

Könnun á þjónustugjöldum banka: Gjöld, gjöld, gjöld

Sú staðreynd að traust neytenda til bankanna hrundi haustið 2008 er vel þekkt. Tortryggni og óánægja gagnvart bankaþjónustu er almenn og Neytendasamtökin fá nasasjón af því með fjölda kvartana m.a. vegna þjónustugjalda, vaxta og lántökukostnaðar. Sérstaklega er kvartað undan [nýjum gjöldum, fækkun útibúa](#) og þar með erfiðara aðgengi að þjónustu fyrir ákveðinn hóp neytenda. Þó bankar eyði háum upphæðum í að bæta ímynd sína, auglýsa samfélagslega ábyrgð og veita neytendum rödd með umboðsmanni viðskiptavina, er ekki að sjá að tekist hafi að byggja upp traust viðskiptavina aftur eftir hrun.

Samkvæmt [ársskýrslu Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu](#) Neytendasamtakanna voru langflest erindi vegna þjónustukaupa árið 2014 vegna kaupa á fjármálaþjónustu. Erindin voru margvísleg og meðal þess sem kvartað hefur verið undan eru miklar hækkanir á geymsluhólfaleigu, kostnaður við notkun gjafakorta sem bankar selja, auk þess hafa kvartanir vegna færslu- og seðilgjalda verið fastur liður í mörg ár. Þá má nefna holskeflu fyrirspurna um rafræn skilríki en öryggismál netbanka í tölvum og snjallsímum er vissulega mál sem viðskiptavinir banka hafa áhyggjur af.

Bankarnir hafa jafnt og þétt ýtt viðskiptavinum út úr útibúunum og vilja helst að þeir [afgreiði sig sjálfir](#). Enn síður vilja bankarnir sjá viðskiptavini annarra í sínum útibúum eða hraðbönkum. Ýtt er undir þessa þróun með því að búa til ýmis afgreiðslugjöld og í stað þjónustufulltrúans sem þekkti sína kúnna sér hugbúnaðurinn nú um samskiptin.

Að þessu sögðu er áhugavert að rýna í verðskrár stóru bankanna þriggja, þar sem Neytendasamtökin hafa í fórum sínum verðskrár Arion-, Íslandsbanka og Landsbanka sem voru í gildi í upphafi árs 2008, 2011 og 2015 og verður stiklað hér á stóru. Þó ber að geta að í þessari könnun er ekki tekið tillit til fríðinda sem viðskiptavinir öðlast með sérstökum vildarkjörum. Oft eru það frí debetkort og færslugjöld og afsláttur af hinum og þessum gjaldaliðum. Slík kjör bjóðast í sérstökum viðskiptaleiðum og stundum þurfa neytendur bara að biðja um þessi kjör.

Gjöld fyrir lántöku vegna íbúðakaupa

Eins og tafla 1 sýnir er mikill munur á kostnaði við lántöku milli banka. Mesti verðmunur er á gjöldum fyrir að útbúa skuldabréf og greiðslumat, þar sem Landsbankinn er lægstur og Arionbanki hæstur. Minni munur er á milli tilkynninga- og greiðslugjalda, en kostnaður við það safnast fljótt saman og neytendur ættu að íhuga leiðir til að spara þar. T.d. með því að hafa færri gjalddaga á ári og fá rafrænan seðil í heimabankann frekar en með póstsendingu.

Bankar:	Landsbanki	Íslandsbanki	Arionbanki	Munur á
Skv.gjaldskrá dags.	19.des.14	6.jan.15	15.des.14	hæsta og
Útlán				lægsta
Útbúið skuldabréf	2800	4900	5700	104%
Veðbókavottorð frá sýslumanni + umsýsla	2000	2200	2200	10%
Veðbókavottorð rafrænt+umsýsla	1100	1550	1600	45%
Þinglýsingargjald + umsýsla	2525	2700	2900	15%
greiðslumat:				
einstaklings á lánum viðkomandi banka	3500	5000	5700	63%
hjóna/sambýl.á lánnum viðkomandi banka	5000	7000	8300	66%
Skuldastöðuyfirlit	1350	1300	1300	4%
tilkynningar-og greiðslugjald:				
Lán skf.og seðill sendur	235	230	220	7%
Lán skf.og seðill ekki sendur	120	130	120	8%
Lán ekki skf.og seðill sendur	635	595	595	7%
Lán ekki skf.og seðill ekki sendur	520	495	495	5%

Tafla 1: Útlán - samanburður á nýjustu gjaldskrá milli banka.

Landsbankinn hefur verið með óbreytt gjald í 7 ár vegna skuldabréfa og greiðslumats og umsýslugjalds fyrir þinglýsingu og veðbókavottorða. Það er annað uppi á teningnum hjá hinum bönkunum þar sem þau hafa hækkað frá 33-75%. Sbr.töflur 2-4.

Landsbanki	Gjaldskrár dags.	19.des.14	1.des.10	28.jan.08	Verðbreyting
Útlán					(7ár)
Útbúið skuldabréf		2800	2800	2800	0%
Umsýslugjald f.veðbókavottorð og þinglýsingu		525	525	525	0%
greiðslumat:					
einstaklings á lánnum Landsb.		3500	3500	3500	0%
hjóna/sambýl.á lánnum Landsb.		5000	5000	5000	0%

Tafla 2: Verðskrár vegna útlána hjá Landsbanka.

Íslandsbanki	Gjaldskrár dags.	6.jan.15	1.jan.11	20.des.07	Verðbreyting
Útlán					(7 ár)
Útbúið skuldabréf		4900	3900	2800	75%
Umsýslugjald f. veðbókavottorð og þinglýsingu		700	500	500	40%
greiðslumat:					
Einstaklings á lánnum ÍB		5000	3500	3500	43%
Hjóna/sambýl.á lánnum ÍB		7000	4750	4500	56%

Tafla 3: Verðskrár vegna útlána hjá Íslandsbanka (Glitnir 2007).

Arionbanki	Gjaldskrár dags.	15.des.14	24.jan.11	15.jan.08	Verðbreyting
Útlán					(7 ár)
Útbúið skuldabréf		5700	3900	3900	46%
Umsýslugjald f. veðbókavottorð		700	525	525	33%
Umsýslugjald f. þinglýsingu		900	525	525	71%
greiðslumat:					
Einstaklings á lánnum Arionb.		5700	3500	3500	63%
Hjóna/sambýl.á lánnum Arionb.		8300	5000	5000	66%

Tafla 4: Verðskrár vegna útlána hjá Arionbanka (Kaupþing 2008).

Kostnaður vegna debetkorta og veltureikninga

Þegar gjöld vegna debetkorta og veltureikninga eru skoðuð má sjá að helsti munur er á árgjöldum debetkorta þar sem Arionbanki er hæstur og Landsbankinn lægstur eins og sjá má í töflu 5. Hjá öllum bönkunum fá viðskiptavinir með vildarkjör afslátt af árgjaldi og fríar debetkortafærslur upp að ákveðnum fjölda. Það er einnig mikill munur á gjöldum fyrir úttekt af debetkorti erlendis milli banka en Arionbanki tekur 2,75% og 650 kr. í lágmarksupphæð á meðan hinir bankarnir taka 2% og enga lágmarksupphæð. Allir bankarnir taka 1% í þóknun þegar neytendur greiða með debetkorti hjá seljendum erlendis og er það ódýrara en að taka út peninga í banka. Við vissar kringumstæður er þó öruggara að nota bankaþjónustu en að láta kortið af hendi hjá vafasömum seljendum.

Eitt af nýjum gjöldum í verðskrá bankanna er vegna úttektar í hraðbanka fyrir aðra en viðskiptavini viðkomandi banka en það gjald er ekki að finna í eldri gjaldskrá sem skoðaðar voru.

Bankar:	Landsbanki	Íslandsbanki	Arionbanki	Munur á
Skv.gjaldskrá dags.	19.des.14	6.jan.15	15.des.14	hæsta og
Veltureikningar, debetkort				lægsta
reikningsyfirlit:				
Sent í pósti (umfram 1 á ári)	150	150	160	6,67%
Rafrænt í netbanka	45	-	52	15,56%
debetkort:				
Árgjald	495	650	750	51,52%
Nýtt deb.kort (endurúttekið/glatað kort)	1000	1000	1200	20,00%
færslugjöld og útborganir:				
Debetkortafærsla	16	18	18	12,50%
Úttekt í hraðbanka viðkomandi banka, fyrir viðsk.vini	0	0	0	
Úttekt í hraðbanka viðkomandi banka, fyrir aðra	0,75%*	150	155	
Útborgun erlendis m.debetkorti (hraðb/banki)	2,00%	2,00%	2,75%	
Greiðsla með debetkorti hjá söluaðila erlendis	1,00%	1,00%	1,00%	
*lágmark 150 kr.				

Tafla 5: Debetkort og veltureikningar - samanburður á nýjustu gjaldskrá milli banka.

Þegar verðlagsbreytingar á sömu gjöldum eru skoðaðar kemur í ljós að hjá Landsbanka hafa reikningsyfirlit og færslugjöld hækkað sbr. töflu 6 og hinir bankarnir hafa einnig hækkað ýmsa fleiri gjaldaliði eins og töflur 7-8 sýna.

Landsbanki	Gjaldskrár dags.	19.des.14	1.des.10	28.jan.08	Verðbreyting
Veltureikningar, debetkort					(7 ár)
reikningsyfirlit:					
Sent í pósti (umfram 1 á ári)		150	100	100	50%
Afhent í útibúi		150	100	100	50%
Rafrænt í netbanka		45	45	45	0%
debetkort:					
Árgjald		495	495	495	0%
Nýtt deb.kort (endurúttekið)		1000	1000	1000	0%
Debetkortafærsla		16	13	13	23%

Tafla 6: Verðskrár vegna debetkorta og veltureikninga hjá Landsbanka.

Íslandsbanki	Gjaldskrár dags.	6.jan.15	1.jan.11	20.des.07	Verðbreyting
reikningsyfirlit:					(7 ár)
Sent í pósti (umfram 1 á ári)		150	95	95	58%
Afhent í útibúi		150	95	95	58%
Rafrænt í netbanka		-	-	-	
debetkort:					
Árgjald		650	400	400	63%
Nýtt deb.kort (endurúttegið/glatað)		1000	1000	1000	0%
Debetkortafærsla		18	13	12	50%

Tafla 7: Verðskrár vegna debetkorta og veltureikninga hjá Íslandsbanka (Glitnir 2007).

Arionbanki	Gjaldskrár dags.	15.des.14	24.jan.11	15.jan.08	Verðbreyting
reikningsyfirlit:					(7 ár)
Sent í pósti (umfram 1 á ári)		160	95	95	68%
Afhent í útibúi		125	95	95	32%
Rafrænt í netbanka		52	45	45	16%
debetkort:					
Árgjald		750	450	375	100%
Nýtt deb.kort (endurúttegið/glatað)		1200	1000	1000	20%
færslugjöld og útborganir:					
Debetkortafærsla		18	13	12	50%

Tafla 8: Verðskrár vegna debetkorta og veltureikninga hjá Arionbanka (Kaupping 2008).

Ýmis gjöld fyrir afgreiðslu, mynttalningu og netbanka

Í verðskrá bankanna finnast margvísleg gjöld og ekki einfalt að bera þau saman. Augljós tilhneiging er að fjölga gjöldum fyrir allskyns viðvik. Í byrjun mars mun Arionbanki hefja gjaldtöku fyrir afgreiðslu hjá gjaldkera fyrir viðskiptavinum annarra banka. Ekki er ólíklegt að aðrir bankar fylgi í kjölfarið. Arionbanki virðist vera leiðandi með nýja gjaldskrárlíði og þjónustu. Rétt er að geta þess að bankarnir hafa þjónustusíma (515 4444) þar sem viðskiptavinir geta fengið upplýsingar og framkvæmt ýmsar greiðslur án þess að tala við starfsmann, það kostar ekkert nema símtalið. Tölur 9-11 sýna verðlag hjá bönkunum á 7 ára tímabili.

Landsbanki	skv.gjaldskrár dags.	19.des.14	1.des.10	28.jan.08	verðbreyting
Afgreiðsla í þjónustuveri/útibúi:					(7 ár)
Millifærslur (á reikn.gr.gíró/grs.,innb.á kreditk.) í síma		100	100	100	0%
Innb.á reikn.í öðrum banka		100	100	100	0%
Úttekt peninga með korti frá öðrum bönkum		1,00%	-	-	
Staða og færslur lesnar upp af starfsmanni		95	95	95	
Senda tilkynningu eða kvittun m.email eða sms		50	40/50	40/50	
talning myntar:					
f.viðskiptavin L		0,00%	0,00%	0,00%	
f.aðra en viðskiptavinum L		3,00%	3,00%	Úts.vinna	
Sala á mynt pr.pakkning		70	20	10	600%
Netbanki					
Árgjald og færslugjöld		0	0	0	
Póstsending á kvittunum		150	100	100	50%
SMS skilaboð		13	6	6	117%
Auðkennislykill - nýr ef eldri glatast eða eyðileggst		1000	800	-	25%
Lesari fyrir rafræn skilríki		1700	1700	-	0%
Creditinfo uppfl.eigin upplýsinga		350	350	350	0%

Tafla 9: Verðskrár vegna afgreiðslu í útibúum, talning myntar og netbanka hjá Landsbanka.

Íslandsbanki	Gjaldskrár dags.	6.jan.15	1.jan.11	20.des.07	Verðbreyting
Afgreiðsla í þjónustuveri/útibúi					(7 ár)
Millifærslur á reikn. ÍB		-	-	-	
Millif. á reikn.í öðrum banka		125	100	100	25%
Afgreiðslugjald v.þjónustu hefðbundins opnunartíma		250	190		
Staða og færslur lesnar upp af starfsmanni		95	-	-	
Senda kvittun		150	90	90	67%
talning myntar:					
f.viðskiptavini					
f.aðra en vskiptavini: skv.útseldum taxa		5000	5000	5000	0%
Sala á mynt pr.pakkning		15	-	-	
Netbanki					
Árgjald og færslugjöld		0	0	0	
Póstsending á kvittunum		150	95	95	58%
SMS skilaboð innanlands skilaboð/auðkenni		10/10	10/6	10/6	
Auðkennislykill - (eldri glatast eða eyðileggst)		1000	400	400	
Lesari fyrir rafræn skilríki		1700	-	-	

Tafla 10: Verðskrár vegna afgreiðslu í útibúum, talning myntar og netbanka hjá Íslandsbanka (Glitnir 2007).

Arionbanki	Gjaldskrár dags.	15.des.14	24.jan.11	15.jan.08	Verðbreyting
Afgreiðsla í þjónustuveri/útibúi					(7 ár)
Millifærslur á reikngá í Arion og öðrum bönkum, innb.& greiðslur reikninga og kreditkorta		225	-	-	
Afgreiðslugjald utan hefðbundins opnunartíma		290	190	190	53%
Afgreiðslugjald v.þjónustu viðsk.vina annarra banka		480	200	-	140%
Símbeiðni (millif.innb.+greiðslur) viðskvinir/aðrir		-	0/110	75/100	
Staða og færslur lesnar upp af starfsm.		155	-	-	
Senda tilkynningu eða kvittun m.email eða sms		40/50	40/50	-	
Virkjun rafrænna skilríkja (afsl.100% f.viðskvini Arion)		1000	-	-	
talning myntar:					
f.viðskiptavin Arionb.		0,00%	-		
f.aðra en viðskiptavini** - 29999 / 30000 +		990/1990	-		
Sala á mynt pr.pakkning		20	20	8	150%
Netbanki					
Árgjald og færslugjöld		-	0	0	
Póstsending á kvittunum		160	90	90	78%
SMS skilaboð innanlands		11	6	6	83%
Auðkennislykill - ef nýr glatast eða eyðileggst		1000	500	500	
Kortalesari fyrir rafræn skilríki		1000	-	-	
Vanskilaskrá uppl.eigin upplýsinga		550	500	-	10%
* Ath. nokkrir nýir liðir gilda frá 1.jan eða 1.mars 2015					
**0 kr. fyrir sparibauka barna					

Tafla 11: Verðskrár vegna afgreiðslu í útibúum, talning myntar og netbanka hjá Arionbanka (Kaupþing 2008).

Gjöld fyrir geymsluhólf

Í byrjun síðasta árs fengu Neytendasamtökin kvartanir vegna gríðarlegrar hækkunar á leigu fyrir bankahólf. Neytendasamtökin sendu m.a. erindi til Íslandsbanka vegna kvörtunar og fengu eftirfarandi skýringu: "Á árinu 2011 var ráðist í algjörar endurbætur á þjónustu geymsluhólfa en Íslandsbanki hefur útbúið aðstöðu fyrir geymsluhólf sérhannaða miðað við ströngustu öryggiskröfur á einni af starfsstöðvum bankans. Einnig má benda á að eingöngu er innheimt eitt árgjald fyrir geymsluhólfin hjá Íslandsbanka óháð því hversu oft hólfid er heimsótt en viðskiptavinir eru sums staðar rukkaðir fyrir hverja heimsókn." En hvort sem það er vegna endurbóta hjá öllum bönkunum eða einhverra annarra ástæðna virðast þeir allir hafa verið samstíga í að hækka leigu á bankahólfum eins og sjá má í töflum 12-14. Verðmunur milli banka er þó nokkur en ekki reiknaður sérstaklega þar sem hólf eru í misjöfnum stærðum.

Landsbanki	Gjaldskrá dags.	19.des.14	1.des.10	28.jan.08	verðbreyting
geymsluhólf:					(7 ár)
Ársleiga - undir 200 sm ²		3750	1400	1400	168%
Ársleiga - 201 - 300 sm ²		4375	1600	1600	173%
Ársleiga - 301 - 400 sm ²		5000	1900	1900	163%
Ársleiga - 401 - 600 sm ²		6250	2300	2300	172%
Ársleiga - 601 - 900 sm ²		8750	3300	3300	165%
Ársleiga - yfir 901 sm ²		11250	4400	4400	156%
Mánleiga - lítið skammtímahólf Mjódd		1250	500	500	150%
Mánleiga - stórt skammtímahólf Mjódd		2500	1000	1000	150%
Skipt um skrá - tapaður lykill		16000	7000	7000	129%
Hólf brotið upp og skipt um skrá		30000	14000	14000	114%
Afgreiðslugjald eftir kl.11		1200	-	-	

Tafla 12: Verðskrár vegna geymsluhólfa hjá Landsbanka.

Íslandsbanki	Gjaldskrá dags.	6.jan.15	1.jan.11	20.des.07	Verðbreyting
geymsluhólf:					(7 ár)
Ársleiga - 0- 299 sm ²		3900	1300	1300	200%
Ársleiga - 300 - 599 sm ²		5500	1900	1900	189%
Ársleiga - 600 - 899 sm ²		7000	2900	2900	141%
Ársleiga - 900 sm ²		8500	3500	3500	143%
Ársleiga - 2000 sm ²		18000	-	-	
Ársleiga - 4000 sm ²		36000	-	-	
Skipt um skrá - tapaður lykill		15000	útl.kostn.	-	
Hólf brotið upp og skipt um skrá		20000	útl.kostn.	10000	100%

Tafla13: Verðskrár vegna geymsluhólfa hjá Íslandsbanka (Glitnir 2007).

Arionbanki	Gjaldskrá dags.	15.des.14	24.jan.11	15.jan.08	Verðbreyting
geymsluhólf:					(7 ár)
Ársleiga - nr.I		7350	3000	2000	268%
Ársleiga - nr.II		8400	4000	3000	180%
Ársleiga - nr.III		10500	6000	5000	110%
Skipt um skrá - tapaður lykill		11000	11000	útl.kostn.	
Hólf brotið upp og skipt um skrá		24000	24000	útl.kostn.	
Afgreiðslugjald eftir kl.11		300	-	-	

Tafla 14: Verðskrár vegna geymsluhólfa hjá Arionbanka (Kaupþing 2008).

Gjafakort - kostnaður og skilmálar

Neytendur hafa oft kvartað til Neytendasamtakanna vegna skilmála gjafakorta sem bankarnir gefa út. En kortin eru vinsæl sem tækifærisgjafir og koma í stað þess að gefa viðkomandi gjafakort í ákveðinni verslun eða bara peningaseðla. En það er ekki ókeypis að gefa gjafakort frá banka. Í byrjun síðasta árs sendu Neytendasamtökin erindi til allra bankanna með nokkrum spurningum um kostnað og skilmála. Í töflu 15 eru birt svör bankanna við erindi samtakanna birt, en samkvæmt nýjustu gjaldskrár bankanna hefur það ekki breyst.

Gjafakort	Landsbankinn	Íslandsbanki	Arionbanki	MP banki
Hvað kostar gjafakort?	440	500	500	500
Lengd gildistíma á korti?	4 ár	2 ár*	1 ár**	2 ár
Er inneignin á kortinu vaxtalaus?	já	já	já	já
Eru tekin færslugjöld við hverja úttekt af kortinu?	nei	nei	nei	nei
Má taka út pening af kortinu í viðkomandi banka?	já	já	já	já
Ef svo er leggjast einhver gjöld á það?	nei	200 kr.	180 kr.	nei
Er hægt að taka út pening af korti frá öðrum banka?	nei	nei	nei	já
Má leggja innistæðu kortsins á reikning í viðkomandi banka?	Já	já	Já	já
Ef svo er leggjast einhver gjöld á það?	nei	200 kr.	nei***	nei
* hægt að flytja á nýtt kort að þeim tíma liðnum				
** má flytja á nýtt kort innan 15 mán.				
***nema afgr.gjald í útbúi?				

Tafla 15: Svar bankanna frá janúar 2014 við erindi Neytendasamtakanna um gjafakort.

Kostnaður vegna kreditkorta (annar en árgjöld)

Það er ýmis kostnaður sem leggst á kreditkortanotkun og margir neytendur átta sig ekki alltaf á því. Vegna mismunandi skilmála og ólíkra tegunda korta verða ekki borin saman árgjöld þeirra kreditkorta sem bankarnir gefa út. Annar kostnaður eins og vegna notkunar erlendis og svokallaðra seðilgjalda er skoðaður í töflu 16. Það er nokkur munur á hæsta og lægsta verðir á tilkynningar- og greiðslugjöldum þar sem Landsbankinn er í langflestum tilvikum ódýrastur.

Kreditkort	Landsbanki	Íslandsbanki	Arionbanki
Skv.gjaldskrár dags.	19.des.14	6.jan.15	17.okt.14
einstaklingskort:	Visa / Mc	Visa / Mc	Visa
Innlend úttekt reiðufjár, þóknun	2,20%	2,20%	2,20%
Innlend úttekt reiðufjár, úttektargjald	120	115	110/180*
Erlend úttekt reiðufjár, þóknun	2,75%/2,50%	2,75%	2,75%
Erlend úttekt reiðufjár, lágmarks þóknun	690 / 440	690 / 650	690
Endurútféið glatað kort Visa / Mc	1900 / 1400	1900 / 1000	1900
tilkynningar-og greiðslugjald:			
Skuldfært af reikningi, netyfirlit	75	110	105
Skuldfært af reikningi, pappírskyfirlit	195	210	225
Greitt með greiðsluseðli, netyfirlit	210	250	255
Greitt með greiðsluseðli, pappírskyfirlit	340	350	375
<i>*Úttektargj. hraðbanki/gjaldkeri</i>			

Tafla 16: Kreditkortagjöld – samanburður á nýjustu gjaldskrár bankanna.

Í töflum 17-19 kemur fram verðlagsbreyting á 7 ára tímabili hjá hverjum banka. Kostnaður vegna kreditkorta hefur hækkað í flestum liðum og jafnvel þóknarir sem eru reiknaðar sem hlutfall af upphæð hafa hækkað verulega. Hugsanlega hafa verðskrár kortafyrirtækjanna sjálfra áhrif á verðlag bankanna, en það er ekki sérstaklega kannað hér.

Íslandsbanki	Gjaldskrár dags.	6.jan.15	20.des.07	Verðbreyting
Visa einstaklingskort:				(7 ár)
Innlend úttekt reiðufjár, þóknun		2,20%	1,25%	
Innlend úttekt reiðufjár, úttektargjald		115	100	15%
Erlend úttekt reiðufjár, þóknun		2,75%	2,50%	
Erlend úttekt reiðufjár, lágmarks þóknun		690	300	130%
Endurútféið glatað kort		1900		
tilkynningar-og greiðslugjald:				
Skuldfært af reikningi, netyfirlit		110	50	120%
Skuldfært af reikningi, pappírskyfirlit		210	95	121%
Greitt með greiðsluseðli, netyfirlit		250	180	39%
Greitt með greiðsluseðli, pappírskyfirlit		350	270	30%
Mastercard - einstaklingskort:				
Innlend úttekt reiðufjár, þóknun		2,20%	1,25%	
Innlend úttekt reiðufjár, úttektargjald		115	100	15%
Erlend úttekt reiðufjár, þóknun		2,75%	2,50%	
Erlend úttekt reiðufjár, lágmarks þóknun		650	350	86%
Endurútféið glatað kort		1000	1000	0%
tilkynningar-og greiðslugjald:				
Skuldfært af reikningi, netyfirlit		110		
Skuldfært af reikningi, pappírskyfirlit		210	120	75%
Greitt með greiðsluseðli, netyfirlit		250		
Greitt með greiðsluseðli, pappírskyfirlit		350	290	21%

Tafla 17: Verðskrár vegna kreditkorta hjá Íslandsbanka (Glitnir 2007).

Arion banki	Gjaldskrár dags.	17.okt.14	14.des.07	Verðbreyting
Visa - einstaklingskort:				(7 ár)
Innlend úttekt reiðufjár, þóknun		2,20%	1,70%	
Úttekt reiðufjár, úttektargj. Hraðbanki/gjaldkeri		110/180	-	
Erlend úttekt reiðufjár, þóknun		2,75%	2,50%	
Úttekt reiðufjár, lágmarks þóknun		690	-	
Endurútféið glatað kort		1900	1500	27%
tilkynningar-og greiðslugjald:				
Skuldfært af reikningi, netyfirlit		105	50	110%
Skuldfært af reikningi, pappírskyfirlit		225	95	137%
Greitt með greiðsluseðli, netyfirlit		255	195	31%
Greitt með greiðsluseðli, pappírskyfirlit		375	270	39%

Tafla 18: Verðskrár vegna kreditkorta hjá Arion (Kaupþing 2007).

Landsbanki	Gjaldskrár dags.	19.des.14	28.jan.08	Verðbreyting
Visa einstaklingskort:				(7 ár)
Innlend úttekt reiðufjár, þóknun		2,20%	1,70%	
Innlend úttekt reiðufjár, úttektargjald		120	110	4%
Erlend úttekt reiðufjár, þóknun		2,75%	2,50%	
Erlend úttekt reiðufjár, lágmarks þóknun		690	300	130%
Endurúttekið glatað kort		1900	1500	27%
tilkynningar-og greiðslugjald:				
Skuldfært af reikningi, netyfirlit		75	50	50%
Skuldfært af reikningi, pappírskyfirlit		195	95	105%
Greitt með greiðsluseðli, netyfirlit		210	180	17%
Greitt með greiðsluseðli, pappírskyfirlit		340	270	26%
Mastercard - einstaklingskort:				
Innlend úttekt reiðufjár, þóknun		2,20%	1,70%	
Innlend úttekt reiðufjár, úttektargjald		120	115	4%
Erlend úttekt reiðufjár, þóknun		2,50%	2,50%	
Erlend úttekt reiðufjár, lágmarks þóknun		440	440	0%
Endurúttekið glatað kort		1400	1400	0%
tilkynningar-og greiðslugjald:				
Skuldfært af reikningi, netyfirlit		75	70	7%
Skuldfært af reikningi, pappírskyfirlit		195	130	50%
Greitt með greiðsluseðli, netyfirlit		210	180	17%
Greitt með greiðsluseðli, pappírskyfirlit		340	310	10%

Tafla 19: Verðskrár vegna kreditkorta hjá Landsbanka.

Niðurstöður

Verðskrár bankanna eru aðgengilegar á heimasíðum þeirra. Verðskrárnar eru margar blaðsíður með gjaldaliðum sem skipta hundruðum svo samanburður er ekki einfaldur. Gjöld fyrir sömu þjónustu bera mismunandi nöfn og skilmálar geta verið ólíkir. Þannig er erfitt fyrir neytendur að átta sig á hvaða viðvik eru gjaldfærð og hver ekki, en ljóst er að fleiri og fleiri viðvik bankans fyrir viðskiptavinum eru orðin að gjaldliðum.

Á síðustu sjö árum hefur vísitala neysliverðs hækkað um tæp 50% og þar hefur hrunið árið 2008 haft mikið að segja en vísitalan hækkaði um 15% á síðustu fjórum árum. Þó einhver gjöld hafi hækkað minna og jafnvel sum staðið í stað, þá hafa alltof mörg gjöld hækkað langt umfram vísitölu neysliverðs.

Vaxtamunur í íslenskum bönkum er hærri en í löndum sem við viljum bera okkur saman við. Jafnvel þó stýrivaxtalækkun á síðasta ári hefði átt að auka hag viðskiptavina bankanna hefur það ekki orðið, eins og bæði [ASÍ og VR](#) hafa bent á. Þannig fá viðskiptavinir verri ávöxtun fyrir sparifé sitt og greiða meira fyrir lánsfjármagn.

Það má því leiða líkur að því að viðskiptabankarnir hneigist til að taka meira og meira í sinn vasa, bæði með auknum vaxtamun og þjónustugjöldum á kostnað neytenda. Sú þróun að útibúum fækkar og fleiri gjöld eru tekin fyrir þjónustu starfsfólks í útbúum er áhyggjuefni og [Neytendasamtökin telja](#) að það bitni helst á þeim efnaminni og eldra fólki.

Efnisyfirlit:

Gjöld fyrir lántöku vegna íbúðakaupa	1
Kostnaður vegna debetkorta og veltureikninga	3
Ýmis gjöld fyrir afgreiðslu, mynttalningu og netbanka	4
Gjöld fyrir geymsluhólf	5
Gjafakort - kostnaður og skilmálar	6
Kostnaður vegna kreditkorta (annar en árgjöld)	7
Niðurstöður	9

Listi yfir töflur:

Tafla 1: Útlán - samanburður á nýjustu gjaldskrá milli banka.

Tafla 2: Verðskrár vegna útlána hjá Landsbanka.

Tafla 3: Verðskrár vegna útlána hjá Íslandsbanka (Glitnir 2007).

Tafla 4: Verðskrár vegna útlána hjá Arionbanka (Kaupþing 2008).

Tafla 5: Debetkort og veltureikningar - samanburður á nýjustu gjaldskrá milli banka.

Tafla 6: Verðskrár vegna debetkorta og veltureikninga hjá Landsbanka.

Tafla 7: Verðskrár vegna debetkorta og veltureikninga hjá Íslandsbanka (Glitnir 2007).

Tafla 8: Verðskrár vegna debetkorta og veltureikninga hjá Arionbanka (Kaupþing 2008).

Tafla 9: Verðskrár vegna afgreiðslu í útibúum, talning myntar og netbanka hjá Landsbanka.

Tafla 10: Verðskrár vegna afgreiðslu í útibúum, talning myntar og netbanka hjá Íslandsbanka (Glitnir 2007).

Tafla 11: Verðskrár vegna afgreiðslu í útibúum, talning myntar og netbanka hjá Arionbanka (Kaupþing 2008).

Tafla 12: Verðskrár vegna geymsluhólfa hjá Landsbanka.

Tafla 13: Verðskrár vegna geymsluhólfa hjá Íslandsbanka (Glitnir 2007).

Tafla 14: Verðskrár vegna geymsluhólfa hjá Arionbanka (Kaupþing 2008).

Tafla 15: Svar bankanna frá janúar 2014 við erindi Neytendasamtakanna um gjafakort.

Tafla 16: Kreditkortagjöld – samanburður á nýjustu gjaldskrá bankanna.

Tafla 17: Verðskrár vegna kreditkorta hjá Íslandsbanka (Glitnir 2007).

Tafla 18: Verðskrár vegna kreditkorta hjá Arion (Kaupþing 2007).

Tafla 19: Verðskrár vegna kreditkorta hjá Landsbanka.