pistil þar sem krafist var tafarlausra aðgerða í þágu heimilanna. Bent var á að mörg heimili mundu ekki geta staðið undir þeirri miklu kjaraskerðingu sem þau nú gerðu. Krónan var í frjálsu falli með tilheyrandi verðhækkunum og eldsneytisverð aldrei verið hærra. Jafnvel opinber fyrirtæki lágu ekki á liði sínu þegar kom að hækkunum. Minnt var á að í byrjun mars sama ár sendi stjórn Neytendasamtakanna þáverandi forsætisráðherra Geir Haarde bréf vegna mikilla hækkana á matvörum. Þar var hvatt til að stofnað yrði til samráðsvettvangs til að hamla gegn verðhækkunum á matvörum í anda gömlu þjóðarsáttarinnar. Tillögur Neytendasamtakanna hlutu engan hljómgrunn.

5.1.3. Tryggja þarf hag almennings

Þann 8. október 2008 beindu Neytendasamtökin því til ríkisstjórnarinnar að á þeirri ögurstund sem þá var í íslensku efnahagslífi treystu samtökin því að allt yrði gert til að tryggja hag almennra lántakenda og sparifjäreigenda í þeim aðgerðum sem gripið yrði til. Stjórnvöld yrðu að líta fyrst og fremst á hagsmuni almennings og heimilanna í landinu. Jafnframt skoruðu samtökin á ríkisstjórn og Alþingi að afgreiða lög um greiðsluaðlögun sem allra fyrst enda ljóst að reyna myndi mikið á slík lög við þær aðstæður sem ríktu. Þá töldu samtökin afar brýnt að reglur Íbúðalánasjóðs vegna greiðsluerfiðleika lántakenda yrðu þannig að komast mætti hjá verulegum greiðsluerfiðleikum og gjaldprotum. Þess var krafist að allt yrði gert til þess að afstýra því að neytendur, almennir sparifjäreigendur og allur almenningur í landinu þyrftu að þola erfiðleika og skakkaföll vegna áfalla í fjármálakerfinu. Loks skoraði stjórn Neytendasamtakanna á alla aðila í þjóðfélaginu, almenning, fyrirtæki og félagasamtök að mynda órjúfandi samstöðu um að vinna þjóðina út úr þeim erfiðleikum sem að steðjuðu.

5.1.4. Krafist betri upplýsinga frá stjórnvöldum

Þann 22. október 2008 gaf stjórn Neytendasamtakanna út yfirlýsingu þar sem bent var á að ástand efnahags- og gjalddeyrismála væri grafalvarlegt eins og engum dyldist. Stjórnin kallaði eftir skýrari og betri upplýsingum frá stjórnvöldum á þessum óvissutímum. Fréttir af stöðu mála væru af skorum skammti, oft misvísandi og jafnvel frá erlendum fréttaveitum. Þá hefðu borist misvísandi fréttir og upplýsingar úr bankakerfinu þar sem stjórnvöld hefðu látið einföld tilmæli nægja en ekki bein fyrirmæli til ríkisbankanna um hvernig aðstoða ætti fólk í fjárhags- og greiðsluvanda. Að mati Neytendasamtakanna þurfi að upplýsa almenning betur um stöðu mála enda ljóst að þetta skapaði ótta og óöryggi hjá heimilum landsins að búa við slíka óvissu vikum saman. Einnig að stjórnvöld hröðuðu ákvörðunum sínum þannig að ljóst væri hvað biði heimilanna í raun. Loks ítrekaði stjórn Neytendasamtakanna enn að frumvarp til laga um greiðsluaðlögun ætti að afgreiða strax.

5.1.5. Frysting lána hjá Íbúðalánasjóði – skammgöður vermir?

Um miðjan nóvember 2008 var mikil umræða um frystingu lána. Neytendasamtökin tóku þetta mál upp í fréttum 13. og 14. nóvember. Neytendasamtökin lögðu áherslu á hér væri um skammtímaaðgerð að ræða til að brúa einhver fjárhagsleg bil sem myndast geta t.a.m. vegna atvinnuleysis, tekjufalls eða sjúkdóma. Að frystitíma loknum sætu skuldarar eftir með enn hærrí greiðslubyrði en ella. Bent var á ýmis úrræði sem Íbúðalánasjóður bjóði upp á vegna greiðsluörðugleika. Hér má nefna frestun á greiðslum, lengingu á lánstíma og greiðslufrest til þeirra sem ekki tekst að selja fasteign.

5.1.6. Um aðgerðir ríkisstjórnarinnar

Þann 17. nóvember 2008 birtu Neytendasamtökin svohljóðandi yfirlýsingu: „Ríkisstjórnin hefur tilkynnt um aðgerðir til að milda áhrif kreppunnar fyrir heimilin. Þar er sumt jákvætt en um leið er ljóst að vandamálum heimilanna er í raun bara frestað. Hluta af greiðslu lána er frestað en mun bætast við höfuðstólinn. Heimilt verður að leysa út viðbótarlífeyrissparnað sem neytendur geta notað til að greiða skuldir. Fyrir suma dugar þetta. En viðbótarparnaður til eldri áranna hverfur og greiðslubyrði lána eykst síðar.“ Einnig var bent á að þessar aðgerðir myndu ekki duga öllum. Minnt var á að þeir sem vildu nýta sér möguleika um frystingu lána hjá Íbúðarlánasjóði þurftu að uppfylla ýmis skilyrði, þar á meðal að vera í skilum með skuldarnar og það gerðu fjölmörg heimili ekki og ekki síst þau sem mesta þörf höfðu fyrir aðstoð. Ríkisstjórnin yrði því að gera betur.

5.1.7. Meira þarf til að bjarga heimilunum

Þann 1. desember 2008 ítrekaði formaður Neytendasamtakanna að við aðgerðir til hjálpar heimilunum væri enn stuðst við skammtímalausnir. Ríkisstjórnin hafði þá tilkynnt um fyrstu ráðstafanir sínar um björgun heimilanna. Aðgerðir stjórnvalda hafi fyrst og fremst verið að frysta myntkórfúlán og greiðslujafna verðtryggt lán. Með báðum leiðum væri dregið úr greiðslubyrði tímabundið og það sem eftir stæði legðist við höfuðstólinn og greiðslubyrðin verði því þyngri seinna. Ákvörðun stjórnvalda um lækun dráttarvaxta og „mildari“ innheimtuaðgerðir var hins vegar fagnað. Enn á ný minntu Neytendasamtökin á greiðsluáðlögun. En einnig var lögð áherslu á að greiðsluáðlögun væri ekki allsherjarlausn varðandi fjárhagsvanda heimilanna. Ýmsar leiðir kæmu til greina til að létta undir með heimilum og minnt á tillögur Neytendasamtakanna um stórauðnar vaxtabætur og að verðbætur á lánnum falli alveg niður eða yrðu lækkaðar verulega. Slík aðgerð myndi að sjálfsgöðu gefa þeim heimilum sem nú sjá enga lausn á greiðsluvanda sínum nýja von. Allavega væri ljóst að þær aðgerðir sem ríkisstjórnin hafi tilkynnt um til bjargar heimilunum væru aðeins frestur á vandanum. Þetta gæti þó dugað einhverjum heimilum en önnur þyrftu rótækari aðgerðir.

5.1.8. Hækkunum stjórnvalda mótmælt

Með yfirlýsingu þann 12. desember mótmæltu Neytendasamtökin harðlega þeim hækkunum sem Alþingi tók ákvörðun um og tóku gildi þennan sama dag eftir flýtimeðferð á Alþingi. Um var að ræða hækkun á eldsneytisgjaldi og gjöldum af tóbaki og áfengi. Auk verðhækkunar þessara vara hækkuðu verðtryggðu lánin í leiðinni og þar með greiðslubyrði þeirra. Einnig gerðu Neytendasamtökin athugasemd við að enn

væru stjórnvöld að bæta í verðhækkunarhrininu með því að hækka útvarpsgjald með breytingu yfir í nefskatt en með þessari breytingu hækkuðu í raun útgjöld flestra heimila.

5.1.9. Skuldaaðlögun - Langþráð baráttumál í höfn?

Von var að Neytendasamtökin spyrðu svo þann 5. febrúar 2009. Allt frá árinu 1991 höfðu Neytendasamtökin barist fyrir því að sett yrðu lög um greiðsluáðlögun og vísuðu til góðrar reynslu annarra Norðurlandþjóða af slíkri lagasetningu, en illa gekk að vinna því framgang hér. Það þurfti raunar nánast gjaldþrot þjóðarinnar til að málið kæmist í alvöru inn á Alþingi og þá komu hvorki meira né minna en þrjú frumvörp á Alþingi fram samtímis um þetta efni (sjá nánar kafla 7.2).

5.1.10. Afleiðingar vanskila

Þann 19. febrúar 2009 var sagt frá því á heimasíðunni að Neytendasamtökin hafi fengið fjölda fyrirspurna um hvaða afleiðingar vanskil kunni að hafa á fjárhagsstöðu neytenda. Vegna sífellt hækkandi skuldastöðu heimilanna þótti ástæða til að fara vandlega yfir þær reglur sem gilda um innheimtu og fullnustu vanskilaskulda.

5.1.11. Óásættanleg gjaldtaka

Þann 13. mars 2009 var fjallað um ný samþykkt lög sem heimiluðu neytendum að taka út allt að einni milljón króna af séreignarsparnaði sínum. Lögunum var breytt í meðförum Alþingis á þann veg að ráðherra var heimilt að ákveða með reglugerð heimild vörsluaðila (fjármálafyrirtæki og lífeyrissjóðir) til að innheimta sérstakt gjald vegna umsýslu við útgreiðslu þessa sparnaðar. Þessi breyting kom ekki til skoðunar Neytendasamtakanna eða annarra umsagnaraðila, þar sem henni var bætt inn í eftir að frumvarpið hafði verið sent til umsagnar. Við þetta gerðu Neytendasamtökin athugasemd og mótmæltu þessari gjaldtöku. Samtökin könnuðu einnig hjá vörsluaðilum hvort þeir myndu nýta sér þessa heimild. Í ljós kom að allir aðilar nema einn ætluðu ekki að innheimta sérstakt gjald vegna þessarar útgreiðslu.

5.1.12. Greiðsluerfiðleikar – hvað er til ráða?

Þann 21. apríl 2009 fjölluðu Neytendasamtökin um hvaða úrræði neytendum stæði til boða vegna greiðsluerfiðleika. M.a. var fjallað um greiðslujöfnun fasteignaveðlana, samkomulag um greiðslujöfnun gengistryggðra fasteignaveðlana einstaklinga, breytingar á lögum um stimpilgjald, lög um greiðsluáðlögun (sem nú höfðu loksins verið samþykkt), tímabundna greiðsluáðlögun fasteignaveðkrafna og lög um ábyrgðarmenn.

5.1.13. Ályktun um húsnæðisskuldir heimilanna

Stjórn Neytendasamtakanna samþykkti ályktun um húsnæðisskuldir heimilanna þann 6. maí 2009. Þar kom fram að mikilvægasti þátturinn í erfiðri fjárhagsstöðu heimilanna væri vaxandi skulda- og greiðslubyrði vegna hárra vaxta, veikrar krónu og áhrifa verð- og gengistryggingar á lán skuldara. Tekið var undir þau sjónarmið að upphaflegar forsendur húsnæðislána væru brostnar.

Það var mat stjórnarinnar eðlilegt væri að sá hluti hrunsins sem skrifast á mistök stjórnvalda í efnahagsmálum, kostnað vegna hruns af völdum íslenskra banka og fjármálastofnana erlendis og mistaka eftirlitsstofnana hér innanlands lendi á sameiginlegum

sjóði landsmanna en ekki almennum skuldurum.

Úrræði stjórnvalda sem komið hefðu fram ættu að geta opnað lántakendum húsnæðislána leiðir til standa í skilum og ná stöðugleika á ný. Samtökin lögðu áherslu á að afgreiðslu mála einstaklinga yrði hraðað og nauðsynlegt væri að styrkja enn frekar starfsemi Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna. Einnig þyrfti að breyta lögum um greiðsluáðlögun þannig að einyrkjar í atvinnurekstri geti sótt um greiðsluáðlögun vegna skulda viðkomandi heimilis án þess að þurfa að hætta með viðkomandi atvinnurekstur.

Loks sagði að Neytendasamtökin væru ekki fylgjandi almenntri niðurfærslu skulda hjá öllum einstaklingum og fyrirtækjum í landinu. Það væri hins vegar ljóst að koma yrði sérstaklega til móts við þau heimili sem ættu í verulegum fjárhagserfiðleikum vegna eðlilegra húsnæðislána en greiðsluáðlögun eða önnur úrræði ættu ekki við. Því teldi stjórn Neytendasamtakanna að leiðrétta þyrfti stöðu þessara heimila og bæri að skoða allar tiltækar leiðir í því sambandi, þar á meðal stóráuknar vaxtabætur.

5.1.14. Neytendasamtökin mótmæla auknum neyslusköttum

Í umsögnum sem Neytendasamtökin sendu um tvö lagafrumvörp, frumvarp um ráðstafanir í skattamálum og frumvarp um umhverfis- og auðlindaskatta, lögðust samtökin gegn aukinni skattlagningu á neysluvörur. Ítrekað var að slíkar skattahækkningar fari beint út í verðlagið og lánakjörin. Einnig að álögur á bíla og bílavörur væru komnar langt úr hófi fram og að áfengi og tóbak hafi hækkað verulega á síðustu misserum. Það sama mátti segja um hækkun virðisaukaskatts. Loks að það væri einnig óásættanlegt að verð á raforku og heitu vatni hækki.

5.1.15. Hvað hækkar vegna vörugjaldsins?

Þann 1. september 2009 gengu í gildi breytingar á lögum þar sem vörugjald var sett á fjölmargar matvörur. Í flestum tilvikum var um að ræða vörugjald á vörur sem fellt var niður 1. mars 2007 þegar gripið var til aðgerða til að lækka matvælavæð. Vörugjald er lagt á sem ákveðin krónutala á kíló eða lítra vöru og hækkar um leið stofninn sem lagður er til grundvallar álagningar virðisaukaskatts. Þannig er raunhækkun meiri fyrir neytendur en sem nemur vörugjaldinu einu saman. Vegna þessara breytinga birtu Neytendasamtökin lista yfir þær vörur sem vörugjaldið var lagt á og hve hátt það er í hverju tilviki á hvern lítra eða kíló.

5.1.16. Stjórnvöld mismuna skuldurum

Í yfirlýsingu frá stjórn Neytendasamtakanna 30. október 2009 var lögð mikil áhersla á að tryggja jafnræði neytenda og fyrirtækja sem eiga í greiðsluvandræðum, í stað þess að hver banki hafi sínar reglur. Samræma þyrfti reglur til að tryggja jafnræði og að tekið yrði mið af þeim reglum þar sem lengst væri gengið til að koma til móts við þá sem ættu í greiðsluerfiðleikum. Einnig var lögð þung áhersla á að gangsaði yrði grundvallarforsenda í viðskiptum banka og sparisjóða við viðskiptavini sína. Neytendasamtökin sendu vegna þessa bréf til efnahags- og viðskiptaráðherra, dómsmála- og mannréttindaráðherra, bankastjóra banka og framkvæmdastjóra Sambands íslenskra sparisjóða.

5.1.17. Ný lög um greiðslujöfnun

Þann 23. október 2009 samþykkti Alþingi ný lög um greiðslujöfnun og birtu Neytendasamtökin skömmu síðar

ítarlega skýringu á lögnum. Þar var m.a. fjallað um hvað fælist í greiðslujöfnun og kosti hennar og galla.

5.1.18. Samkomulag um greiðslujöfnun lána í erlendri mynt

Í byrjun nóvember 2009 gerðu stjórnvöld samkomulag við fjármálafyrirtæki um greiðslujöfnun lána í erlendri mynt, bæði íbúðarlána og bílálána. Sagt var frá þessu á heimasíðunni og útskýrt ítarlega hvað í samkomulaginu fælist.

5.1.19. Greiðslugeta heimilanna

Þann 19. febrúar sl. birtu Neytendasamtökin skýrslu sem Kjartan Broddi Bragason hagfræðingur vann fyrir samtökin um greiðslugetu heimilanna. Þar kom m.a. fram að einkennandi væri hversu skuldugir tekjulægstu hóparnir væru. Margar aðrar athyglisverðar niðurstöður/áendingar komu fram hjá skýrsluhöfundum og eru hér nefndar nokkrar:

1. Dreifing skulda heimilanna er mjög jöfn á milli tekjuhópa og bendir það til að tekjulægri heimili eiga erfitt með að lifa samkvæmt eðlilegum lágmarksneyslustöðlum og að hætta sé á að félagsleg vandamál geta orðið því samfara sé horft til lengri tíma.
2. Svigrúm viðskiptabankanna til að laga skuldastöðu heimilanna er ótvírætt til staðar. Er verið að nota það svigrúm að fullu og er verið að nota það svigrúm á þann hátt að aukinn jöfnuður verði meginforsenda þeirra aðgerða?
3. Stór hluti umræðunnar sem fram hefur farið beinist að aðgerðum viðskiptabankanna þriggja. Meira en helmingur skulda heimilanna er í eigu annarra aðila á fjármagnsmarkaði. Einkum íbúðalánasjóðs og lífeyrissjóðanna. Taka þarf tillit til þess þegar rætt er um þessa hluti og fá fram almenna umræðu um hvort og þá hvernig þessir aðilar geti tekið á sig auknar niðurfærslur/afskriftir.
4. Á Íslandi er lítið, einhæft og einangrað hagkerfi. Hér eru á milli 15-20.000 manns án atvinnu og á hverju ár bætis við fleira ungt og efnilegt fólk. Þetta vandamál, eitt og sér, er meira en ærið fyrir okkar hagkerfi. Verði skuldastöðu heimilanna ekki komið í rétt horf, er sú hætta til staðar að endurreisn efnahagslífsins dragist verulega á langinn og má þá jafnvel búast við umtalsverðum atgervisflotta. Má þá benda á að lækkan skulda og þar með greiðslubrýði hefur í för með sér kaupmáttaraukningu ráðstöfunartekna.

5.1.20. Óbreytt vaxtakjör á gengistryggðum lánum

Í framhaldi af dómum Hæstaréttar um að óheimilt sé að binda lán í íslenskum krónum við erlenda gjaldmiðla barst Neytendasamtökunum til umsagnar erindi frá efnahags- og viðskiptaráðuneytinu þar sem óskað var eftir skoðunum samtakanna á því hvaða vextir ættu að gilda á þessum lánum. Stjórn Neytendasamtakanna fjallaði um málið 21. júní sl. og komst að eftirfarandi niðurstöðu: „Neytendasamtökin telja að horfa verði til þess að þessir dómur séu í raun skýrir hvað þetta varðar, en í þeim eru ákveðin ákvæði slíkra samninga ógilt á grundvelli þess að þau brjóti gegn lögum. Hins vegar er ekki tekið

á öðrum þáttum lánasamninganna. Er það því mat samtakanna að samningarnir eigi að öðru leyti að standa. Neytendasamtökin telja því að samningarnir, þ.m.t. ákvæði þeirra um vaxtakjör, eigi að standa óbreyttir, nema að því er varðar tengingu við erlenda gjaldmiðla og að lántökum beri endurgreiðsla þess sem ofgreitt hefur verið með vísan til ólögmatrar tengingar við gengi erlendra gjaldmiðla.“

5.1.21. Um tilmæli Seðlabanka og FME

Þann 30. júní sl. lýstu Neytendasamtökin yfir vonbrigðum með tilmæli sem Seðlabankinn og Fjármálaeftirlitið gáfu út fyrr sama dag um hvernig fjármálafyrirtæki skyldu standa að endurreikningi gengistryggðra lána. Samkvæmt tilmælunum skyldi miða við annað hvort lægstu vexti af óverðtryggðum útlánnum (nú 8,25%) eða að miða við verðtryggingu, lægstu vexti af nýjum almennum verðtryggðum útlánnum (nú 4,80%) þegar lánasamningar væru endurreiknaðir. Lögð var áhersla á að með tilmælunum væru Seðlabankinn og Fjármálaeftirlitið ekki að segja til um hvernig endanlegt uppgjör lánanna skyldi vera, en vissulega væri slæmt að þessar eftirlitsstofnanir skuli telja það eðlilegt að miða við kjör sem væru svo augljóslega lakari fyrir lántaka en þau kjör sem Neytendasamtökin teldu þá eiga rétt á. Að mati Neytendasamtakanna væri afar brýnt að dómstólar skæru fljótt úr um hvernig endurreikna skyldi þessa samninga með tilliti til endurgreiðslu þess sem innheimt var á grundvelli ólöglegar gengistryggingar, vilji lánveitendur ekki fallast á að lánasamningar skuli gilda óbreyttir að slepptri gengistryggingunni. Þann 23. júní sl. var svo kveðinn upp dómur í héraði um hvaða vexti skuli greiða af ólöglegum gengislánnum. Niðurstaðan var sú að lægstu óverðtryggðu vextir Seðlabankans skyldu gilda og var það í samræmi við tilmælin sem Seðlabankinn og Fjármálaeftirlitið höfðu sett fram. Á heimasíðunni 26. júlí sl. gagnrýndu Neytendasamtökin m.a. að í dómnum væri ekki tekin skýr afstaða til ákvæða samningalaga. Þessum dómi hefur hins vegar verið áfrýjað til Hæstaréttar og er vonandi að niðurstaða liggja fyrir fljótlega.

5.2. Samkeppni, verslun, verðlag

5.2.1. Verðmerkingar - neytendur standið vaktina!

Þann 21. október 2008 sögðu Neytendasamtökin frá því að kvörtunum vegna lélegra verðmerkinga rigndi yfir samtökin. Eins og samtökin hafa ítrekað bent á er seljendum skylt að merkja allar vörur lögum samkvæmt en framkvæmdin virðist vefjast fyrir mörgum seljendum. Því voru neytendur hvattir til að taka höndum saman og uppræta villandi verðmerkingar. Þeir voru hvattir til að fylgjast vel með verðmerkingum í hillum og fara vel yfir strimilinn. Ef misræmi væri þar á ættu neytendur hiklaust að fara fram á leiðréttingu og einnig að sýna öðrum viðskiptavinum stuðning þó röðin við kassann verði fyrir einhverjum tögum. Brýnt var að kvartanir annarra væri aðhald í allra þágu. Þá voru seljendur hvattir til að merkja vörur vel og rétt og bregðast skjótt við athugasemdum viðskiptavina.

5.2.2. Er svindlað á útsölum?

Þann 5. janúar 2009 sáu Neytendasamtökin ástæðu til að senda frá sér frétt þar sem neytendur voru hvattir til að senda erindi til Neytendastofu yrðu þeir varir við eitthvað athugavert á útsölum. En Neytendastofa fer með eftirlit með lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í 11. gr. laganna segir:

„Útsölu eða aðra sölu, þar sem selt er á lækkuðu verði, má því aðeins auglýsa eða tilkynna að um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Þess skal gætt að greinilegt sé með verðmerkingum hvert hið upprunalega verð vörunnar var.“

5.2.3. Opið í 24 tíma - Að kröfu neytenda?

Í upphafi árs 2009 boðaði Hagkaup þá nýjung að hafa eina af verslunum sínum opna allan sólarhringinn (síðar elti Nóatún og það með öllum verslunum sínum). Það vakti óneitanlega athygli Neytendasamtakanna að svo margir flykkust í verslanir seint um kvöld og að næturlagi að það borgaði sig að hafa opið. Í frétt frá samtökunum var minnt á að aukinn kostnaður vegna langs opnunartíma færi út í verðlagið og ekki bara í þeirri verslun sem opin er heldur einnig í öðrum útibúum keðjunnar þar sem vöruverð er það sama í öllum verslunum. Minnt var á að í baráttu Neytendasamtakanna fyrir lægra vöruverði hefðu samtökin bent á að verslanir gætu hagrætt t.d. með styttri opnunartíma og færri útibúum og jafnvel haft lokað á sunnudögum. Stjórnendur verslana segjast vera að koma til móts við viðskiptavinum sína með því að hafa opið alla daga vikunnar og langt fram á kvöld. Þá hafa verslanir lagt í kostnaðarsamar aðgerðir til að auka fermetra verslunarrýmis að sögn vegna kröfu neytenda. Ekki hefur gengið jafnvel að koma á móts við kröfur neytenda um lægra vöruverð, sem hlýtur að vera mikilvægasta krafan.

5.2.4. Kvartaðu skriflega!

Af gefnu tilefni minntu Neytendasamtökin á að mikilvægt væri fyrir neytendur að geta sannað hvað fer fram í samskiptum við seljendur. Þó flest vandamál leysist hratt og vel eru mörg þeirra mála sem samtökin fá inn á borð til sín mjög snúin og erfitt getur verið að fá botn í staðreyndir. Stundum sé um að ræða orð gegn orði og öll sönnunargögn vantar. Það sé því mjög mikilvægt að geta sannað hvað fór fram milli seldana og neytanda, hvenær samskiptin áttu sér stað og hver svaraði fyrir hönd seljanda. Gögn um slík samskipti geta reynst mikilvæg sönnunargögn fari málið í hnút. Minnt var á að gott væri að hafa eftirfarandi í huga:

- Ef þú segir upp t.d. áskrift í síma eða gerir aðrar breytingar á samningi er gott ráð að fá uppgæfið netfang, senda síðan tölvupóst um sama efni og biðja um staðfestingu á því að tölvupósturinn hafi borist.
- Þegar kvartað er, t.d. vegna galla, er líklegt að eitt símtal eða heimsókn til seljanda leysi málið. Ef einhverjar tafir verða á úrlausn er mikilvægt að senda skriflega kvörtun.
- Á heimasíðum seljenda er oft hægt að senda fyrirspurn í pósti. Ráðlegt er að senda frekar fyrirspurn úr sínu eigin póstforriti. Tölvupósturinn sem er sendur beint af heimasíðu seljandans hverfur út í tómið og neytandinn hefur jafnvel enga sönnun fyrir því að hafa kvartað.

5.2.5. Verðupplýsingar eiga að vera á netinu

Þann 10. nóvember sl. var send yfirlýsing þar sem spurt var hvers vegna olíufélögin drægju úr verðupplýsingum til neytenda. Rifjað var upp að fyrir fáum árum síðan hafi N1 ákveðið að birta aðeins algengasta verðið sem boðið var upp á hverju sinni. Gagnrýndu samtökin þennan skort á verðupplýsingum. N1 hóf síðar að birta verð á þeim stöðvum sem bjóða lægsta verð hverju sinni og fljótlega fylgdi Olís á eftir. Loks bættist Shell svo í hópinn og hætti að birta verð á einstökum stöðvum og birtir nú aðeins

algengasta verðið. Það skal tekið fram að áfram birta Atlantsólía, Orkan og ÓB verð á öllum stöðvum sínum. Neytendasamtökin gagnrýna þessa þróun, enda eru stóru olúfélögin með þessu að draga úr verðupplýsingum og þar með möguleikum neytenda til fylgjast með verði. Með þessum breytingum stóru olúfélögin þriggja hafi þau dregið úr gagnsæi á þessum markaði.

5.2.6. Samkeppniseftirlitið verði ekki fyrir niðurskurði

Þann 30. nóvember sl. skrifuðu Neytendasamtökin bréf til forsætisráðherra, fjármálaráðherra, efnahags- og viðskiptaráðherra og fjárlaganefndar Alþingis þar sem fyrirhuguðum niðurskurði til Samkeppniseftirlitsins á næsta ári var mótmælt. Minnt var á að samkvæmt rannsóknnum skiptir meginmáli að viðhalda og auka samkeppni til að stytta tímann sem þjóð þarf til að ganga í gegnum alvarlega efnahagskreppu. Afturhvarf frá virkri samkeppni lengir aðeins kreppuna. Nýleg skýrsla norrænna samkeppnisyrvalda staðfesti þetta enn einu sinni. Einnig telja Neytendasamtökin að færa megi rök fyrir því hvort ekki sé þörf, vegna fámennis, að hafa strangari samkeppnislög og reglur hér á landi en gilda hjá nággrannaþjóðum okkar. Þar má t.d. setja skorður um markaðshlutdeild einstakra aðila á markaði. Einnig má telja eðlilegt að samkeppnisyrvald/dómstólar hafi heimild til að skipta upp fyrirtækjum, hindri þau eðlilega samkeppni og gangi þannig gegn hagsmunum neytenda. Minnt var á að samkeppnislög eru ein mikilvægustu neytendalögin. Í lok bréfsins hvöttu Neytendasamtökin til þess að við afgreiðslu fjárlaga 2010 verði tryggt að framlag til Samkeppniseftirlitsins verði óbreytt á milli árana 2009 og 2010.

5.2.7. Allt um gjafabréf

Þann 1. desember sl. minntu Neytendasamtökin á að þau fá margar fyrirsurnir vegna gjafabréfa. M.a. er mikið er spurt um gildistímann sem seljendur ákveða yfirleitt einhliða. Því var birt ítarleg umfjöllun um gjafabréfin með fréttinni og neytendur minntir á að kynna sér alltaf hver gildistími gjafabréfs er áður en bréfið er keypt og sniðganga seljendur sem veita stuttan gildistíma.

5.2.8. Einokun í mjólkuriðnaði

Þann 16. desember sl. minntu Neytendasamtökin á að Samkeppniseftirlitið hafi sent frá sér álit til sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra um skaðlega samþjöppun í mjólkuriðnaði og áhrif búvörlaga á samkeppni. Álitid var gefið út vegna samruna Kaupfélags Skagfirðinga (KS) og Mjólkú. Þar kom fram að KS sé í nánú samstarfi við MS um sölu á mjólkurvörum en þessir tveir aðilar ráða um það bil 95% markaðarins. Mjólkú hefur til skamms tíma verið eini aðilinn sem veitt hefur KS og MS einhverja samkeppni. Í álit Samkeppniseftirlitsins kemur einnig fram að bæði bændur og neytendur nutu góðs af þeirri takmörkuðu samkeppni sem Mjólkú veitti afurðastöðvum innan SAM (Samtökum afurðastöðva í mjólkuriðnaði). Þannig hafi greiðslur til bænda vegna kaupa á mjólk umfram greiðslumark hækkað á sama tíma og vörur sem Mjólkú hefur framleitt hafi lækkað í verði til neytenda. Í búvörlögum er hins vegar ákvæði um að „þrátt fyrir ákvæði samkeppnislaga er afurðastöðvum í mjólkuriðnaði heimilt að sameinast, gera með sér samkomulag um verkaskiptingu milli mjólkursamlaga að því er varðar framleiðslu einstakra mjólkurvara“. Með samruna KS og Mjólkú, samhliða nánú samstarfi KS og MS hafa þessi lög verið notuð að fullu

og einokun komið á innan þessarar greinar. Neytendasamtökin tóku undir sjónarmið Samkeppniseftirlitsins í þessu máli. Neytendasamtökin sendu frá sér yfirlýsingu þann 10. ágúst sl. í framhaldi af umræðum í fjölmiðlum um frumvarp sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra um breytingar á búvörlögum. Þar kom fram að verði frumvarpið að lögum, verði mjólkursamlög sem taka á móti mjólk umfram greiðslumark (kvóta) sektuð fyrir hvern lítra sem er umfram. Í umsögn Neytendasamtakanna um þetta frumvarp kom m.a. fram að samtökin leggist alfarið gegn samþykkt frumvarpsins. Minnt var á þann ávinning sem neytendur og bændur hefðu haft með tilkomu Mjólkú. Einnig að frumvarpið væri í eðli sínu andstætt bæði hagsmunum bænda og neytenda. Verði frumvarpið að lögum verði lokað á alla samkeppni innan mjólkuriðnaðar. Neytendasamtökin telji hins vegar brýnt að frelsi sé aukið innan þessarar greinar. Því hvöttu Neytendasamtökin til þess að frumvarpið yrði fellt. Ef það væri ekki gert væru alþingismenn að fórna almannahagsmunum fyrir sérhagsmuni og það væri þá ekki í fyrsta skipti. Þegar þetta er skrifað er þetta frumvarp enn til meðferðar á Alþingi.

5.2.9. Flýtimeðferð - þurfa neytendur að greiða fyrir slíkt?

Þann 3. mars sl. bentu Neytendasamtökin á að þegar vara reynist gölluð og neytandi leitar til seljanda eftir úrbótum er mismunandi hversu langan tíma seljandi áætla í viðgerð og í vissum tilfellum er neytendum boðið upp á sérstaka flýtimeðferð gegn þóknun. Þess vegna sé rétt að áréttá að þegar söluhlutur er gallaður og neytandi ber fyrir sig gallann innan kvörtunarfrestsins ber seljanda að bæta úr honum á eigin kostnað. Slík viðgerð á því ekki að leiða til kostnaðar fyrir neytanda. Seljanda ber auk þess að bæta úr gallanum innan hæfilegs tíma. Ef viðgerðin stendur yfir í meira en viku getur neytandi krafist þess að fá sambærilegan hlut til umráða á kostnað seljanda, ef slíkt telst sanngjarnt með hliðsjón af þörfum neytandans og þeim kostnaði sem það hefur í för með sér fyrir seljanda. Það er því ástæða til að hvetja neytendur til að hafa varann á þegar kemur að þóknun vegna flýtimeðferðar og hafa í huga rétt sinn, sem er að fá úrbætur á galla innan hæfilegs tíma.

5.2.10. Hvers vegna lækkar ekki vöruverð?

Þann 2. júní sl. bentu Neytendasamtökin á að undanfarna mánuði hefði krónan styrkst gagnvart evrópskum gjaldmiðlum, en flestar neyslúvörur eru einmitt fluttar inn frá Evrópu. Þannig hafði evran og danska krónan lækkað um 15,5% gagnvart íslenskri krónu á tímabilinu 12. nóvember 2009 til 1. júní 2010. Verðlag innfluttra vara hafi ekki þróast í samræmi við gengi krónunnar. Það sé því ljóst að innflytjendur og/eða smásalar hafi nýtt sér styrkingu krónunnar til að hækka álagningu sína. Slíkt er að sjálfsögðu óásættanlegt og kröfðust Neytendasamtökin þess að styrking krónunnar skilaði sér í lægra verði til neytenda.

5.2.11. Samkeppni þarf að efla

Neytendasamtökin sendu frá sér yfirlýsingu 28. júní sl. þar sem ítrekaðar voru kröfur samtakanna um að samkeppnissjónarmið verði höfð í fyrirrúmi þegar fyrirtæki eru seld eða endurskipulögð í kjölfar hrunsins. Einnig var minnt á mat samkeppnisyrvalda á Norðurlöndum um að virk samkeppni flýti fyrir efnahagsbata. Í yfirlýsingunni kom einnig fram að á mörgum sviðum sé fákeppni einkennandi fyrir íslenskan markað en einnig að nú séu mörg markaðsráðandi fyrirtæki komin í eignarhald fjármálfyrirtækja.

Það skipti því miklu máli hvernig fjármálafyrirtækin halda á spilum sínum og hvort tækifærið verði nýtt til að örva samkeppni. Því hvöttu Neytendasamtökin stjórnmöld og fjármálafyrirtæki að hafa samráð við samkeppnisfyrirvöld varðandi endurskipulagningu eða sölu fyrirtækja og væri ekki síst mikilvægt að beina sjónum að sviðum sem hafa mikil áhrif á afkomu almennings. Markmiðið hljóti að vera að stuðla að aukinni samkeppni öllum landsmönnum til hagsbóta.

5.3. Matvæli

5.3.1. Transfitusýrur í umræðunni

Þann 30. október 2008 fögnuðu Neytendasamtökin samþykkt Norðurlandaráðs um samnorrænar reglur sem takmarka transfitusýrur í matvælum. Í samþykktinni var lagt til að farið yrði að fordæmi Dana sem fyrstir þjóða settu lög um hámarksinnihald transfitusýra í matvælum. Aðgerðir Dana tóku gildi árið 2004 en evrópskir matvælaframleiðendur ákváðu í kjölfarið að kæra danska ríkið til ESB á þeim forsendum að reglurnar kæmu í veg fyrir frjálst flæði vöru. Ekkert varð þó úr málaferlum þar sem ESB áleit að Danir hefðu getað sýnt fram á nægilega sterk rök fyrir lagasetningunni. Neytendasamtökin hafa ítrekað bent á nauðsyn þess að transfitusýrur verði takmarkaðar í matvælum. Transfitusýrur eru afar óhollar og það er vel hægt að framleiða matvæli án transfitusýra eins og reynslan frá Danmörku sýnir best. Þann 18. nóvember 2008 fögnuðu Neytendasamtökin því að umræðan um transfitusýrurnar hafi nú náð á Alþingi með þingsályktunartillögu um setningu reglna um hámarksmagn transfitusýra í matvælum.

5.3.2. Vatnsmagn í sviðasultu

Þann 11. desember 2008 birtu Neytendasamtökin niðurstöður á mælingu vatns í sviðasultu sem Matís gerði um fyrir samtökin. Neytendasamtökin höfðu fengið kvörtun um að sviðasulta innihéldi of lítið af kjöti en þess meira af vatni og matarlími. Vatnsmagnið reyndist á bilinu 74,9% - 80,3% í þeim fimm sýnum sem tekin voru. Fram kom í niðurstöðum Matís að gildi fyrir nýja sviðasultu sé 74,8 g vatn / 100 g og fyrir súra sviðasultu 77,8 g vatn / 100 g. Í einu tilviki vantaði innihaldslýsingu á umbúðir.

5.3.3. Asolitarefnin loks á útleið

Asolitarefni sem notuð eru í matvæli voru bönnuð hér á landi til ársins 2007 en voru þá leyfð vegna upptöku tilskipunar ESB. Efnin hafa lengi verið umdeild en nýlegar rannsóknir benda til að það geti verið samhengi á milli neyslu þeirra og hegðunarvanda hjá börnum. Neytendasamtökin hafa fjallað um þessi efni og talað fyrir því að neytendur verði látnir njóta vafans. Þann 28. júlí sendu samtökin bréf til Samtaka iðnaðarins og hvöttu til þess að hætt yrði að nota þessi efni í matvælaframleiðslu hér. Í svari Samtaka iðnaðarins kom fram að fyrirtæki væru að leita leiða til að losna við notkun efnanna og að efnin væru á útleið. Það var jafnframt skoðun Samtaka iðnaðarins að leitast ætti við að komast hjá notkun asolitarefna sé kostur á öðrum eignum í staðinn. Þess má loks geta Evrópuþingið hefur nú samþykkt að matvæli sem innihalda eitthvert hinna sex umdeildu efna skuli merkja með sérstakri varúðarmerkingu: „Getur haft óæskileg áhrif á hegðun og einbeitingu barna.“ Efnin sem um ræðir eru: E102, E104, E110, E122, E124 og E129.

5.3.4. Skattahækkanir á neysluvörur eru ósanngjarnar

Þann 15. maí 2009 gáfu Neytendasamtökin út yfirlýsingu þar sem bent var á að fram hefði komið í fjölmiðlum að heilbrigðisráðherra íhugaði að leggja á sérstakan sykurskatt til að hamla gegn tannskemmdum barna og unglunga. Minnt var á að á haustdögum 2004 voru slíkar hugmyndir einnig til umræðu. Á þingi Neytendasamtakanna sem haldið var í september það ár var samþykkt svohljóðandi ályktun gegn sykurskatti: „Þing Neytendasamtakanna hafnar hugmyndum um sérstakt gjald á sykur og gosdrykki. Sykur og sælgæti er samkvæmt könnun Hagfræðistofnunar 63% dýrara hér en að meðaltali í Evrópu. Þing Neytendasamtakanna telur að beita þurfi öðrum aðgerðum til að sporna gegn mikilli sykurneyslu. Sérstök skattlagning er neyslustýring og leiðir til aukinna útgjalda heimilanna.“

5.3.5. Gæðakönnun á nautahakki

Nokkur umræða var um gæði á nautahakki í byrjun þessa árs. Því ákváðu Landssamband kúabænda og Neytendasamtökin að gera gæðakönnun á þessari vöru. Sjávarútvegs- og landbúnaðarráðneytið styrkti verkefnið að hluta. Matís sá um framkvæmd könnunarinnar, sem náði til átta tegunda nautahakks og voru niðurstöður birtar 12. mars sl. Helstu niðurstöður eru eftirfarandi:

1. Þrátt fyrir fullyrðingar um annað reyndist ekkert sýnanna innihalda aðrar kjöttegundir en nautakjöt.
2. Ekki fannst sojaprótein í neinu sýnanna, en því hefur einmitt oft verið haldið fram að kjötiðnaðarstöðvar drýgi nautahakk með sojapróteini.
3. Í sex sýnum var viðbætt vatn og í einu tilvikanna kom það ekki fram á umbúðum. Gjarnan er í slíkum tilvikum bætt við kartöflutrefjum. Fram kemur í skýrslu Matís að endurskoða þurfi reglugerð um kjöt og kjötvörur og taka bæði samtökin undir það. M.a. var bent á að reglugerðin sé óljós varðandi viðbætt vatn.
4. Það er skoðun Landssambands kúabænda og Neytendasamtakanna að ekki eigi að heimila að bæta öðrum eignum í nautahakk, án þess að slíkt komi skýrt fram í vöruheiti og innihaldslýsingu.
5. Í of mörgum tilvikum voru merkingar á umbúðum ekki í samræmi við gildandi reglur. Þessu verða kjötiðnaðarstöðvar að kippa í liðinntafarlaust.
6. Í einu tilviki er nafngift vörunnar nautaveisluhakk. Matís benti réttilega á að með slíkri nafngift sé gefið til kynna aukin gæði. Því væri óeðlilegt að í slíka vöru séu notaðar kartöflutrefjar og bætt við vatni.
7. Í tveimur tilvikum reyndist fituinnihald meira en gefið er upp á umbúðum. Slíkt er að sjálfsgöðu óásættanlegt enda varðar það við lög.

Í framhaldi af þessari könnun sendu Neytendasamtökin bréf dagsett 21. apríl sl. til sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra þar sem óskað var eftir að reglugerð um kjöt og kjötvörur yrði endurskoðuð í samræmi við ábendingar sem fram kæmu í þessari skýrslu. Á fundi sem formaður Neytendasamtakanna átti með Jóni Bjarnasyni sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra 5. ágúst sl. kom fram að ráðherra ætla að láta skoða hvort ekki þurfi að breyta reglugerðinni í samræmi við óskir Neytendasamtakanna og Landssambands kúabænda.

5.3.6. Skráargatið slær í gegn – Ísland ekki með

Í frétt frá Neytendasamtökunum þann 16. mars sl. var sagt frá hollustumerkinu skrárgatinu. Merkið er trygging neytenda fyrir því að ákveðin matvara sé sú hollasta í hverjum flokki og til að fá merkið verður varan að uppfylla ákveðin skilyrði varðandi magn sykurs, salts, fitu og trefja. Matvæli sem innihalda hátt hlutfall fitu, sykurs eða salts, eins og kex og sælgæti, geta því ekki fengið merkið, en merkið er valkvætt fyrir framleiðendur. Skrárgatinu var upphaflega komið á fót í Svíþjóð fyrir rúmlega 20 árum og hefur reynst það vel í Svíþjóð að Danmörk og Noregur ákváðu að taka það upp og í dag er merkið orðið að nokkurs konar samnorrænu merki. Íslensk stjórnvöld ákváðu þó einhverra hluta vegna að taka ekki þátt í þessu samstarfi. Þann 17. mars 2008 sendu Neytendasamtökin þáverandi sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra bréf og hvöttu til þess að Ísland yrði þátttakandi í þessu samnorræna samstarfi. Ekki varð þó af því. Þann 16. mars sl. sendu Neytendasamtökin núverandi sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra bréf þar sem samtökin furðuðu sig á áhugaleysi íslenskra stjórnvalda í þessu máli. Jafnframt var óskað eftir upplýsingum um það hvort stjórnvöld hyggest beita sér fyrir því að merkið verði tekið upp hér á landi. Á fundi sem formaður Neytendasamtakanna átti með Jóni Bjarnasyni sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra 5. ágúst sl. kom fram að ráðherra ætla að láta skoða betur hvort ekki sé ástæða til að Ísland taki þátt í þessu samstarfi þannig að skráargatið verði einnig tekið upp hér á landi.

5.3.7. Erfðabreytt matvæli verði merkt

Um árabíl hafa Neytendasamtökin krafist þess að erfðabreytt matvæli og fóður verði merkt sem slík. Það sé eðlilegt til að tryggja valfrelsi neytenda. Slíkar reglur hafa um árabíl verið í gildi í öllum öðrum löndum á EES-svæðinu. Neytendasamtökin hafa ítrekað sent þeim ráðherrum sem fara með málefni sem snúa að matvælum erindi og ítrekað kröfur sínar. Nú síðast var Jóni Bjarnasyni sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra sent bréf þann 13. apríl sl. þar sem þeim tilmælum var beint til hans að hann beiti sér fyrir því að slíkar reglur verði þegar settar. Í svari ráðuneytisins dagsett 29. júní sl. kom fram að löggjöf ESB um erfðabreytt matvæli hafi ekki verið tekin upp í EES-samninginn. Jafnframt að það sé niðurstaða ráðuneytisins að einhliða ákvörðun íslenskra stjórnvalda sé mjög erfið ef ekki óframkvæmanleg. Því telji ráðuneytið eðlilegt að beðið verði eftir því að viðræðum ESB og EFTA ríkjanna ljúki og löggjöf ESB á þessu sviði verði tekin upp í EES-samninginn og í beinu framhaldi þar af í íslenska löggjöf. Í frétt Neytendasamtakanna þann 15. júlí sl. kom fram að samtökin eigi mjög erfitt með að skilja þessa fullyrðingu ráðuneytisins og þá ekki síst í ljósi þess að samtökin séu aðeins að fara fram á að sömu reglur gilda hér og innan ESB. Einnig í ljósi þess að önnur EFTA-lönd, Noregur, Sviss og Lichtenstein, hafi öll sett reglur um merkingar á erfðabreyttum matvörum og allavega Norðmenn hafi strangari reglur en ESB. Þessar þjóðir hafi getað gert þetta án þess að reglur ESB hafi verið teknar upp í EES-samninginn. Það sé því eðlilegt að spurt sé; gilda önnur lögmál hér en í öðrum Evrópulöndum? Á fundi sem formaður Neytendasamtakanna átti með Jóni Bjarnasyni sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra 5. ágúst sl. kom fram að ráðherra vill flýta setningu slíkra reglna og fagna Neytendasamtökin því.

5.3.8. Danir banna BPA í pelum - hvað gerum við?

Efnið Bisfenól-A eða BPA er algengt í matvælaumbúðum, meðal annars er það notað í pela og önnur matarílát ætluð börnum.. Þetta efni er á lista ESB yfir hormónaraskandi efni og nýlegar rannsóknir benda til að það geti verið krabbameinsvaldandi. Danir hafa fyrstir Evrópuþjóða bannað þetta efni í matarílátum ætluðum börnum og þar með pelum. Fleiri Evrópuþjóðir munu nær örugglega fara að dæmi Dana og má t.d. nefna mikinn þrýsting frá sænskum neytendum á þarland stjórnvöld. Í Kanada hefur BPA einnig verið bannað í pelum. Þann 5. júlí 2009 sendu Neytendasamtökin umhverfisráðherra erindi og kröfðust sambærilegs banns hér og í Danmörku. Umhverfisstofnun var falið að kanna málið og komst að þeirri niðurstöðu að brýn ástæða væri til að grípa til aðgerða. Hins vegar félli málið undir sjávarútvegs- og landbúnaðarráðuneytið og var umsögn Umhverfisstofnunar því send til Matvælastofnunar. Neytendasamtökin sendu erindi til sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra dagsett 28. janúar sl. og kölluðu eftir því að yfirvöld gripu til aðgerða. Í svari ráðuneytisins sem er dagsett 30. júní sl. sagði m.a. að Matvælaöryggisstofnun Evrópu skoði nú hvort vísindaleg rök liggi að baki banni danskra yfirvalda og niðurstöðu sé að vænta fljótlegra. Verði löggjöf Evrópusambandsins breytt í kjölfar álits Matvælaöryggisstofnunarinnar muni íslensk stjórnvöld bregðast við í samræmi við löggjöf EES samningsins. Þetta þýðir að íslensk stjórnvöld munu ekki aðhafast nema Evrópusambandið fari að dæmi Dana og banni BPA í pelum. Það yrði því í raun ekki ákvörðun íslenskra stjórnvalda því Ísland yrði hvort eð er að setja slíkar reglur vegna aðildar að EES samningnum. Neytendasamtökin telja eðlilegra að beita varúðarreglunni þar sem vafi leiki á öryggi efnisins og því eðlilegt að neytendur njóti vafans. Þessa reglu virða dönsk stjórnvöld en ekki íslensk. Á meðan engin lög eru til um notkun efnisins hér á landi er foreldrum eindregið ráðlagt að forðast matarílát og pela sem innihalda BPA og varast að hita matarílát sem gætu innihaldið efnið í örbylgjuofni.

5.3.9. Sterkir koffíndrykkir á markað

Nýjar tegundir orkudrykkja sem innihalda mikið koffín eru komnar á markað á Íslandi. Ástæðan er breyting á reglum, vegna tilskipunar Evrópusambandsins, sem gerir það að verkum að nú eru ekki lengur nein takmörk á magni viðbættis koffíns í drykkjum eins og áður var. Þeir drykkir sem innihalda mikið koffín eru ekki ætlaðir börnum og kemur það fram á umbúðum ef vandlega er skoðað. Það má þó ætla að það séu helst börn og unglingar sem sækja í þessa drykki enda beinist markaðssetningin aðallega að þessum hópi. Neytendasamtökin hafa gagnrýnt að Ísland skyldi ekki fara sömu leið og Danmörk og Noregur og sækja um undarþágu en þessi lönd skylda framleiðendur til að sækja um leyfi til markaðssetningar á drykkjum sem innihalda meira koffín en 150 mg/l. Þá sendu Neytendasamtökin Landlæknisembættinu erindi og kölluðu eftir því að haldið væri utan um tilfelli sem koma á borð heilbrigðiskerfisins og rekja má til ofneyslu orkudrykkja. Embættið tók undir áhyggjur samtakanna en taldi að erfitt væri að halda utan um slíka skráningu með ábyrgum hætti.

5.4. Fjármálamarkaður

5.4.1. Sagan endalusa um seðilgjöldin

Við sögðum frá því í frétt þann 23. desember 2008 að Neytendasamtökin hefðu fengið mikið af fyrirspurnum vegna töku seðilgjalda, sem ganga raunar undir ýmsum nöfnum eins og tilkynningargjald og greiðslugjald. Oft væri um að ræða kvartanir vegna gjalda sem fjármálafyrirtæki bæta ofan á þegar þau innheimta hjá eigin viðskiptamönnum. Neytendasamtökin hafa alltaf barist gegn þessari gjaldtöku. Neytendur voru hvattir til, hafi með innheimtu aukagjalda verið brotið gegn eðlilegum viðskiptaháttum eða tilmælum ráðherra, til að senda formllegt erindi til Neytendastofu, sem er sá opinberi aðili sem eftirlit hefur með töku seðilgjalda.

5.4.2. Breytingar á kreditkortatryggingum

Vakin var athygli á því í frétt þann 8. maí 2009 að skilmálum kortatrygginga hafi verið breytt og m.a. að sjálfsábyrgð í forfallatryggingum hafi verið hækkuð í 16.000 kr. Birtar voru ítarlegar upplýsingar um hvert kort fyrir sig og jafnframt voru neytendur hvattir til að kynna sér skilmála kortanna.

5.4.3. Lántökugjald á að vera föst krónutala

Þann 5. júní 2009 ítrekuðu Neytendasamtökin gagnrýni sína á lántökugjöldum hjá bönkum og sparisjóðum. Gagnrýnt var að lántökugjald er jafnan lagt á sem föst og fyrirfram ákveðin prósentutala án tillits til lántökuupphæðar. Að mati Neytendasamtakanna sé eðlilegra og sanngjarnara að lántökugjald sé ákveðin upphæð sem endurspeglar þann kostnað sem viðkomandi lánastofnun hefur af lánveitingunni. Dæmi um slíkan kostnað er vinnan við mat á láns- og veðhæfni og frágangur á lánsskjöllum. Minnt var á að slíkt fyrirkomulag er komið á í Svíþjóð. Umboðsmaður neytenda þar í landi höfðaði mál gegn einum af stærstu bönkunum þar fyrir að nota prósentutölu í stað krónutölu enda væri það ósanngjarnt og því óréttmætt. Niðurstaðan var sú að ólöglegt væri að reikna lántökugjald sem fasta prósentutölu. Þessi niðurstaða er að sjálfsögðu stefnumarkandi fyrir aðrar lánastofnanir í Svíþjóð. Neytendasamtökin hvöttu íslensk fjármálafyrirtæki að hætta að reikna út lántökugjald með óbreyttum hætti.

5.4.4. Krafa um skyldu til greiðslumats

Þann 23. október 2009 sendu Neytendasamtökin bréf til Gylfa Magnússonar, efnahags- og viðskiptaráðherra. Í bréfinu kom fram krafa Neytendasamtakanna um að ráðherra beiti sér fyrir lagabreytingum og reglugerð til að tryggja ábyrgar lánveitingar í framtíðinni. Meðal annars með því að gera lánveitendum skylt að framkvæma raunhæft greiðslumat fyrir allar lánveitingar. Minnt var á að komið hafi í ljós að sumir lántakendur hafi tekið að láni meira fé en þeir ráði í raun við að greiða til baka. Greiðsluörðugleikar heimilanna skrifist ekki eingöngu á gengisfall íslensku krónunnar eða vaxandi verðbólgu og atvinnuleysi, heldur einnig á það að framboð af lánsfé var of mikið og að lánsfjárhæðir voru oft í engu samræmi við greiðslugetu og framfærslukostnað lántaka. Eina ákvæði íslenskra laga sem segja má að fjalli um skyldu til greiðslumats þegar ekki er um persónulega ábyrgð annars einstaklings að ræða er að finna í 18. gr. laga um húsnæðismál nr. 44/1998. Þar er kveðið á um að lúðalánasjóði sé heimilt að synja umsækjanda um lánveitingu uppfylli hann ekki skilyrði viðmiðunarreglna sjóðsins

um greiðslugetu. Hvergi er því tekið á því í íslenskum lögum hvernig greiðslumat skuli fara fram og eini neyslustaðallinn sem til er eru neysluviðmið Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna. Þær upphæðir sem þar er stuðst eru ekki í samræmi við raunverulegan framfærslukostnað lántakenda, enda fremur sniðnar að fólki í verulegum fjárhagsörðugleikum. Því skorti sárlega reglur um greiðslumat, bæði hvað varðar skyldu lánveitenda til að framkvæma greiðslumat og eins um það hvernig greiðslumat skuli framkvæmt. Á fundi sem fulltrúar Neytendasamtakanna áttu með ráðherra þann 11. júní sl. var erindið ítrekað en þegar þetta er skrifað hefur ekki enn borist svar frá ráðuneytinu.

5.4.5. Raunhæft neysluviðmið er nauðsynlegt

Þann 9. apríl sl. ítrekuðu Neytendasamtökin nauðsyn þess að koma á raunhæfu greiðslumati sem byggir á eðlilegum neysluviðmiðun. Með eðlilegum neysluviðmiðum er átt við að tekið sé tillit til eðlilegra útgjalda fjölskyldu og er þá hvorki miðað við óeðlilega mikla neyslu né heldur sultarneyslu en það síðarnefnda hefur því miður verið reyndin hér til að mynda þegar metin er greiðslugeta lántakenda. Minnt var á að hér væri um gamalt baráttumál samtakanna að ræða. Þannig kynntu samtökin þetta mál á ráðstefnu sem þau héldu fyrir tæplega 20 árum. Einnig höfðu Neytendasamtökin frumkvæði að því að unnin var skýrsla á vegum Norrænu ráðherranefndarinnar „Viðmiðunarneysla fyrir íslensk heimili“ á árinu 1993. Í tvígang hafa svo verið skipaðar nefndir um þetta án þess að meira væri gert. Neytendasamtökin hafa rætt þetta mál á fundum með Gylfa Magnússyni efnahags- og viðskiptaráðherra og Árna Páli Árnason félagsmálaráðherra.

5.4.6. Ólöglegir skilmálar Kaupþings

Haustið 2008 aðstoðuðu Neytendasamtökin félagsmann við að senda erindi til Neytendastofu vegna myntkörfulána Kaupþings banka. Þóttu samtökunum ljóst að Kaupþing hafi brotið gegn lögum um neytendalán með því að upplýsa lántakendur ekki um vaxtaálag sem laumað hafði verið ofan á millibankavexti. Engar upplýsingar eru um þetta álag í samningsskilmálum og því gat lántakandi ekki vitað að þetta álag var yfirhöfuð til staðar né að það myndi hækka og þá hversu mikið. Bankinn hækkaði þetta álag einhliða um tæp 2 prósentustig frá árunum 2005-2008. Samkvæmt lögum um neytendalán er skylt að upplýsa lántakendur um það með hvaða hætti vextir eru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breytist. Þá er að sjálfsögðu skylt að upplýsa á samningi hver vaxtakjörin eru nákvæmlega. Í mars 2009 komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að Kaupþing hefði brotið gegn 6. og 9. gr. laga um neytendalán og áfrýjaði bankinn málinu til áfrýjunarnefndar neytendamála. Áfrýjunarnefnd staðfesti ákvörðun Neytendastofu í september 2009. Bankinn gaf þá út að hann myndi fara með málið fyrir dómstóla. Þegar fresturinn var liðinn kom hins vegar í ljós að bankinn ætlaði ekki dómstólaleiðina. Í mars 2010 fengu viðskiptavinir Arion banka hins vegar bréf frá bankanum þar sem vaxtasamsetningin á myntkörfulánum er útskýrð nánar og nýir skilmálar kynntir til sögunnar. Neytendasamtökin þekkja engin önnur dæmi þess að lánastofnanir reyni að breyta skilmálum eftir á með því að senda viðskiptavinum nýja skilmála í pósti. Telja samtökin alveg ótvírætt að samningar Kaupþings hafi verið ólöglegir og lántakar eigi rétt á endurgreiðslu ofgreidds álags en á meðan óvissa ríkir um gengistryggð lán bíða samtökin átekta.

5.4.7. Neytendatryggingar skoðaðar

Neytendasamtökin skoðuðu ákveðna þætti varðandi neytendatryggingar, nánar tiltekið skaðatryggingar út frá þeim váttryggingaerindum sem borist hafa samtökunum. Tilgangur verkefnisins var aðallega að greina vandann og hafa frumkvæði að úrbótum. Í ljós kom að hlutverk og verkaskipting eftirlitsstofnanna varðandi eftirlit með váttryggingaskilmálum og markaðssetningu er töluvert óljós. Gerð var því grein fyrir dæmum um það sem betur mætti fara í þessari skýrslu, í því skyni að bera svo málin undir þar til bæra aðila þegar eftirlitshlutverkin skýrast. Vinnuskýrsla um verkefnið var birt á heimasíðunni 29. júlí sl.

5.4.8. Ólögmatir samningar Lýsingar og SP Fjármögnunar

Þann 9. ágúst sl. var fjallað um tvær ákvarðanir Neytendastofu í málum neytenda gegn Lýsingu annars vegar og SP Fjármögnun hins vegar. Það sem var sammerkt báðum ákvörðununum er að fyrirtækin uppfylltu ekki upplýsingaskyldu sína gagnvart neytendum þegar tekin voru bílalan. Í báðum málunum voru neytendum ekki gefnar upplýsingar um vaxtaálag sem bættist ofan á Libor vexti sem lánið báru. Í ákvörðuninni sem snéri að Lýsingu var einnig um að ræða mikla handvömm við gerð samningsins, þar sem ekki var í samningnum tilgreint að helmingshluti lánsins, sem var reiknaður í íslenskum krónum, ætti að vera verðtryggður og bera breytilega vexti. Ljóst er að slegið var til hendinni við gerð þessara samninga og er það krafa Neytendasamtakanna að fjármálafyrirtæki leggi meiri vinnu og metnað í gerð lánsamninga, enda um mikilvæga samninga fyrir neytendur að ræða. Í ljósi þess hversu fjármálafyrirtæki virðast eiga erfitt með að semja löglega samningsskilmála, ættu neytendur að lesa samninga gaumgæfilega áður en skrifað er undir og leita ráða ef samningar eru óskýrir

5.5. Fjarskiptamarkaður

5.5.1. Samningar í gegnum síma

Þann 2. febrúar 2009 var bent á að færst hafi í aukana að fjarskiptafyrirtæki beiti mjög ágengum söluaðferðum við að ná í nýja viðskiptavinum. Oft gangi þessi viðskipti nokkuð hratt fyrir sig því fyrirtækin hringi í einstaklinga og bjóði þeim tiltekna þjónustu án þess að viðkomandi hafi tíma til þess að kynna sér efni samnings. Þessir samningar fela oft í sér að einstaklingur er bundinn í sex mánuði án þess að hafa fengið samning í hendur til samþykktar. Munnlegt samþykki í gegnum síma er látið duga. Ekki er þó heimilt að flytja símanúmer milli fjarskiptafyrirtækja nema skriflegt eða rafrænt samþykki neytandans sé fyrir hendi (tölvupóstur eða SMS úr þeim síma sem um ræðir). Þá er einnig skylt að gera rafrænan eða skriflegan samning við neytanda um viðskiptin. Þá hafa fyrirtækin orðið uppvís að því að leita til unglunga með það í huga að selja þeim tiltekna fjarskiptabjónustu. Það verða að teljast mjög varhugaverðir viðskiptahættir að binda þannig ólöggráða einstakling án þess að samþykki forráðamanns sé fyrir hendi. Minnt var á að þegar sölumenn hringja heim til fólks og bjóða áskrift að fjarskiptabjónusta fellur slík sölumennska undir lög um húsgöngu- og fjarsölusamninga. Samkvæmt þeim hefur neytandinn rétt til að falla frá samningnum án nokkurra skuldbindinga svo framarlega sem það er gert innan 14 daga. Reyndar ber sölumanni að kynna neytendum þennan rétt. Loks minntu Neytendasamtökin á þá gullvægu að reglu að kynna sér fyrst og kauptu svo.

5.5.2. Sex vinir

Þann 5. mars 2008 bentu Neytendasamtökin á að Síminn auglýsti stíft að hægt væri að hringja í sex vini óháð kerfi. Í auglýsingum sáust fréttamenn furðu lostnir yfir þessari frábæru þjónustu enda aldrei heyrst um annað eins kostaboð. Í bakgrunninum var svo frá sér numinn almúginn í gleðivímu yfir þessum merku tíðindum. Fram kom að þessi auglýsing væri að mati Neytendasamtakanna villandi. Þar væri talað um lágsta mínútagjald á landinu óháð kerfi (11,90 kr. mínútan) og jöfnum höndum væri talað um ókeypis símtöl í heimasíma (sem er allt annað tilboð) og sex vini. Þessir sex vinir eru hins vegar aðeins í boði ef maður er reiðubúinn að greiða 14,90 kr. fyrir mínútuna (eða 25% hærra gjald en talað var um í auglýsingunni). Lágsta mínútagjaldið er nefnilega hluti af öðrum kostapakka hjá Símanum, en hann er fyrir vinfáa, því þar má aðeins eiga einn vin. Hér væri því um þrjú aðskilin tilboð að ræða, eitt með sex vinum, annað með lágsta mínútagjaldi og hið þriðja með ókeypis símtölum í heimasíma. Neytendum var bent á að kynna sér gaumgæfilega alla samningsskilmála áður en kæmi að samningsgerð.

5.5.3. Verðþak á reikisímtöl

Reikisímtöl eru þegar hringt er úr eða í farsíma eða send SMS-skilaboð utan heimalands viðkomandi en innan EES-svæðisins. Ný Evrópugjaldskrá varðandi þetta tók gildi 1. júlí sl. þar sem sett er verðþak á reikisímtöl og sem öllum löndum sem aðild eiga að EES-samningnum ber að fara eftir. Póst- og fjarskiptastofnun gerði úttekt á hvort íslensku fjarskiptafyrirtækin færu eftir þessum reglum og var það mat stofnunarinnar að svo væri. Neytendasamtökin skoðuðu þetta mál nánar og birtu frétt þann 11. ágúst sl. Niðurstaða samtakanna var sú að ekkert af símafyrirtækjunum færi að öllu leyti eftir þessum reglum og kröfðust samtökin úrbóta. Einnig kom í ljós við rannsókn samtakanna að mistök hafa orðið við þýðingu reglugerðarinnar úr ensku yfir á íslensku og mun Samgönguráðuneytið gefa út nýja reglugerð vegna þessa

5.6. Önnur mál

5.6.1 Börn fá frið

Hinn 29. janúar 2009 sáu Neytendasamtökin ástæðu til þess að minna á að á undanföllum árum hafi mörg fyrirtæki farið offari í auglýsinga- og markaðsmennsku gagnvart börnum. Hafi Neytendasamtökunum oft fundist nóg um enda talið að börn ættu að njóta verndar gegn slíku áreiti. Talsmaður neytenda og umboðsmaður barna hafa gefið út ítarlegar leiðbeiningarreglur sem ætlað er að takmarka markaðssókn fyrirtækja gagnvart börnum og unglungum. Samkvæmt þessum reglum eru skorður settar við kostun og aðra markaðssókn í skólum, ekki skulu vera auglýsingar í kringum barnatíma í sjónvarpi, takmarka skuli auglýsingar á óhollum matvælum sem beinast að börnum og ekki skuli senda markpóst til barna. Fjölmargir komu að þessu starfi og voru flestir ef ekki allir sammála um að leiðbeiningar sem þessar ættu rétt á sér. Neytendasamtökin fögnuðu þessu framtaki og beindu því til fyrirtækja að þau virtu þessar leiðbeiningar.

5.6.2. Mp3 spilarar geta valdið heyrnarskaða

Um miðjan október 2008 gaf vísindanefnd á vegum Evrópubandalagsins út skýrslu þar sem varað er við heyrnarskaða

af völdum mp3 spillara. Meglena Kuneva, þáverandi framkvæmdastjóri neytendamála hjá EB, lýsti áhyggjum yfir að margt ungt fólk sem notar mp3 spillara og farsíma á háum hljóðstyrk gæti verið að skaða heyrn sína óávitandi og því væri mikilvægt að vekja neytendur til vitundar og koma þessum upplýsingum á framfæri. Það sé vel þekkt að mikill hávaði í langan tíma getur skaðað heyrn og því séu fyrir hendi reglugerðir til að takmarka hljóðstyrk á vinnustöðum og frá umhverfinu. Síðustu ár hafi hávaði í frístundum orðið áhyggjuefni, sérstaklega þegar kemur að tónlistarspilurum og tækjum sem geta framkallað hljóð á háum hljóðstyrk og njóta aukinna vinsælda. Áætlað sé að um 50 til 100 milljón manns í aðildarríkjum EB hlusti á slíka spillara á degi hverjum. Notendur tónlistarspillara sem vilja vernda heyrn sína ættu að athuga hvort tækið bjóði uppá möguleika til að takmarka hámarkshljóðstyrk, eða passa að halda hljóðstyrknum í lágmarki, og reyna að takmarka hlustunartíma sinn.

5.6.3. Ákvarðanir ganga gegn auknu umferðaröryggi

Á fundi stjórnar Neytendasamtakanna 21. janúar 2009 var samþykkt ítarleg ályktun um vegaförum og þar sem ítrekuð var sú stefna samtakanna að þeir fjármunir sem teknir eru af umferðinni í formi skatta og gjalda af bifreiðum og eldsneyti séu nýttir til öryggis- og umferðarmála og að mikilvægast sé að beina framkvæmdum að þeim vegum þar sem flest og alvarlegustu slysin verða. Ályktunin var mjög ítarleg enda hafa samtökin um langt skeið lagt áherslu á að gerð sé vönduð áætlun um fækkun umferðarslysa. Tölur í fjárlagafrumvarpi og ákvarðanir um framkvæmdir í vegamálum fyrir árið 2009 þýði stöðnun í mikilvægum verkefnum. Ljóst er að hér á landi eins og í öðrum löndum sé uppbygging vegamannvirkja með aðskilnaði gagnkvæmra akbrauta eins og á Reykjanesbrautinni að skila sér í fækkun alvarlegra slysa og dauðaslysa. Áherslur stjórnvalda liggja hins vegar í verkefnum á strjálbylli svæðum. Stjórn Neytendasamtakanna spurðist líka fyrir um 8 milljarðana sem „fengust“ þegar Síminn var seldur og höfðu verið teknir frá til gerðar Sundabrautar. Ekkert svar hefur enn komið hvað varð af þeim peningum. Neytendasamtökin bentu á að Ísland væri nú í 11.-12. sæti meðal OECD þjóða varðandi dána í umferðinni. Í rúmlega 30 ár hafi Ísland aldrei verið svona aftarlega heldur oftast verið í fremstu röð. Það væri því alvarlegt og óáfsakanlegt að halda til streitu áformum um að skera niður fjárframlög til umferðaröryggisáætlunar ríkisins. Því var skorað á Alþingi að hætta við þau áform. Fulltrúar Neytendasamtakanna kynntu Kristjáni Möller samgönguráðherra þessa ályktun á fundi með ráðherra.

5.6.4. Alþjóðadagur neytendaréttar, 15.mars

Alþjóðadagur neytendaréttar 2009 var helgaður baráttunni gegn óhollum mat fyrir börn. Í yfirlýsingu Alþjóðasamtaka neytenda var m.a. sett fram sú ósk að auglýsingar á óhollum mat- og drykkjarvörum verði bannaðar á heimasíðum og samskiptasíðum. Einnig að fyrirtækjum verði bannað að lokka neytendur með gjöfum og leikföngum og nýta sér þekktar persónur og teiknimyndafígúrus í markaðssetningu sinni. Þá var hvatt til að sýningar auglýsinga sem beint er að börnum verði ekki leyfðar á bilinu kl. 18 – 21. Neytendasamtökin styðja heilshugar þessa baráttu og hvöttu íslensk stjórnvöld með bréfi til þáverandi heilbrigðisráðherra að vinna þessu framgang innan WHO.

Alþjóðadagur neytendaréttar 2010 var helgaður

viðskiptum neytenda við fjármálafyrirtæki. Í tilefni þessa sendu Neytendasamtökin frá sér yfirlýsingu þar sem áhersla var lögð á eftirfarandi:

1. Frekari aðgerðir vegna greiðsluvanda heimilanna.
2. Staðall um neysluviðmið, ábyrgari lánveitingar.
3. Lög um hópmálsókn.
4. Burt með sms-lánin.

5.6.5. Áherslur í neytendamálum

Um miðbik maímánaðar 2009 sendu Neytendasamtökin nýrri ríkisstjórn og stjórnmalaflokkum sem eiga fulltrúa á Alþingi yfirlit yfir helstu áherslur samtakanna í neytendamálum. Bent var á að hér á landi hafi neytendamálin verið afgangsmalaflokkur þótt horft hafi til betri vegar undanfarin ár. Ný ríkisstjórn kenni sig við norræna velferðarstjórn og vonandi nái sú skilgreining einnig til neytendamála. Í áherslunum eru talin upp 23 mál. Meðal þeirra eru; staðall fyrir viðmiðunarneyslu og greiðslumat, lög um hópmálsókn, lög um fjármálasamninga, breytingar á lögum um greiðsluaðlögun, öflugt samkeppniseftirlit, úrskurðarnefndir, verðmerkingar, netverslun, aðildarviðræður við ESB, erfðabreytt matvæli, transfitusýrur, samgöngur og neytendafræðsla.

5.6.6. Fundað um neytendafræðslu

Þrjú fulltrúar úr nefnd Neytendasamtakanna um neytendafræðslu áttu fund með menntamálaráðherra þann 26.nóvember sl. Var markmiðið að ítreka við ráðherra mikilvægi neytendafræðslu á öllum stigum skólakerfisins. Einnig var þeirri skoðun samtakanna komið á framfæri að neytendafræðsluráð heyri beint undir ráðherra en ekki Neytendastofu eins og nú er. Ráðherra var jákvæður og sýndi málefningu skilning.

5.6.7. Málefni leigjenda

Starfsemi Leigjendasamtakanna hefur legið niðri mörg undanfarin ár. Mikið er leitað til Neytendasamtakanna af hálfu leigjenda. Oftar en ekki er um að ræða viðskipti milli tveggja einstaklinga en fyrirtæki eru þó í vaxandi mæli að leigja út íbúðarhúsnæði. Neytendasamtökin hafa ekki treyst sér til að taka þennan malaflokk yfir og aðstoða leigjendur í deilum við leigusala. Ástæðan er einfaldlega of takmarkaðir fjármunir sem samtökin hafa. Á fundi með félags- og tryggingamálaráðherra Árna Páli Árnasyni þann 19.maí sl. reifuðu fulltrúar Neytendasamtakanna að ráðuneytið og Neytendasamtökin gerðu með sér þjónustusamning og þar að samtökin myndu leiðbeina og aðstoða leigjendur. Ráðherra tók vel í þessa hugmynd en málið er enn í skoðun í ráðuneytinu þegar þetta er skrifað.

5.6.8. Svansmerktar vörur – úrval og verð

Í tilefni af 20 ára afmæli norræna Svansins og samhliða sérstöku kynningarátaki ákváðu Neytendasamtökin að gera könnun á því hvornig verðlag á svansmerktum vörum er í samanburði við aðrar sambærilegar vörur og voru niðurstöður birtar 14. maí sl. Niðurstöður voru að úrvalið af svansmerktum vörum fer ört vaxandi og flestar verslanir selja t.d. gott úrval af svansmerktum hreinlætisvörum og verðið ætti ekki að vera nein fyrirstaða. Minnt var á að merkið er trygging neytenda fyrir því að tiltekin vara eða þjónusta sé sú umhverfisvænsta í sínum flokki og þar með einnig sú heilnæmasta. Svanurinn er einnig gæðastimpill því merkið tryggir að vara eða þjónusta stenst þær gæðakröfur sem gerðar eru til hennar.

5.6.9. Fyrirkomulag neytendamála

Stjórn Neytendasamtakanna sendi frá sér yfirlýsingu um fyrirkomulag neytendamála hjá hinu opinbera. Ályktunin var send til forsætisráðherra, dómsmála- og mannréttindaráðherra og fjármálaráðherra þann 15. júní sl. Þar er lögð áhersla á að Neytendastofa og embætti talsmanns neytenda verði sameinað í eina stofnun og nafninu um leið breytt í Umboðsmann neytenda. Jafnframt að fleiri ráðuneyti geri þjónustusamninga við Neytendasamtökin. Þótt dómsmála- og mannréttindaráðuneytið fari með neytendamálin falla neytendamál í raun undir mörg ráðuneyti. Neytendasamtökin lýstu sig reiðubúin til viðræðna við stjórnvöld um þetta, enda sé það skoðun samtakanna að það sé í mörgum tilvikum ódýrara að fela félagasamtökum ýmis verkefni á því sviði sem þau starfa á, í stað þess að stjórnvöld sinni þeim. Í yfirlýsingunni kom fram ítarlegur rökstuðningur með þessum tillögum.

5.6.10. Norrænt neytendasamstarf verði endurvakið

Í framhaldi af frétt frá Norrænu ráðherranefndinni gáfu Neytendasamtökin út yfirlýsingu þann 21. júní sl. þar sem tekið var undir tillögur um að norrænt neytendasamstarf yrði endurvakið. Í fréttinni kom m.a. fram að norræna ráðherranefndin óttast að samræming á réttindum neytenda innan ESB muni veikja neytendarétt á Norðurlöndum. Minnt var á í fréttinni að þegar ákveðið var að leggja niður formlegt samstarf í neytendamálum á vegum Norrænu ráðherranefndarinnar fyrir 5 árum hafi norræn neytendasamtök, neytendastofnanir og umboðsmenn neytenda á Norðurlöndum mótmælt ákvörðuninni harðlega. Í bréfi sem Neytendasamtökin sendu íslenskum stjórnvöldum var bent á að þetta kæmi sér ekki síst illa hér á landi, enda hafi þróun neytendamála hér á landi verið hægari en á öðrum Norðurlöndum. Því væri það til hagsbóta fyrir íslenska neytendur að norrænu neytendastarfi yrði framhaldið. Umboðsmenn neytenda á Norðurlöndum lýstu áhyggjum sínum af því að þessi breyting muni skilja eftir tómarúm með tilliti til möguleika á samstarfi og sameiginlegum rannsóknum á sviði neytendaréttar.

5.6.11. Skilmálar Facebook

Neytendasamtökin vöktu athygli á skilmálum hins sívinsæla samskiptavefs Facebook. Fæstir notendur átta sig á hve langir og flóknir skilmálar Facebook eru, en allt sem notendur setja á samskiptavefinn getur Facebook notað til eilífðarnóns hvort sem það eru upplýsingar, myndir eða skoðanir. Þeir geta breytt og framselt upplýsingar um notendur til markaðssetningar. Á tímabili fjarlægðu þeir úr skilmálunum setningu sem verndaði notendur þannig að Facebook missti afnotaréttinn yfir persónuupplýsingum, þegar maður eyddi aðgangi sínum. Það var gagnrýnt harðlega úr mörgum áttum sem endaði með því að Facebook ákvað að setja setninguna inn aftur. En það breytir ekki því að skilmálarnir eru enn vondir. Neytendasamtök víðsvegar um heim hafa barist fyrir því að Facebook viðurkenni rétt fólks yfir sínum eigin upplýsingum. Skilmálar Facebook hafa verið til skoðunar hjá nefnd ESB sem hefur með vernd á persónuupplýsingum að gera. Neytendasamtökin leggja áherslu á að fólk sé upplýst um skilmálanna og það sé meðvitað um hvað það segir og gerir á samskiptasíðum eins og Facebook.

5.6.12. Réttindi flugfarþega

Undanfarin ár hafa flugfarþegar orðið fyrir meiri röskunum en oft áður og meira hefur reynt á reglur um réttindi þeirra.

Kemur þar margvísleg til. Bæði hafa aflýsingar á flugum aukist í kjölfar efnahagshruns og verkföll verið nokkuð tíð víða um heim. Þá má ekki gleyma eldgosinu í Eyjafjallajökli sem setti evrópskar flugsamgöngur úr skorðum vikum saman vorið 2010. Á heimasíðunum www.ns.is og www.ena.is hafa Neytendasamtökin og Evrópska neytendaaðstoðin verið ötul í því starfi að benda neytendum og flugfélögum á að þrátt fyrir erfiðar aðstæður í flugrekstri eigi neytendur sinn rétt og ekki dugi að skilja þá eftir strandaða í lausu lofti ef flugið er ekki samkvæmt áætlun.

6. Kærur og erindi

Frá síðasta þingi haustið 2008 hafa Neytendasamtökin sent um 30 formleg erindi og kvartanir, mörg eru þessi erindi send yfirvöldum, en samskipti við fyrirtæki eru iðulega óformlegri. Á heimasíðu samtakanna, www.ns.is, má sjá töflu yfir þessi erindi og fylgjast með afdrifum þeirra. Hér á eftir eru nokkur þessara mála rakin.

6.1. Dulin hækkun á símreikningum

Í kjölfar breytinga á tímamælingum fjarskiptafyrirtækja á símtölum vorið 2009 sendu Neytendasamtökin erindi til Póst- og fjarskiptastofnunar. Breytingarnar höfðu það í för með sér að símtölin stukkðu á stærri skrefum og neytendur sem einungis töluðu í örfáar sekúndur þurftu að greiða fyrir heila mínútu. Í erindinu var því óskað eftir því að Póst- og fjarskiptastofnun beitti sér fyrir breyttum reglum þannig að innheimt yrði 30 sekúndna upphafsgjald og svo á einnar sekúndu fresti. Í svari sínu til samtakanna tók stofnunin undir gagnrýni þeirra en taldi sig skorta lagaheimild til að hafa afskipti af framkvæmd tímamælinga. Jafnframt tilkynnti Póst- og fjarskiptastofnun að til stæði að vekja athygli samgönguráðuneytisins á málinu með það fyrir augum að kannaðir yrðu möguleikar á lagabreytingu.

6.2. Áskriftarskilmálar Stöðvar 2

Snemma árs 2009 bárust Neytendasamtökunum kvartanir frá áskrifendum Stöðvar 2 vegna gjaldskrárhækkunar. Kvartanirnar lutu helst að því að þeim áskrifendum sem voru með bindisamninga var ekki heimilt að segja upp áskriftinni vegna hækkunarinnar, en í skilmálum fyrirtækisins sagði að áskrifanda bæri að greiða áskriftargjald í samræmi við gjaldskrá á hverjum tíma. Ekki var í skilmálum að finna neinar takmarkanir á því hverjar hækkunarir skyldu vera. Í kjölfar þessara kvartana sendu Neytendasamtökin erindi til Neytendastofu og fóru fram á afstöðu stofnunarinnar. Neytendastofa tók ekki afstöðu til erindis Neytendasamtakanna en leysti úr álitæfninu með ákvörðun en stofnuninni höfðu borist fleiri kvartanir vegna þessa. Niðurstaða Neytendastofu var sú að brotið hefði verið gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með því að tilkynna áskrifendum ekki með fullnægjandi hætti um verðskrárbreytingar (tilkynnt á vefsíðu fyrirtækisins) og með því að heimila ekki áskrifendum að slíta samningi vegna gjaldskrárbreytinga á binditímanum.

6.3. sms-lánastarfsemi

Í október 2009 veittu Neytendasamtökin því athygli að farið var að bjóða svokölluð sms-lán á Íslandi. Um er að ræða litlar upphæðir sem lánaðar eru til skamms tíma með gríðarlegum kostnaði fyrir lántaka. Neytendasamtökin hafa síðan varað ítrekað við töku slíkra lána og birt reynslusögur frá lántökum. Í desember

2009 sendu samtökin svo efnahags- og viðskiptaráðherra bréf þar sem þau beindu þeim tilmælum til ráðherra að gripið yrði til aðgerða, t.a.m. með lagasetningu, til að koma í veg fyrir frekari framgang slíkrar lánastarfsemi. Svar ráðuneytisins barst loks í júní 2010. Þar kom fram að ráðuneytið tæki heilshugar undir gagnrýni samtakanna á smálánafyrirtækin en teldi þó regluverk Evrópubandalagsins koma í veg fyrir að hægt væri að setja þessari starfsemi frekari skorður. Í þessum efnum yrði því að treysta á dómgreind neytenda. Fulltrúar samtakanna hafa lýst áhyggjum yfir úrræðaleyfinu á fundum með félagsmálaráðherra og viðskiptamálaráðherra.

6.4. Fimm ára ábyrgð á nýjum bílum

Í kjölfar auglýsinga Toyota um fimm ára ábyrgð á nýjum bifreiðum sem birtust í janúar 2010 sendu Neytendasamtökin fyrirtækinu erindi. Þar var bent á að samkvæmt lögum um neytendakaup er kvörtunarfrestur neytenda vegna galla í hlutum sem ætla má að hafi verulega langan endingartíma, eins og bifreiðar, fimm ár. Þar sem tímamörk hinnar nýju ábyrgðar Toyota voru fimm ár, eins og hinn lögbundni kvörtunarfrestur var farið fram á nánari upplýsingar um það hvað í ábyrgðinni fælist. M.a. var spurt um hvort með henni væri t.a.m. tekin ábyrgð á fleiri atvikum en leiða má af lögunum, en ekki er heimilt að gefa yfirlýsingu um ábyrgð nema í henni felist ríkari réttur en neytandi á samkvæmt lögum. Í kjölfarið áttu Neytendasamtökin fund með forsvarsmönnum Toyota þar sem farið var yfir lagaumhverfið í bifreiðakaupum. Forsvarsmenn Toyota töldu sig með nýjum ábyrgðarskilmálum taka ábyrgð vegna bilana sem alla jafna teldust ekki galli og sendu Neytendasamtökunum í kjölfarið lista yfir þá hluti bifreiða sem ábyrgðinni væri ætlað að ná til.

6.5. Valgreiðslur í heimabönkum

Í desember 2009 bárust Neytendasamtökunum kvartanir vegna þess hvernig staðið væri að birtingu valkvæðra reikninga, s.s. frá félagasamtökum og hjálparstofnunum, í heimabönkum. Neytendasamtökin gerðu úttekt á því hvernig birtingu væri háttað í heimabönkum og birtu þá úttekt á heimasíðu sinni hinn 3. desember 2009. Í ljós kom að í flestum tilvikum var valkvæðum greiðslum blandað saman við aðra reikninga og því erfitt fyrir neytendur að átta sig á því hvaða reikninga þeir beinlínis þyrftu að greiða og hverjir væru valkvæðir. Í kjölfarið sendu samtökin bönkum og sparisjóðum erindi þar sem fram kom sú skoðun samtakanna að valgreiðslur ættu að vera skýrt aðgreindar frá öðrum reikningum og farið var fram á úrbætur. Svör bárust frá MP-banka, Arion og Íslandsbanka en allir þessir aðilar sögðust vera að vinna að úrbótum.

6.6. Alferð fellur niður vegna eldgoss

Neytendasamtökin sendu erindi til Neytendastofu vegna viðskiptahátta Express ferða sem neituðu að endurgreiða alferð sem féll niður vegna eldgossins í Eyjafjallajökli. Neytendasamtökin töldu þessa meðferð málsins ekki heimila þar sem neytandinn hefði greitt fyrir pakkaferð sem aldrei var farin og ætti hann því rétt á endurgreiðslu. Nýverið komst Neytendastofa að niðurstöðu í málinu og tók undir með Neytendasamtökunum um að þessir viðskiptahættir væru ekki í samræmi við lög. Enn er ekki komið í ljós hvort ferðaskrifstofan mun áfrýja þessari niðurstöðu.

6.7. Erindi í meðförum Neytendastofu

Þegar þetta er skrifað er Neytendastofa með til meðferðar tvö

nýleg erindi frá Neytendasamtökunum. Þau lúta að auglýsingum sem eru að mati samtakanna ekki í samræmi við ákvæði laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu enda settar fram sem hver önnur fréttaumfjöllun og ekki skýrt aðgreindar frá öðru efni.

7. Neytendalöggjöf

Frá hausti 2008 og fram til júlí 2010 sendu Neytendasamtökin frá sér umsagnir vegna hátt í 70 frumvarpa eða frumvarpsdraga. Er það umtalsverð fjölgun frá því sem áður var en kannski ekki skrítið þar sem mikill fjöldi frumvarpa hefur verið lagður fram í kjölfar bankahruns og vegna efnahagsþrenginga. Allar umsagnir samtakanna eru aðgengilega á heimasíðunni, www.ns.is. Sjá kafla 11. Hér að neðan eru raktar nokkrar veigamestu breytingar sem orðið hafa á íslensku lagaumhverfi á tímabilinu fyrir neytendur.

7.1. Lög um ábyrgðarmenn

Vorið 2009 voru loks sett lög um ábyrgðarmenn en áður hafði verið í gildi samkomulag Neytendasamtakanna, Samtaka fjármálafyrirtækja og viðskiptaráðherra f.h. stjórnvalda um notkun ábyrgða á skuldum einstaklinga. Lögin taka að nokkru mið af þessu samkomulagi og er vissulega ánægjulegt að reglur um réttarstöðu ábyrgðarmanna skuli nú vera komnar í lög. Hins vegar telja Neytendasamtökin að lögin þurfi raunar nokkurrar endurskoðunar við. Bæði virðist sem einhver ákvæði laganna feli í sér brot gegn banni við afturvirkni laga og eins væri æskilegra að í lögunum væru sérákvæði um ábyrgðir vegna greiðslukorta og yfirdráttarlána. Þá telja Neytendasamtökin afar brýnt að settar verði reglur um greiðslumat, en ónýtt heimild er í lögunum til þess og að komið verði á fót raunhæfum neymlustaðli, en skylda er að greiðslumeta lántakendur áður en þriðji maður gengst í ábyrgð. Hins vegar er óvíst hvaða gildi slíkt greiðslumat hefur þegar áður nefndar reglur skortir.

7.2. Lög um greiðsluaðlögun

Nú eru hartnær tuttugu ár síðan Neytendasamtökin hófu baráttu fyrir því að sett yrðu lög um greiðsluaðlögun, þ.e. úrræði fyrir skuldara til að geta staðið við fjárskuldbindingar sínar (sem þá yrðu lækkaðar eða felldar niður) og framfleytt sér á sama tíma. Því miður urðu slík lög ekki að veruleika fyrr en vorið 2009, en mun æskilegra hefði verið að reynsla fengist á þetta úrræði meðan fjárhagslegur stöðugleiki ríkti fremur en í efnahagshremmingum þar sem ætla mætti að mun fleiri en ella væru í þörf fyrir greiðsluaðlögun. Vorið 2009 var bætt inn í lög um gjaldprotaskipti kafla um nauðsamninga til greiðsluaðlögunar. Neytendasamtökin gerðu raunar margvíslegar athugasemdir við það frumvarp. Vorið 2010 lagði svo félagsmálaráðherra fram frumvarp sem var meira í ætt við það sem samtökin höfðu hugsað sér. Það frumvarp varð þó ekki að lögum heldur var samþykkt frumvarp félags- og tryggingamálanefndar til laga um greiðsluaðlögun einstaklinga og tóku þau lög gildi 1. ágúst sl. Það frumvarp var ekki sent sérstaklega út til umsagnar og gafst samtökunum því ekki færi á að tjá sig um það. Þó má telja þau lög til bóta frá fyrri ákvæðum sem skipað var inn í lög um gjaldprotaskipti og binda samtökin vonir við að þetta úrræði muni reynast þeim sem þurfa vel.

7.3. Lög um umboðsmann skuldara

Þann 1. ágúst sl. tóku gildi lög um embætti umboðsmanns skuldara. Embættinu er ætlað að aðstoða án endurgjalds

einstaklinga í verulegum greiðsluferðileikum, m.a. með því að hafa milligöngu um samninga við lánardrottna og veita ráðgjöf og fræðslu um fjármál heimilanna. Jafnframt er umboðsmanni skuldara falið viðamikið hlutverk samkvæmt lögum um greiðsluaðlögun einstaklinga. Er því um að ræða talsvert umfangsmeiri verkefni en Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna fór áður með. Þótt vissulega sé ekki komin reynsla á rekstur þessa embættis hafa Neytendasamtökin lýst ánægju sinni með að sett sé á fót sérstök stofnun er gæti hagsmuna skuldara.

7.4. Frumvörp í vinnslu – æskileg lagasetning

Neytendasamtökin hafa árum saman barist fyrir því að sett verði lög um hópmálsókn og m.a. sent dómsmálaráðherra ítrekað erindi þess efnis. Nú liggur fyrir frumvarp til laga um hópmálsókn og sendu Neytendasamtökin athugasemdir sínar við frumvarpið í mars sl. Frumvarpið er hins vegar til umfjöllunar í allsherjarnefnd og hefur verið þar í allnokkurn tíma. Neytendasamtökin telja brýna þörf á því að frumvarp þetta verði að lögum hið fyrsta en ljóst er að þörfin fyrir hópmálsóknarræðið hefur sjaldan eða aldrei verið jafnbrýn og nú.

Þá er í vinnslu frumvarp til laga um greiðslumiðla (m.a. debet- og kreditkort) sem byggir á tilskipun Evrópubandalagsins. Innleiðing þessarar tilskipunar hefur verið nokkuð tímafrek en Neytendasamtökin vonast til að sett verði lög um þessi mál hið fyrsta, enda fráleitt að ekki gildi nein sérstök lög um notkun greiðslukorta.

8. Útgáfu- og upplýsingastarf

8.1. Neytendablaðið

Neytendablaðið er gefið út fjórum sinnum á ári, 24 bls. hverju sinni og í A4 broti. Blaðið er sent öllum félagsmönnum Neytendasamtakanna og er innifalið í árgjaldi. Fyrirtæki geta verið áskrifendur að blaðinu. Ritstjóri Neytendablaðsins er Brynhildur Pétursdóttir.

8.2. Heimasíðan ns.is

Hluti af heimasíðu Neytendasamtakanna er læstur þar sem eingöngu félagsmenn hafa lykilorð að. Þar eru gæðakannanir, heimilisbókhalda og Neytendablaðið. Á síðum sem eru aðgengilegar fyrir alla eru fréttir og tilkynningar samtakanna og upplýsingar um þau mál sem Neytendasamtökin vinna að hverju sinni. Á síðunni eru einnig álit og umsagnir samtakanna, erindi til ráðuneyta, eldri eintök Neytendablaðsins, upplýsingar um réttindi neytenda og ótal margt fleira. Það stendur til allir geti skráð sig fyrir rafrænu fréttabréfi, beint af vefnum. Það mun heita Kötturinn í sekknum. Verið er að vinna að nýju útliti á síðunni.

8.3. Námskeið í fjármálum heimila og neytendarétti

Neytendasamtökin hafa haldið reglulega námskeið í fjármálum og neytendarétti og munu gera það áfram. Þá hafa Neytendasamtökin rafrænt heimilisbókhalda á heimasíðu sinni fyrir félagsmenn. Einnig hafa Neytendasamtökin haft milligöngu um námskeiðahald aðila sem sóst hafa eftir námskeiðum á eigin vegum og á það bæði við um námskeið fyrir fullorðna sem og ungt fólk. Neytendasamtökin fengu fjárveitingu að upphæð 1,6 mill.króna úr forvarna- og framfarasjóði Reykjavíkurborgar í október 2008 til að kosta verkefnið „Forvarnir í fjármálum heimila og einstaklinga“ og voru þeir fjármunir notaðir til að halda

námskeið í öllum hverfum borgarinnar. Neytendasamtökin hafa einnig tvívegis sótt um styrk úr sama sjóði til að halda námskeið í fjármálum fyrir ungt fólk en fengið synjun.

8.4. Gæða- og markaðskannanir

Á tímabilinu voru birtar eftirfarandi kannanir í Neytendablaðinu og/eða á www.ns.is:

- Ryksugur
- Blue-Ray og DVD spilarar
- Stafrænar myndavélar (eingöngu markaðskönnun)
- Sláttuvélar
- Sparperur
- DVD-spilarar
- Hlaupaskór
- Sjónvarpstæki
- Tölvuprentarar
- Uppþvottavélar
- Þvottavélar
- Kattarmatur
- Morgunkorn (eingöngu gæðakönnun)
- Sjónvarpstæki
- Stafrænir myndarammar

8.5. Verðkannanir

Á tímabilinu voru framkvæmdar eftirfarandi verðkannanir og birtar á www.ns.is:

- Svansmerktar vörur
- Sælgætissala í leikhúsum
- Hvað kostar að telja úr sparibaukunum?
- 3G – áskrift
- Hársnyrtistofur á Akureyri
- Verð á rafmagni
- Leiga á matjurtargörðum
- Verð á blákorni (garðáburði)
- Umfelgun á Akureyri
- Verð á léttlopa
- Tannlækningar barna
- Verð skólamáltíðum
- Hamborgarhryggur með beini
- Verðkönnun í matvöruverslunum á Akureyri
- Könnun á húsaleigu var gerð þrisvar á tímabilinu

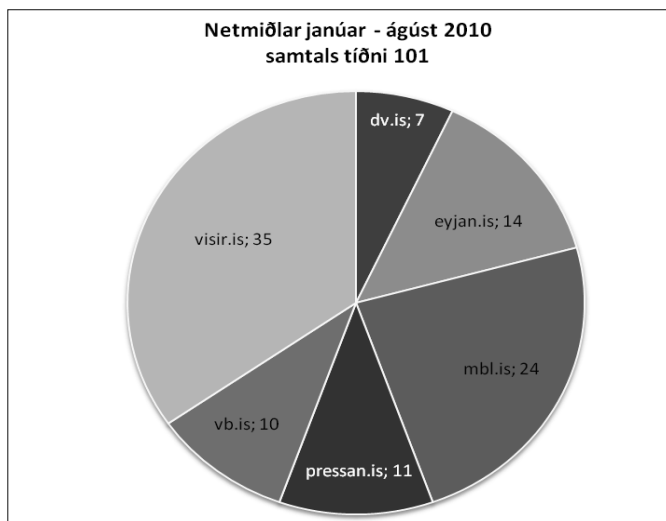
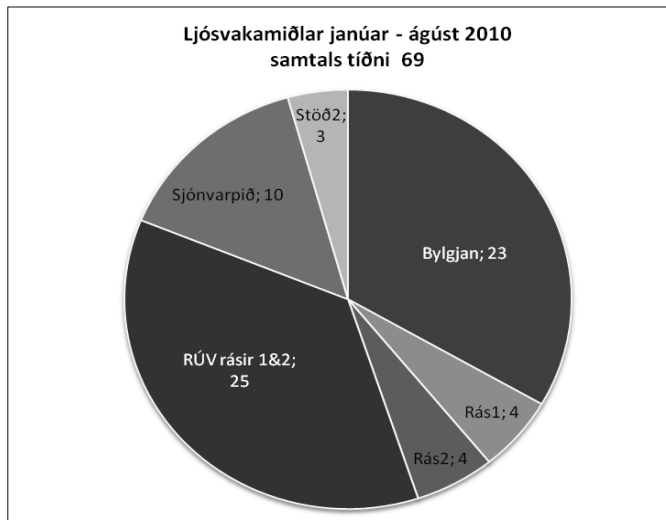
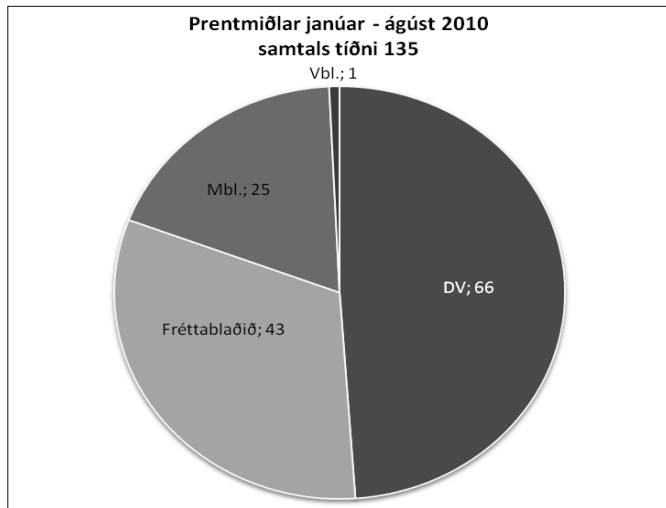
Auk þess gerðu Neytendasamtökin 17 svokallaðar smákannanir, en þá er verð á sömu vöru/þjónustu kannað hjá 6-8 seljendum hverju sinni.

8.6. Aðrar kannanir

- Verðlækkunir birgja og smásala (sjá kafla 5.2.10)
- Þóknun v/útgreiðslu viðbótarlífeyrissparnaðar (sjá kafla 5.1.11)
- Hvernig valgreiðslur eru birtar í heimabönkum (sjá kafla 6.5).

8.7. Neytendasamtökin í fjölmiðlum

Í fjölmiðlum eru fluttar fréttir af neytendamálum daglega. Neytendasamtökin hafa átt gott samstarf við fjölmiðla. Fjölmiðlar hafa bæði leitað til samtakanna og Neytendasamtökin senda einnig reglulega frá sér fréttatilkynningar. Auk þess er heimasíðan brunnur af fróðleik og fréttum um neytendamál og fjölmiðlar hafa sótt fréttæfni beint af heimasíðunni.



8.7.1. Fjölmiðlavaktin

Undanfarin ár hafa Neytendasamtökin fengið vöktun á hversu oft samtökin fá umfjöllun í prentmiðlum og fréttatengdum þáttum hjá ljósvakamiðlum. Greining á þessari vöktun er mun nákvæmari nú en síðustu ár. Töflurnar hér að framan sýna umfjöllun um Neytendasamtökin í prentmiðlum, ljósvakamiðlum og netmiðlum fyrstu átta mánuði þessa árs.

8.7.2. Þættir um neytendamál

Þess má geta að Rás1 fjallar reglulega um neytendamál

í þáttum eins og Samfélagið í nærmynd og Vít og Breytt. Þeir falla ekki undir fréttatengt efni og eru því ekki með í fjölmiðlavöktuninni. Heimildapættir sem fjalla um hin ýmsu neytendamál ættu að vera fastur liður í dagskrá Ríkissjónvarpsins. Neytendasamtökin hafa hvatt stofnunina til að sinna þessu. Allar ríkisstöðvar nágrannalandanna framleiða mikið af góðum fréttaskýringa- og heimildapáttum, slíkir þættir eru vinsælir og vekja jafnan mikla athygli.

9. Nefndir, ráð og stjórnir sem NS eiga aðila að

Neytendasamtökin áttu fulltrúa í eftirtöldum nefndum, ráðum og stjórnunum á tímabilinu:

- Fagráð á sviði mælifræði – Gunnar Á. Gunnarsson.
- Fjarskiptaráð – Ragnhildur Guðjónsdóttir.
- Gæðamatsráð Lagnafélags Íslands – Valdimar K. Jónsson.
- Höfundaréttarnefnd – Hildigunnur Hafsteinsdóttir.
- Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa – Hildigunnur Hafsteinsdóttir. Til vara Jón Magnússon.
- Nefnd um endurskoðun raforkulaga – Ragnhildur Guðjónsdóttir.
- Nefnd um framtíðarskipulag lénamála – Púriður Hjartardóttir.
- Nefnd um endurskoðun laga um skipan ferðamála og öryggiskröfur í ferðaþjónustu – Hildigunnur Hafsteinsdóttir.
- Nefnd um rafræna greiðslumiðla og greiðslukerfi – Hildigunnur Hafsteinsdóttir (hefur lokið störfum).
- Neytendafræðsluráð – Ragnhildur Guðjónsdóttir. Til vara: Púriður Hjartardóttir
- Rafstaðlaráð – Jóhannes Gunnarsson.
- Samningahópur EES 1 v/ESB umsóknar – Hildigunnur Hafsteinsdóttir.
- Samningahópur EES 2 v/ESB umsóknar – Hildigunnur Hafsteinsdóttir.
- Samningahópur um landbúnaðarmál v/ESB umsóknar – Jóhannes Gunnarsson.
- Samstarfshópur um kynningarátak um erfðabreyttar lífverur – Jóhannes Gunnarsson.
- SART – Ingibjörg Magnúsdóttir.
- Síðanefnd SÍA um auglýsingar – Jóhannes Gunnarsson. Til vara Hildigunnur Hafsteinsdóttir.
- Staðlaráð Íslands – Púriður Jónsdóttir.
- Stjórn Orkuseturs – Valdimar K. Jónsson.
- Stjórn Vottunarstofunnar Túns (lífræn vottun) Jóhannes Gunnarsson.
- Umhverfisfræðsluráð – Púriður Hjartardóttir. Til vara Birgir Þórðarson.
- Umhverfismerkisráð – Jóhannes Gunnarsson.
- Umhverfisnefnd Norræna félagsins – Birgir Þórðarson.

10. Samstarf við aðra aðila

10.1. Samstarf við stéttarfélag á Eyjafjarðarsvæðinu

Neytendasamtökin hafa átt gott samstarf við stéttarfélagin á Eyjafjarðarsvæðinu mörg undanfarin ár. Stéttarfélagin hafa styrkt Neytendasamtökin árlega með framlagi að upphæð 482.400 kr. Styrkveitingin er til að auðvelda Neytendasamtökunum að hafa

skrifstofu á Akureyri. Í samningi við stéttarfélagin er jafnframt gert ráð fyrir að samtökin sinni verðkönnunum á svæðinu.

10.2. Kynningarátak um erfðabreyttar lífverur

Umræða um erfðabreyttar lífverur hefur til skamms tíma verið lítil hér landi. Vegna þessa ákváðu Neytendasamtökin í samvinnu við Landvernd, Matvæla- og veitingasamband Íslands, Náttúrulækningafélag Íslands, Slow Food hreyfinguna og Vottunarstofuna Tún (sem vottar lífrænt) að taka upp samstarf sín á milli til að örva opna umræðu um erfðabreyttar lífverur. Samstarfið hefur fyrst og fremst verið fólgið í því að haldið er úti heimasíðu, www.erfðabreytt.net. Einnig hafa verið haldnir kynningarfundir þar sem erlendir sérfræðingar á þessu sviði hafa komið til landsins og haldið fyrirlestra. Samhliða því hafa verið haldnir fundir með ýmsum aðilum, þar á meðal stjórnvöldum og erlendu sérfræðingarnir hafa rætt við fjölmiðla.

10.3. Samstarf við Neytendastofu

Á starfstímanum hafa fulltrúar Neytendasamtakanna og Neytendastofu haldið reglulega fundi þar sem m.a. er farið yfir þau verkefni sem hvor aðili er að sinna hverju sinni. Tilgangurinn er upplýsa hinn aðilann að hvaða verkefnum verið sé að vinna að m.a. til að koma í veg fyrir að báðir aðilar séu sinna sömu verkefnum.

10.4. Samtökin Almannaheill

Neytendasamtökin tóku fyrir tveimur árum þátt í stofnun Almannaheilla, samtaka þriðja geirans, sem starfa að sameiginlegum framfaramálum almannaheillasamtaka í landinu. Hafa Almannaheill m.a. beitt sér fyrir að lagarammi fyrir frjáls félagasamtök verði endurskoðaður, en ráðherraskipuð nefnd sem vinnur að athugun á þessu málefni með aðild samtakanna er nú að ljúka störfum. Þá hafa samtökin beitt sér fyrir að skattareglur sem gilda fyrir almannaheillasamtök verði svipaðar og þær sem gilda í helstu samanburðarlöndum okkar. Ennfremur luku samtökin í vor við að setja almennar siðareglur fyrir aðildarsamtökin, í þeim tilgangi að efla traust almennings á þeim. Að auki má nefna að Almannaheill hafa frá 2008 staðið fyrir umræðu um hlutverk almannaheillasamtaka við endurreisn samfélagsins eftir fall íslensku bankanna og efnahagskreppuna sem fylgdi í kjölfarið. Fulltrúi Neytendasamtakanna í stjórn Almannaheilla er Jónas Guðmundsson. Árgjald er 25.000 kr.

11. Umsagnir Neytendasamtakanna

11.1. Umsagnir um lagafrumvörp:

- Frumvarp til laga umrannsókn á starfsemi fjármálafyrirtækja.
- Frumvarp til laga um breytingar á raforkulögum.
- Frumvarp til laga um breytingu á samkeppnislögum.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um loftferðir.
- Frumvarp til laga um greiðsluaðlögun einstaklinga.
- Frumvarp til laga um umboðsmann skuldara.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um tekjuskatt.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um stimpilgjald og lögum um aukatekjur ríkissjóðs.
- Frumvarp til laga um breytingu á áfengislögum (auglýsingar).
- Frumvarp til laga um sölu fasteigna, fyrirtækja og skipa.
- Frumvarp til laga um fjölmiðla.
- Frumvarp til laga um breytingar á lögum um meðferð einkamála (hópmálsókn).

- Frumvarp til laga um mannvirki.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um framleiðslu, verðlagningu og sölu á búvörum.
- Frumvarp til laga um frestun nauðungarsölu og flýtimeðferð vegna gengistryggðra lána.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um fjármálafyrirtæki.
- Frumvarp til laga um þjónustuviðskipti á innri markaði EES.
- Frumvarp til laga um váttryggingastarfsemi.
- Frumvarp til laga um umhverfis- og auðlindaskatta.
- Frumvarp til laga um ráðstafanir í skattamálum (virðisaukaskattur o.fl.).
- Frumvarp til laga um breytingar á lögum um tekjuskatt og fleiri lögum.
- Frumvarp til laga um breytingar á lögum um samningsveð.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um innflutning dýra.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um fjarskipti.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um nauðungarsölu.
- Frumvarp til laga um breytingu á ýmsum lögum er varða matvæli.
- Frumvarp til laga um breytingu á ýmsum lögum vegna tilfærslur verkefna innan Stjórnarráðs Íslands.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um meðferðeinkamála, skilyrði gjafsóknar.
- Frumvarp til laga um Bankasýslu ríkisins.
- Frumvarp til laga um ráðstafanir í ríkisfjármálum.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um skyldutryggingu lífeyrisréttinda og starfsemi lífeyrissjóða.
- Frumvarp til laga um váttryggingastarfsemi.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um Lánasjóð íslenskra námsmanna.
- Frumvarp til laga um stofnun hlutafélags til að stuðla að endurskipulagningu þjóðhagslega mikilvægra atvinnufyrirtækja.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum er varða fjármálamarkaðinn.
- Frumvarp til laga um ábyrgðarmenn.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um virðisaukaskatt, vef- og rafbækur.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um aðför, nauðungarsölu og gjaldþrotaskipti.
- Frumvarp til laga um skyldutryggingu lífeyrisréttinda og starfsemi lífeyrissjóða, útgreiðsla séreignarsparnaðar.
- Frumvarp til laga um greiðsluaðlögun.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um Ríkisútvarpið.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um áfengi og tóbak.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um húsnæðismál.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um stimpilgjald.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um framleiðslu, verðlagningu og sölu á búvörum (viðurlög, heimavinnsla og aðilaskipti að greiðslumarki í mjólkurframleiðslu).

11.2. Umsagnir um þingsályktunartillögur:

- Þingsályktunartillaga um lækkun rafmagnskostnaðar garðyrkjubænda.
- Þingsályktunartillaga um skilaskyldu á ferskum matvörum.
- Þingsályktunartillaga um afskriftir lána íslenskra heimila og rekstrarfyrirtækja.
- Þingsályktunartillögur er varða aðild að ESB.
- Þingsályktunartillaga um stöðu minni hluthafa.
- Þingsályktunartillaga um samningu lagafrumvarps um nýja tegund hlutafélaga sem eru með gagnsætt eignarhald og bann viðlánveitingum og krosseignarhaldi slíkra hlutafélaga.
- Þingsályktunartillaga um setningu reglna um hámarks magn transítusýra í matmælum.
- Þingsályktunartillaga um takmörkun á losun brennisteinsvetnis af manna völdum í andrúmslofti

11.3. Aðrar umsagnir

- Breytingar á gjaldskrá Íslandspósts.
- Umræðuskjal Samkeppniseftirlitsins: Bankar og endurskipulagning fyrirtækja.
- Drög að frumvarpi til laga um fjölmiðla.
- Drög að frumvarpi til laga um þjónustuviðskipti.
- Athugasemdir við umsókn Orf Liftækni hf. um leyfi til útiræktunar á erfðabreyttu byggi.
- Mat á hagsmunum við aðild að ESB.
- Skýrsla Samkeppniseftirlitsins „Öflug uppbygging – opnun markaða og efling atvinnustarfsemi“.

12. Erlent samstarf

Eftir bankahrunið var ákveðið að draga úr útgjöldum Neytendasamtakanna eins og mögulegt væri. M.a. var ákveðið að hætta tímabundið að senda fulltrúa á fundi erlendis í þeim tilvikum þar sem samtökin greiða ferðakostnað. Þetta hefur m.a. leitt til þess að fulltrúar Neytendasamtakanna hafa á þessu tímabili ekki mætt á fundi í norrænu samstarfi, BEUC og ICRT. Þetta hefur vissulega orðið til að draga úr tengslum við neytendasamtök í nágrennalöndum og mun koma niður á starfsemi Neytendasamtakanna ef framhald verður á.

12.1. Norrænt neytendasamstarf

Á árinu 2005 var tekin pólitísk ákvörðun um að leggja niður norrænt neytendasamstarf sem verið hafði á vegum Norrænu ráðherranefndarinnar. Eins og fram kemur í kafla 5.6.10 hafa komið fram tillögur um að endurvekja þetta samstarf og hafa Neytendasamtökin tekið undir það.

12.1.1. Samstarf ritstjóra norrænna neytendablaða

Ritstjórar norrænna neytendablaða halda fundi einu sinni á ári. Tilgangurinn er að auka samstarf milli blaðanna. Fulltrúi Neytendasamtakanna er Brynhildur Pétursdóttir ritstjóri Neytendablaðsins.

12.1.2. Norræni tækniþópurinn

vegum norrænna neytendablaða hefur verið starfandi sérstakur vinnuhópur þeirra sem annast umsjón með gæðakönnunum sem birtar eru. Samstarf þessara aðila hefur aukist mikið á síðustu árum. Fulltrúi Neytendasamtakanna í þessu samstarfi er Jóhannes Gunnarsson.

12.2. Evrópskt og alþjóðlegt samstarf

12.2.1. Evrópusamtök neytenda (BEUC)

Neytendasamtökin eru aðili að BEUC. Með þátttöku í BEUC skapast miklu betri möguleikar á að fylgjast með þeirri þróun sem á sér stað á sviði neytendamála í Evrópu og hafa áhrif á hana ef við viljum. Árgjald okkar í BEUC fyrir þetta ár er 255.131 kr. Fulltrúi Neytendasamtakanna hjá BEUC er Jóhannes Gunnarsson.

12.2.2. Samstarfsvettvangur neytendasamtaka um staðlastarf (ANEC)

Með alþjóðavæðingu í gegnum EES og Alþjóðaviðskiptastofnunina (WTO) skipta staðlar og gerð þeirra æ meira máli. Viðskiptalífið leggur mikla áherslu á og fjármuni í að hafa áhrif á þetta starf. Það er því afar mikilvægt að hagsmuna neytenda sé gætt. Þetta viðurkenndu stjórnvöld á öllu EES-svæðinu þegar EES-samningurinn var gerður og því ákváðu ESB og EFTA að standa straum af rekstri ANEC. Jóhannes Gunnarsson sækir aðalfund ANEC sem haldinn er einu sinni á ári. Ferðakostnaður er greiddur af ANEC.

12.2.3. Ráðgjafarnefnd EFTA um neytendamál (EFTA-CCC)

Neytendasamtökin urðu aðilar að ICRT – „International Consumer Research and Testing“ – um áramótin 1996–1997, en ICRT er samstarfsvettvangur neytendasamtaka um gæðakannanir. Til skamms tíma voru þetta fyrst og fremst evrópsk neytendasamtök sem tóku þátt í þessu samstarfi, en nú hafa bandarísku neytendasamtökin og fjölmörg neytendasamtök í Asíu og Ástralíu bæst í hópinn. Árgjald fyrir þetta ár er 145.206 kr. Fulltrúi Neytendasamtakanna hjá ICRT er Jóhannes Gunnarsson.

12.2.4 ICRT – Samstarf neytendasamtaka um gæðakannanir

Neytendasamtökin urðu aðilar að ICRT – „International Consumer Research and Testing“ – um áramótin 1996–1997, en ICRT er samstarfsvettvangur neytendasamtaka um gæðakannanir. Til skamms tíma voru þetta fyrst og fremst evrópsk neytendasamtök sem tóku þátt í þessu samstarfi, en nú hafa bandarísku neytendasamtökin og fjölmörg neytendasamtök í Asíu og Ástralíu bæst í hópinn. Árgjald fyrir þetta ár er 145.206 kr. Fulltrúi Neytendasamtakanna hjá ICRT er Jóhannes Gunnarsson.

12.2.5. Samstarf innan Evrópsku neytendaaðstoðarinnar – ENA

Evrópska neytendaaðstoðin er starfrækt í 29 löndum, eða aðildarríkjum EB auk Noregs og Íslands. Nánar má lesa um starfsemina í kafla 4. Evrópska neytendaaðstoðin á Íslandi er því hluti af stóru samstarfsneti og felur það í sér víðtæka samvinnu við hinar stöðvarnar og ekki eingöngu þegar kemur að því að leysa úr kvörtunum neytenda. T.a.m. er gert ráð fyrir að fulltrúi ENA á Íslandi sækir ársfjórðungslega fundi sem haldnir eru á vegum Evrópubandalagsins, sem að hluta til fjármagnar starfsemina. Jafnframt eru árlega haldnir norrænir fundir og er því samstarf við hinar Norðurlandastöðvarnar bæði náið og gott, en einnig er mikið um óformleg samskipti milli starfsstöðva. Þá tekur ENA á Íslandi þátt í ýmiss konar sameiginlegum verkefnum á vegum netsins, t.a.m. eru annað hvert ár gefnar út skýrslur um réttindi flugfarþega og verslun á netinu. Frá hausti 2008 hefur ENA jafnframt tekið þátt í verðkönnun milli EES-landanna, gerð

skýrslu um kæru- og úrskurðarnefndir og skýrslu um gæðaflokkun hótela eftir löndum. Á vefsíðunni ena.is má skoða öll þessi verkefni og fleiri sambærileg nánar. Þá er ENA í nánunni samstarfi við framkvæmdastjórn neytendamála hjá ESB og á heimasíðu ENA birtast iðulega fréttir af ýmiss konar skýrslum og verkefnum sem unnin eru á vegum bandalagsins. Allt útgefið efni, m.a. skýrslur um starfsemi ENA-netsins, er að finna, á ensku og íslensku, á ena.is. Fulltrúi Neytendasamtakanna í þessu samstarfi er Hildigunnur Hafsteinsdóttir.

12.2.6. Perl verkefnið

Perl er samstarfsverkefni í neytendafræðslu sem ætlað er að stuðla að umhverfisfræðslu og sjálfbærri neyslu í Evrópu. Innan Perl eru margir vinnuhópar þar sem hver um sig tekur á tilteknu viðfangsefni með það í huga að stuðla að námsefnisgerð og útbreiðslu þess. Verkefnið Perl hófst á þessu ári þegar CCN verkefninu lauk (Consumer Citizenship), sem fjallaði almennt um neytendafræðslu. Neytendasamtökin taka þátt í starfi Perl og koma á framfæri upplýsingum og efni sem verður til í samstarfinu. Árgjaldið 2010 er 17.559 kr. Fulltrúi Neytendasamtakanna er Ragnhildur Guðjónsdóttir.

12.2.7. Alþjóðasamtök neytenda (CI)

Neytendasamtökin hafa verið aðili að CI allt frá því samtökin voru stofnuð árið 1960. Segja má að félagsaðildin sé öðrum þræði táknað þar sem samtökin taka ekki virkan þátt í starfi CI og sækja ekki fundi. Hins vegar er margs konar gagnlegt efni gefið út af CI sem samtökin geta notað í eigin þágu við ýmis baráttumál. Árgjald fyrir þetta ár er 236.831 kr.

12.3. Kostnaður vegna erlends samstarfs

Í erlendu samstarfi er ferðakostnaður vegna funda oft á tíðum óhjákvæmilegur. Ákvörðun var tekin eftir hrúnið að fækka ferðum verulega. Veik staða krónunnar hefur samt valdið því að hver ferð er dýrari en áður. Kostnaður vegna erlends samstarfs felst í ferðakostnaði og dagpeningum að frádregnum endurgreiðslum þegar alþjóðasamtök og aðrir samstarfsaðilar taka þátt í kostnaðinum. Árið 2008 fóru 30 dagar í funduferðir starfsmanna og kostnaður sem Neytendasamtökin bera eru 573.612 kr. Árið 2009 voru starfsmenn 29,5 daga erlendis vegna funda og kostnaður Neytendasamtakanna var 131.780 kr.





