

NEYTENDASAMTÖKIN

Skýrsla um starfið 2006-2008

ÖRYGGI

UPPLÝSINGAR

VAL

ÁHEYRN

BÆTUR

FRÆÐSLA

LÍFSNAUÐSYNJAR

UMHVERFI



www.ns.is

Efnisyfirlit

1. Stjórn og rekstur Neytendasamtakanna	6
1.1 Stjórn Neytendasamtakanna	6
1.2 Starfsmannahald	6
1.3 Húsnæðismál Neytendasamtakanna	6
1.4 Fjárhagur Neytendasamtakanna	6
1.5 Tekjur og gjöld Neytendasamtakanna 2007	7
1.6 Féлагаöflun	7
1.7 Þjónustusamningur Neytendasamtakanna og viðskiptaráðuneytisins.....	8
2 Áhersluatriði í stefnumótun í neytendamálum 2006-2008	8
2.1 Samkeppni – verðlag.....	8
2.1.1 Undirboðstollar hefta innflutning	8
2.1.2 Vöruflutningar eiga að vera sem hagkvæmastir.....	8
2.1.3 Heimilisbókhald og verðlagsaðhald	8
2.1.4 Verðhækkanir birgja	8
2.1.5 Almennur er reiður.....	9
2.1.6 Kallað eftir verðlækkunum hjá birgjum	9
2.1.7 Hversvegna lækka ferðaskrifstofur ekki verð?.....	9
2.1.8 Búðargluggar illa verðmerktir	9
2.1.9 Stjórnvöld eiga að lækka álögur á eldsneyti	9
2.1.10 Því var ekki hægt að fara strax að tillögu Neytendasamtakanna?	9
2.1.11 Mikilvægasta verkefnið er að ná tökum á verðbólgunni	10
2.1.12 Vöruverð byrjað að lækka vegna styrkingar krónunnar.....	10
2.1.13 Aðgerðir ríkisstjórnar.....	10
2.2 Matvælamarkaður.....	10
2.2.1 Erfðabreytt matvæli	10
2.2.2 Hvað kostar brauðið?.....	10
2.2.3 Grænar kartöflur.....	11
2.2.3 Transítusýrur í matvælum.....	11
2.2.4 Asó-litarefni	11
2.2.5 Könnun á hitastigi matvara í verslunum	12
2.2.6 Sælkeri eða bara lögbriótur.....	12
2.2.7 Yfirlýsing frá stjórn Neytendasamtakanna vegna matvörumarkaðarins.....	12
2.2.8 Verðhækkanir á matvörum	12
2.2.9 Hollustumerki, sænska skráargatið.....	13
2.2.10 Matvaran undir smásjá Samkeppniseftirlitsins.....	13
2.3 Lækkun matvælaverðs	13
2.3.1 Lækkar verð á kjöti?	13
2.3.2 Lækkun matvælaverðs	13
2.3.3 Verðlækkanir skila sér ekki í öllum tilvikum	13
2.3.4 Veitingahús og mótuneyti eiga að lækka verð.....	13
2.3.5 Hefur sjoppan „þín“ lækkað verð?	14
2.3.6 Verðhækkanir lágvöruverðsverslana	14
2.4 Tollar og vörugjöld.....	14
2.4.1 Innflutningur mjólkurvara á engum eða mjög lágum tollum.....	14
2.4.2 Óréttlátt útboð á tollkvótum	14
2.4.3 Tollkvótinn sem lækka átti matvöruverð.....	15
2.4.4 Grænmetistollum mótmælt.....	15
2.5 Fjarskiptamarkaður.....	15
2.5.1 Ekki sitja allir við sama borð	15
2.5.2 Sjónvarpstöðvar taki tillit til barna.....	15
2.5.3 Dauði barna rakinn til fréttaflutnings	15
2.5.4 Dýr kosningaréttur	16
2.6 Fjármálamarkaður	16
2.6.1 Sölumennska á þinn kostnað	16
2.6.2 Upplýsingar til tryggingarfélaga.....	16
2.6.3 Greiðsludreifing - lausn sem léttir lífið?	16
2.6.4 Breyttar reglur hjá Íbúðalánasjóði.....	16

2.7	Lyfjamarkaður	16
2.7.1	Nikótínlyf í verslanir	16
2.7.2	Hlutlausar og faglegar upplýsingar um lyf	16
2.7.3	Lyfjaverð er alltof hátt	17
2.7.4	Verður póstverslun með lyf leyfð?	17
3.	Leiðbeininga- og kvörtunarþjónusta Neytendasamtakanna	17
3.1	Starfsemin	17
3.2	Hverjir leita til leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar	17
3.2.1	Hvernig berast fyrirspurnir til Neytendasamtakanna	18
3.2.2	Hverjir hafa samband við Neytendasamtökin?	18
3.2.3	Hver er kynjaskiptingin?	18
3.3	Fyrirspurnir til leiðbeiningaþjónustu Neytendasamtakanna 2005-2008	18
3.4	Mál sem fóru til kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna 2005-2008	19
3.5	Kvörtunar- og úrskurðarnefndir	20
3.6	Athyglisverð mál frá kvörtunarþjónustunni	20
3.6.1	Tryggingamál	20
3.6.2	Gjafabréf	21
3.6.3	Umsýslugjald fasteignasala	21
3.6.4	Riftun fasteignakaupa	21
3.6.5	Kaup á bókum gegnum internetið – Evrópska neytendaaðstoðin	21
3.6.6	30 peysur – Evrópska neytendaaðstoðin	21
3.7	Evrópska neytendaaðstoðin	21
4.	Kæur og erindi á vegum Neytendasamtakanna	22
4.1	Grænir bílar	22
4.2	Sjónvarp í háskerpu	22
4.3	Sjónvarp við hæfi barna	22
4.4	Sala á viðbótarlífeyrissparnaði	22
4.5	Kortaskilmálar Kaupþings	22
4.6	Kynning á skilaréttarreglum	22
4.7	Ákvörðun Kaupþings varðandi íbúðalán og valdsvið Neytendastofu	23
4.8	Rautt eða hvítt ginseng	23
4.9	Erindi um pakkaferðir í vinnslu	23
5.	Aðild Neytendasamtakanna að dómsmálum	23
5.1.	Olíumálið	23
5.2.	Umsýslugjöld fasteignasala	23
6.	Neytendalöggjöf	24
6.1	Innheimtulög	24
6.2	Lög um neytendalán	24
6.3	Lög um stimpilgjald	24
6.4	Lög í vinnslu - æskileg lagasetning	24
7.	Útgáfu- og kynningarstarf Neytendasamtakanna	24
7.1	Neytendablaðið	24
7.2	Heimasíða Neytendasamtakanna	24
7.3	Fréttatilkynningar, blaðamannafundur	25
7.4	Námskeið: Heimilisbókhaldið – réttindi og skyldur neytenda	25
7.5	Gæða- og markaðskannanir	25
7.6	Verðkannanir	25
7.7	Aðrar kannanir	25
8.	Nefndir ráð og stjórnir sem Neytendasamtökin eiga aðild að	25
9.	Samstarf við aðra aðila	25
9.1	Samstarf við fjölmiðla	25
9.1.1	Samstarf við 24 stundir	26
9.1.3	Samstarf við Viðskiptablaðið	26

9.2	Samstarf við stéttarfélög á Eyjafjarðarsvæðinu	26
9.3	Kynningarátak um erfðabreyttar lífverur	26
9.4	Talsmaður neytenda	26
10.	Framlög og styrkir.....	26
10.1	Þjónustusamningur við viðskiptaráðuneytið	26
10.2	Samningur ESB, viðskiptaráðuneytisins og Neytendasamtakanna um rekstur Evrópsku neytendaaðstoðarinnar....	26
10.3	Styrkir frá sveitarfélögum.....	26
10.4	Styrkir frá stéttarfélögum.....	26
10.5	Styrktarlínur í Neytendablaðinu.....	27
11.	Erlent samstarf.....	27
11.1	Norrænt neytendasamstarf	27
11.1.1	Samstarf ritstjóra norrænna neytendablaða.....	27
11.1.2	Norræni tæknihópurinn	27
11.1.3	Fitjað upp á nýju í samstarfi í neytendamálum.....	27
11.2	Evrópskt og alþjóðlegt samstarf	27
11.2.1	Evrópusamtök neytenda (BEUC)	27
11.2.2	Samstarfsvettvangur neytendasamtaka á EES-svæðinu um staðlastarf (ANEC)	27
11.2.3	Ráðgjafarnefnd EFTA um neytendamál (EFTA-CCC)	27
11.2.4	ICRT – Samstarf neytendasamtaka um gæðakannanir.....	27
11.2.5	Alþjóðasamtök neytenda (CI)	27
11.3	Kostnaður vegna erlends samstarfs	27
12	Umsagnir Neytendasamtakanna	28
12.1	Umsagnir um lagafrumvörp.....	28
12.2	Umsagnir um þingsályktunartillögur	28
12.3	Aðrar umsagnir	28
13.	Ýmis mál	28
13.1	Nýr ráðherra neytendamála	28
13.2	Eitruð ungbarnanærföt.....	28
13.3	Ný tækni – nýstárleg markaðssetning	29
13.4	Neytendasamtökin krefjast stefnubreytingar í vegamálum	29
13.5	Væntanlegum strandflutningum fagnað.....	29
13.6	Í baráttu við hrukkurnar	29
13.7	Fæðubótaþefni og detox.....	29
13.8	Eru umhverfisvæn innkaup raunverulegur valkostur?.....	30
13.9	Framsetning flugfélaga á verði flugferða	30
13.10	Alþjóðadagur neytendaréttar – 15. mars	30
13.10.1	Neytendaverðlaunin 2007	30
13.10.2	Markaðssetning á óhollum mat fyrir börn verði stöðvuð.....	30
13.11	Vottuð tekkhúsgögn	30
13.12	Of gott til að vera satt?	31
13.13	Tjón á bílaleigubílum	31
13.14	Lífsnauðsynlegur öryggisbúnaður	31
13.15	Dreifing fjölþósts og fríblaða	31
13.16	Hverju myndi ESB aðild breyta fyrir íslenska neytendur?.....	31

Skýrsla um starf Neytendasamtakanna september 2006 – september 2008.

Útgefandi: Neytendasamtökin, Hverfisgata 105, sími 545 1200, netfang ns@ns.is, veffang: www.ns.is.

Gefin út í tilefni af þingi Neytendasamtakanna 19. - 20. september 2008.

Umbrot og prentun: Guðjón Ó – vistvæn prentsmiðja.

1. Stjórn og rekstur Neytendasamtakanna

1.1 Stjórn Neytendasamtakanna

Stjórn Neytendasamtakanna var kjörin á síðasta þingi Neytendasamtakanna sem haldið var 29.-30. september 2006. Jóhannes Gunnarsson var sjálfkjörinn sem formaður. Aðrir í stjórn: Anna Margrét Jóhannesdóttir Reykjavík, Birgir Þórðarson Hveragerði, Brynhildur Pétursdóttir Akureyri, Geir Arnar Marelsson Reykjavík, Guðrún Þóra Hjaltadóttir Reykjavík, Gunnar H. Gunnarsson Reykjavík, Ingólfur Margeirsson Reykjavík, Ingveldur Fjeldsted Reykjavík, Jónas Guðmundsson Kópavogi, Möður Arnason Reykjavík, Ólafur Klemensson Reykjavík, Ólafur Sigurðsson Hafnarfirði, Ragnhildur Guðjónsdóttir Reykjavík, Sólveig Þórisdóttir Reykjavík, Valdimar K. Jónsson Reykjavík, Védís Geirsdóttir Ísafirði, Þorlákur H. Helgason Selfossi, Þorleifur Gunnlaugsson Reykjavík, Þóra Guðmundsdóttir Reykjavík og Þráinn Hallgrímsson Kópavogi.

Á fyrsta fundi stjórnar skipti stjórnin með sér verkum og var Ragnhildur Guðjónsdóttir kosin varaformaður, Jónas Guðmundsson ritari og Þráinn Hallgrímsson gjaldkeri. Framkvæmdastjórn er skipuð formanni, varaformanni, ritara og gjaldkera, en auk þess voru kosnir í framkvæmdastjórn Birgir Þórðarson, Ólafur Klemensson og Þóra Guðmundsdóttir. Á tímabilinu voru haldnir 11 stjórnarfundir og 12 framkvæmdastjórnarfundir.

1.2 Starfsmannahald

Starfsmenn Neytendasamtakanna eru að meðaltali sjö. Þeir eru eftirtaldir: Brynhildur Pétursdóttir er fulltrúi Neytendasamtakanna á Akureyri auk þess að vera ritstjóri Neytendablaðsins, Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur stjórnandi leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu, Ingibjörg Magnúsdóttir fulltrúi, Jóhannes Gunnarsson formaður, Kristín Einarsdóttir fulltrúi og Þuríður Hjartardóttir framkvæmdastjóri.

Auk þess hefur Liselotte Widing haft aðstöðu á skrifstofu Neytendasamtakanna á meðan hún vann að upplýsingavefnum Leiðarkerfi neytenda. Þetta verkefni var kostað af ríkinu og talsmaður neytenda hafði umsjón með framkvæmdinni. Neytendasamtökin lögðu til húsnæði og umsýslu fyrir verkefnastjóra. Þessu verkefni lauk 15. mars 2008 með formlegri opnun á leiðarkerfi neytenda á www.neytandi.is. Liselotte vinnur nú að verkefni fyrir Neytendasamtökin um tryggingamarkaðinn.

1.3 Húsnæðismál Neytendasamtakanna

Skrifstofa samtakanna hefur verið til húsa að Síðumúla 13, 3. hæð sl. átta ár. Fasteignafélagið Eik eignaðist húsið í byrjun árs 2006. Eftir það bar á samskiptaörðugleikum milli leigjenda og eigenda sem varð til þess að allir fyrrum leigjendur í húsinu fluttu annað. Neytendasamtökin fengu uppsögn á leigusamningi og bar þeim að rýma húsnæðið fyrir 1. desember 2007. Eftir umfangsmikla leit að öðru húsnæði varð fyrir valinu 230 fm. húsnæði að Hverfisgötu 105, Reykjavík. Húsnæðið skiptist í 7 litlar skrifstofur, 1 fundarherbergi og stórt alrými með eldhúsi og gestamóttöku og bókasafni, auk þess eru svalir, 2 geymslur og aðgangur að snyrtingu. Húsnæðið er á jarðhæð með góðu aðgengi fyrir fatlaða. Húsið er vel staðsett, rétt við Hlemm og næg bílastæði eru aftan við húsið.

1.4 Fjárhagur Neytendasamtakanna

Árið 2006 var gott ár fyrir fjármálastöðu Neytendasamtakanna. Árið skilaði 6.4 millj. kr. hagnaði og óráðstafað eigið fé í árslok 2006 var 8.3 millj. kr. Árgjaldið hefur fylgt neysluvísitölu undanfarin ár, þó skilaði það sér ekki í meiri tekjum milli ára, þar sem fjöldi félagsmanna hefur farið fækkandi. Þá má nefna að styrktarlínur í Neytendablaðið hafa verið æ mikilvægari póstur í rekstrartekjum samtakanna. Árið 2007 sýndi tæp 800.000 kr. rekstrartap. Bókfært eigið fé í árslok 2007 var 7,5 millj.kr. og eiginfjárhluðfall félagsins 53%. Helstu skýringar á neikvæðri afkomu ársins er kostnaður vegna húsnæðismála þ.e. tvöföld húsaleiga í tvo mánuði, flutningur, uppsetning símkerfis og netlagna. Önnur ástæða er kostnaður vegna félagaöflunar (nánari umfjöllun í kafla 1.6). Þegar farið er í markvissa félagaöflun verður alltaf fyrirsjáanleg kostnaðaraukning, en það mun vonandi skila sér í tekjuaukningu á næstu árum með fjölgun félagsmanna sem greiða árgjald.

1.5 Tekjur og gjöld Neytendasamtakanna 2007**TEKJUR**

Félagsgjöld (hlutfall innheimtu 75,15%)	35.541.725	58,2%
Þjónustusamningur	11.000.000	18,0%
hluti samnings v/ENA	-1.605.562	-2,6%
Styrkur frá Reykjavíkurborg	800.000	1,3%
Aðrir styrkir (sveitarfélög, ríki og stéttarfélög)	1.500.000	2,5%
Styrkur frá stéttar- og sveitarfélögum við Eyjarfjörð	596.440	1,0%
Neytendablaðið (styrktarlínur og áskrift)	9.830.200	16,1%
Umsýsla verkefna	650.634	1,1%
Annað	860.875	1,4%
Fjármagnstekjur	1.894.312	3,1%
Samtals tekjur	61.068.624	100%

GJÖLD

Laun og launatengd gjöld	28.093.928	45,4%
Innheimtukostnaður	1.975.939	3,2%
Útibúið Akureyri	3.820.417	6,2%
Rekstur húsnæðis	5.555.819	9,0%
Neytendablaðið útgáfa og dreifing	6.046.837	9,8%
Félagaöflun	7.303.168	11,8%
Annar rekstrarkostnaður	6.732.067	10,9%
Kostnaður vegna neytendamála	1.889.671	3,1%
Afskriftir	175.018	0,3%
Fjármagnsgjöld	267.167	0,4%
Samtals gjöld	61.860.031	100%
Tap ársins	-791.407	

1.6 Féлагаöflun

Vegna góðrar afkomu ársins 2006 var ákveðið að fara í aðgerðir til að fjölga félagsmönnum. Sérstök félagaöflun hefur ekki verið framkvæmd síðan árið 2001. Reynslan hefur sýnt að átak í félagaöflun er mjög dýrt og nýir félagar hafa yfirleitt stoppað stutt. En þegar félagafjöldinn fer stöðugt minnkandi og er komin niður fyrir 10.000 félaga er mikilvægt að bregðast á einhvern hátt við.

Í byrjun árs 2007 var umræða um verðlag og neytendamál mjög áberandi í fjölmiðlum sem stafaði af lækkun virðisaukaskatts á matvæli þann 1.mars. Þá var lag að nýta sér umræðuna og hefja félagaöflun. Sigríður Pétursdóttir sá um að stjórna vösku liði sem mætti á skrifstofu Neytendasamtakanna seinni part dags og vann fram á kvöld. Hringt var heim til landsmanna sem ekki voru félagsmenn og gafst þeim kostur að ræða neytendamál og þeim boðið að ganga í samtökin. Átakið fór fram með hléum allt til ársloka 2007.

Um 3.200 nýir félagsmenn skiluðu sér í átakanu, hluti af þeim greiddu ekki félagsgjald fyrir árið 2007 þar sem þeim var boðið ókeypis félagsaðild út árið en eru fullgreiddandi félagar eftir það. Heildarkostnaður félagaöflunar var tæp 7.5 mill. kr. sem fellur að mestu á árið 2007 og að hluta á árið 2008. Ef áætlaður árangur, um 70% innheimtuhlutfall næst á árinu 2008, auk þess sem einhver hluti nýrra félagsmanna greiddi árgjald fyrir 2007, mun átakið örugglega skila hagnaði. Félagafjöldinn í ársbyrjun 2008 var kominn aftur í tæp 13.000 en raunhæft er að ætla að þessi hópur muni ekki stoppa eins lengi og þeir sem ganga á eigin forsendum í félagið.

1.7 Þjónustusamningur Neytendasamtakanna og viðskiptaráðuneytisins

Mörg undanfarin ár hefur verið í gildi þjónustusamningur milli Neytendasamtakanna og viðskiptaráðuneytisins um að Neytendasamtökin reki Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu fyrir neytendur. Vegna samningsins hefur viðskiptaráðuneytið greitt Neytendasamtökunum framlag sem nemur aðeins hluta þess kostnaðar. Rekstur þessarar þjónustu er um 65% af rekstrarkostnaði samtakanna eða um 20 millj. króna miðað við áætlun fyrir árið 2008. Það hefur alltaf verið skoðun Neytendasamtakanna að með þjónustusamningnum hafi stjórnvöld viðurkennt að hér sé um samfélagslega þjónustu að ræða sem stjórnvöldum beri að greiða að öllu leiti, en þar vantar þó nokkuð upp á. Allir neytendur geta leitað aðstoðar til að ná fram rétti sínum í neytendaviðskiptum. Það er með öllu óásættanlegt að Neytendasamtökin þurfi að greiða með þessari þjónustu. Allir geta fengið leiðbeiningar en félagsmenn hafa greiðari aðgang en þeir sem ekki eru félagsmenn. Og þess vegna taka Neytendasamtökin málskotsgjald vegna mála sem neytendur, sem ekki eru eða vilja ekki vera félagsmenn í Neytendasamtökunum, leggi þeir mál fyrir kvörtunarþjónustuna, en sú þjónusta er innifalin í félagsgjaldi. Þetta er gert með því að þessi þjónusta er opin félagsmönnum alla virka daga á meðan hún er aðeins opin fyrir aðra tvo daga í viku. Langflestir sem ekki eru félagsmenn og sem þurfa að leita til kvörtunarþjónustunnar gerast félagsmenn þar sem málskotsgjald er 4.500 krónur á meðan félagsgjaldið er 4.300 krónur. Neytendasamtökin eru einu neytendasamtök í norð-vestur Evrópu sem sinna kvörtunarmálum einstaklinga, annað hvort sinna opinberir aðilar þessu eða borga að fullu þjónustusamninga við neytendasamtök.

Björgvin G. Sigurðsson viðskiptaráðherra heimsótti stjórn Neytendasamtakanna á fundi hennar 30. ágúst 2007. Þar var Björgvin spurður hvort honum þætti þessi kostnaðarskipting réttlát. Hann taldi eðlilegt að stjórnvöld greiddu allan þennan þátt í starfsemi, enda vel skilgreindur. Það var því ánægjulegt og kom á óvart þegar viðskiptaráðherra sendi Neytendasamtökunum bréf 5. febrúar sl. þar tilkynnti hann að ríkisstjórnin hefði að tillögu hans samþykkt að veita Neytendasamtökunum styrk að fjárhæð 1.500.000 krónur til viðbótar við það sem kveðið er á um í þjónustusamningi. Neytendasamtökin hafa ekki áður fengið óumbeðið styrk á þennan hátt. Með þessu töldu Neytendasamtökin að ráðherra væri að leggja aukið fé til leiðbeininga- og kvörtunarþjónustuna það verður því spennandi að sjá þegar fjárlagafrumvarp næsta ár verður lagt fram.

2. Áhersluatriði í stefnumótun í neytendamálum 2006-2008

2.1 Samkeppni - verðlag

2.1.1 Undirboðstollar hefta innflutning

Þann 6. október 2006 sendu Neytendasamtökin og Samtök verslunar og þjónustu frá sér sameiginlega fréttatilkynningu þar sem ákvörðun ESB um að leggja verndartolla á leðurskófattað frá Kína og Vítíam vegna meints undirboðs en sem Evrópusamtök sem þessi samtök eiga aðild að töldu vera verndartolla fyrir evrópska skóframleiðslu. Neytendasamtökin og Samtök verslunar og þjónustu hvöttu íslenska innflytjendur á skófatnaði til þess að flytja sem mest beint inn frá Asíulöndum og sleppa þar með við umræddan verndartoll. Í fréttatilkynningunni var þessari ákvörðun

lýst sem sorglegum degi fyrir neytendur og fyrirtæki en jafnframt að þetta sýndi að samkeppnishæfni evrópskra skóframleiðenda væri ekki fyrir hendi. Með þessari ákvörðun þyrftu neytendur að greiða herra verð sem myndi bitna sérstaklega á þeim neytendur sem hefðu minni fjármuni og þó sérstaklega á barnafjölskyldum.

2.1.2 Vöruflutningar eiga að vera sem hagkvæmastir

Í Morgunblaðinu 15. október sl. 2006 birtist grein eftir forstöðumann flutningasviðs Samtaka verslunar og þjónustu undir fyrirsögninni „Hvað gengur Neytendasamtökunum til?“. Í greininni var lýst undrun á samþykkt síðasta þings Neytendasamtakanna um vöruflutningaþjónustu til og frá landsbyggðinni. Af þessu tilefni töldu Neytendasamtökin rétt að birta samþykktina í heild sinni í sama blaði. Þar var m.a. bent á skattlagning hins opinbera vegna strandflutninga væri miklu meiri en næmi kostnaði á meðan skattlagning vegna vöruflutninga um þjóðvegina væri miklu lægri en næmi kostnaði hins opinbera vegna þessa. Því var það mat þingsins að mikilvægt væri að þeir aðilar sem stunda strandflutninga þurfi ekki að greiða meira en sem nemur kostnaði við þá þjónustu sem hið opinbera veitir þessum aðilum. Einnig væri nauðsynlegt að hækka verulega opinberar álögur á vöruflutningabíla, einkum þá stærstu, enda eðlilegt að þeir greiði mun meira vegna mikils slits þeirra á vegum. Þjóðvegir landsins eru víðast hvar ekki hannaðir fyrir svo stóra og þunga bíla. Því beri stjórnvöldum með aðgerðum sínum að beina vöruflutningum til og frá landsbyggðinni þannig að þeir séu sem þjóðhagslega hagkvæmastir. Þingið lagði jafnframt áherslu á að strandflutningar með skipum eru umhverfisvænni kostur en með vöruflutningabílum.

2.1.3 Heimilisbókhald og verðlagsaðhald

Í byrjun árs 2007 vöktu Neytendasamtökin athygli á lækkun virðisaukaskatts á matvæli í 7% sem tæki gildi 1. mars, auk þess sem vörugjald yrði fellt niður frá sama tíma á matvörum öðrum en sykri og sætindum. Til að tryggja að þessar verðlækkningar skiluðu sér til neytenda væri mikilvægt að allir fylgdust vel með verðlagi og veittu seljendum nauðsynlegt aðhald. Besta leiðin til að hafa yfirsýn yfir útgjöld, þar með talið matvælaaverð, er að halda heimilisbókhald. Neytendasamtökin hafa útbúið rafrænt heimilisbókhald, sem hefur verið á læstum síðum félagsmanna á www.ns.is. Nú var ákveðið að hafa heimilisbókhaldið aðgengilegt öllum. Með þessu vildu samtökin hvetja neytendur til að halda heimilisbókhald og fylgjast vel með vöruverði. Einnig að samtökin höfðu útbúið sérstakt eyðublað á heimasíðunni þar sem hægt var að færa inn þau matvæli sem eru oftast keypt og þannig væri auðveldara að fylgjast með verðþróun. Einnig voru þeir neytendur sem urðu varir við óeðlilegar verðbreytingar hvattir til að hafa samband við samtökin sem myndu fylgja málinu eftir. Þátttaka almennings í að veita verslunum nauðsynlegt aðhald væri mikilvæg til að tryggja að verðlækkningar á matvælum skiluðu sér að fullu til neytenda.

2.1.4 Verðhækkningar birgja

Þann 22. janúar 2007 var sagt frá því að mikið hefði borið á hækkanum birgja (heildsalar og innlendir framleiðendur). Fram kom að Neytendasamtökin hefðu ekki möguleika á að rannsaka nánar þessar hækkanir. Þar sem þetta voru mjög viðkvæmir tímar með tilliti til aðgerða um lækkun matvöruverðs 1. mars 2007 tóku Neytendasamtökin saman lista yfir þær hækkanir birgja sem tekið höfðu gildi frá 1. desember 2006. Þetta var ekki síst gert til að neytendur gætu betur áttað sig á hvað var að gerast í matvöru-

versluninni. Um leið hvöttu samtökin framleiðendur sem seljendur að halda aftur af sér hvað varðar verðhækkanir. Einnig hvöttu samtökin heildsala og innlenda framleiðendur sem ekki hækka verð hjá sér nú að tilkynna um það til Neytendasamtakanna. Loks kom fram að Neytendasamtökin myndu bæta við þennan lista bærast þeim upplýsingar um fleiri hækkunir.

2.1.5 Almennigur er reiður

Fram kom á heimasíðu Neytendasamtakanna þann 9. febrúar 2007 að frá því að Neytendasamtökin birtu fyrst yfirlit yfir hækkunir birgja sem selja mat- og hreinlætisvörur hafi Neytendasamtökin fengið mikil viðbrögð. Greinilegt var að almenningur var reiður og taldi að með þessum hækkunum væri verið að taka fyrirfram af þeim ávinninginn sem neytendur ættu að njóta með aðgerðum stjórnvalda 1. mars 2007 þegar matvælavörð lækkaði vegna lækkunar virðisaukaskatts og vörugjalds. Neytendasamtökin tóku undir þetta enda voru hækkunir tíðar. Átti það jafnt við um gjaldskrár sveitarfélaga, verð hjá heildsölum, framleiðendum og tryggingafélögum. Algeng skýring var að gengi íslensku krónunnar hefði lækkað. Því var mjög fróðlegt að skoða hvernig gengi krónunnar hafði þróast frá áramótum gagnvart helstu gjaldmiðlum. Niðurstaðan var einföld, krónan hafði styrkst um u.þ.b. 6%. Neytendasamtökin kröfðust þess að birgjar eins og aðrir hefðu samræmi í hlutunum hjá sér. Þess vegna voru þeir eindregið hvattir til að endurskoða hækkunir. Minnt var á að oftast en ekki vanti slíkt samræmi. Þannig hafi mjög sterk staða krónunnar á árunum 2004 og 2005 skilað sér seint og illa til neytenda samkvæmt rannsókn sem Neytendasamtökin gerðu. Einnig voru neytendur hvattir til að fylgjast vel með vöruverði til þess að njóta að fullu þess ávinnings sem aðgerðir stjórnvalda 1. mars 2007 ættu að skila þeim. Loks voru neytendur hvattir til að láta Neytendasamtökin vita af verðhækkunum sem þeir yrðu varir við.

2.1.6 Kallað eftir verðlækkunum hjá birgjum

Í yfirlýsingu frá Neytendasamtökunum 28. mars 2007 kröfðust Neytendasamtökin þess að birgjar lækkuðu verð sitt í samræmi við styrkingar krónunnar frá áramótunum á undan og hafði gengisvísitalan lækkað um 4,7%. Gengisvísitalan hafði þó verið lægri á þessu tímabili, sérstaklega í febrúarmánuði. Þrátt fyrir þetta höfðu aðeins þrír birgjar séð ástæðu til að lækka verð á vörum sínum. Á nýjan leik voru innflytjendur hvattir til að vera samkvæmir sjálfum sér og að falla ekki ítrekað á prófinu. Ef það væri regla að hækka verðið þegar krónan veiktist þá væri eðlilegt að gera kröfu til þess að verð lækkaði þegar krónan styrktist. Það væri synd að falla í sömu gryfju og veitingahúsin gerðu. Þau höfðu krafist lægri virðisaukaskatts en tóku svo það sem ríkið gaf eftir í eigin vasa og verðið var óbreytt allt of víða.

2.1.7 Hversvegna lækka ferðaskrifstofur ekki verð?

Þann 25. júní 2007 veltu Neytendasamtökin upp þessari spurningu, enda höfðu fjölmargir þá haft samband og kvartað yfir því að ferðaskrifstofur lækkuðu ekki verð hjá sér vegna styrkingar íslensku krónunnar frá áramótum. Ferðaskrifstofurnar gáfu út verð á þeim tíma fyrir pakkaferðir það sumar. Minnt var á að stór hluti af útgjöldum ferðaskrifstofa er í erlendri mynt og með því að lækka ekki verð væru ferðaskrifstofurnar að auka álagningu sína. Rifjað var upp að í apríl-maí árið áður veiktist gengi krónunnar. Þá voru ferðaskrifstofur fljótur að tilkynna um verðhækk-

anir á ferðum sínum og vísuðu þá í skilmála sína. Raunar er hægt að fara enn lengra aftur á bak í tímann til að sýna að lítið samhengi er hjá ferðaskrifstofunum þegar kemur að verðbreytingum. Neytendasamtökin ítrekuðu kröfu sína um að þeir aðilar á markaðnum sem breyta verði um leið og krónan veiktist geri það einnig þegar hún styrkst.

2.1.8 Búðargluggar illa verðmerktir

Í frétt frá Neytendasamtökunum þann 14. desember 2007 kom fram að samtökin hefðu kannað verðmerkingar í búðargluggum í Smáralind, Kringlunni, Laugavegi, Skólavörðustíg og í miðbæ Akureyrar um miðjan nóvember það ár. Óþarft er kannski að geta þess hér að samkvæmt gildandi reglum á að verðmerkja allar vörur hvar sem þær eru til sýnis og eru búðargluggar þar engin undantekning. Því miður er allt of algengt að seljendur láti hjá líða að verðmerkja vörur í gluggum og var ástandið verst í Kringlunni en þar voru aðeins 25% glugga vel merktir, miðbæ Akureyrar kom næst verst út en þar voru aðeins 36% glugga vel merktir, í Smáralind voru 43% glugga vel verðmerktir og 44% við Laugaveg. Best var ástandið á Skólavörðustíg þar sem 54% búðarglugga voru vel merktir.

2.1.9 Stjórnvöld eiga að lækka álögur á eldsneyti

Þann 22. febrúar 2008 tóku Neytendasamtökin undir áskorun FÍB til stjórnvalda um að lækka opinberar álögur á eldsneyti. Bent var á að verð á eldsneyti hafi aldrei verið hærra og þótt eldsneytisgjald væri föst krónutala, þá hagnaðist ríkið mikið vegna hærri virðisaukaskatts. Þess vegna væru full rök að mati Neytendasamtakanna fyrir því að lækka eldsneytisgjald sem næmi auknum tekjum af virðisaukaskattinum. Minnt var á að eldsneytisgjald hér á landi væri eitt það hæsta í heimi.

2.1.10 Því var ekki hægt að fara strax að tillögu Neytendasamtakanna?

Í áliti Samkeppnisstofnunar frá 5. mars 2008 var landbúnaðarráðherra hvattur til að afnema sem allra fyrst toll á fódurblöndum og lýsti Einar K. Guðfinnsson landbúnaðarráðherra þegar yfir að hann ætlaði að fara að þessu áliti. Þessu fögnuðu Neytendasamtökin. Þau minntu á að mikil fákeppni væri í sölu á fódri til dýra. Nú væri tollur á fódurblöndum 3,90 krónur á kíló. Enginn tollur væri hins vegar á korni sem notað er til framleiðslu í fódurblöndur. Tvö fyrirtæki ráða markaðnum með fódurblöndur og hafa margir bændur kvartað undan þessari fákeppni. Tollinum virtist því eingöngu ætlað að koma í veg fyrir að nýir keppnautar komist inn þennan markað og „viðhalda samkeppnishamlandi fákeppni á þessum markaði“ eins og sagði í frétt Samkeppniseftirlitsins. Samkeppniseftirlitið taldi að afnám þessara tolla mundi „stuðla að aukinni samkeppni á fódurmarkaði, bændum og neytendum til hagsbóta.“ Einnig myndi þetta „stuðla að lækkun framleiðslukostnaðar bænda og um leið lægra verði á matvælum til neytenda.“ Í lok fréttar Samkeppniseftirlitsins vegna þessa álits kemur fram að miklar verðhækkunir hafi að undanfögnu orðið á fódri og af þeim sökum hafi verið boðaðar verðhækkunir á landbúnaðarafurðum. „Í ljósi þessa er athygli landbúnaðarráðherra vakin á því í álitinu að afar mikilvægt sé að afnema umræddan verndartoll hið fyrsta og skapa þannig skilyrði fyrir aukinni samkeppni á íslenskum fódurmarkaði“, eins og segir í frétt Samkeppniseftirlitsins.

Neytendasamtökin minntu á yfirlýsingu sem samtökin höfðu sent frá sér 7. mars 2006 þar sem hvatt var til þess sama en þá var þessi tollur raunar hærri en hann er í dag. Þar með gætu einstakir bændur tekið sig saman og flutt inn kjarnfóðurlöndur og á þann hátt veitt þeim tveimur fóðurlöndunarfyrirtækjum sem hér starfa mikilvæga samkeppni. Á þingi Neytendasamtakanna sem haldið var 29.-30. september 2006 var þetta sjónarmið ítrekað. Það hefði því verið betra ef hlustað hefði verið á sjónarmið Neytendasamtakanna strax í upphafi í stað þess að tefja þetta mál í tvö ár.

2.1.11 Mikilvægasta verkefnið er að ná tökum á verðbólgunni

Þann 7. apríl 2008 var minnt á að síðasta þing samtakanna hafi samþykkt svo hljóðandi: „Þar sem nær öll neytendalán til lengri tíma en 5 ára eru verðtryggð er ábyrgð stjórnvalda þegar kemur að hagstjórn mjög mikil. Verðbólga á Íslandi mælist nú hærri en í flestum öðrum Evrópulöndum auk þess sem íslensk heimili eru mjög skuldsett. Í ljósi þess að meðal annars íslensk heimili borga brúsann þegar verðbólgan fer á skrið er grundvallaratriði að stjórnvöld hafi stjórn á efnahagsmálum og haldi verðbólgunni í skefjum. Núverandi ástand er ólíðandi og þingið skorar því á ríkisstjórnina að kveða niður verðbólguna með öllum ráðum.“ Því miður hafði þessi áskorun lítil áhrif á stjórnvöld. Annað hvort fór áskorunin hreinlega fram hjá ráðamönnum eða þá að verkefnið var þeim ofviða.

2.1.12 Vöruverð byrjað að lækka vegna styrkingar krónunnar

Þann 9. apríl 2008 var sagt frá því á heimasíðunni að síðustu daga hafi krónan verið að styrkjast á nýjan leik. Samhliða því byrjuðu einstaka birgjar (heildsalar) að tilkynna um verðlækkunir á þeim vörum sem þeir selja. Neytendasamtökin hafa ítrekað krafist þess að seljendur séu sjálfum sér samkvæmir þegar kemur að verðbreytingum. Það liggir ljóst fyrir að veiking krónunnar skilaði sér fljótt í hærra verði til neytenda. Í ljósi styrkingar krónunnar hljóti þessir sömu að lækka verð sitt umsvifalaust. Allt annað væri óásættanlegt fyrir neytendur. Því miður seig svo áfram á ógæfuhliðina og krónan féll og féll.

2.1.13 Aðgerðir ríkisstjórnar

Þann 28. apríl 2008 sendi ríkisstjórnin frá sér fréttatilkynningu um aðgerðir vegna hækkunar verðlags. Þar kom fram að veittar verða 4 milljónir til þessa verkefnis m.a. til Neytendasamtakanna um kynningarátak til að virkja neytendur betur á markaði. Neytendasamtökin höfðu sent til viðskiptaráðuneytis nokkrar tillögur um aðgerðir og það var ánægjulegt að sjá að tekið var undir flestar tillögurnar. M.a. kynningarátakið og tillögur til að auðvelda neytendum að kaupa netinu og flytja inn smápakka. Stofnaður verður starfshópur fjármálaráðuneytis og viðskiptaráðuneytis til að endurskoða reglur um netverslun einkum frá öðrum löndum EES-svæðisins, með það að markmiði að auka samkeppni og lækka vöruverð.

2.2 Matvælamarkaður

2.2.1. Erfðabreytt matvæli

Neytendasamtökin hafa mikið fjallað um erfðabreytt matvæli á umliðnum árum. Sérstaklega hefur þar borið á kröfunni að erfðabreytt matvæli séu merkt, svo neytendur geti valið eða hafnað þeim. Hér eru nokkur dæmi um þetta mál.

Innflutt matvæli - óleyfileg erfðabreytt efni?

Kynningarátak um erfðabreyttar lífverur, sem Neytendasamtökin eiga aðild að, sendi frá sér fréttatilkynningu 6. október 2006. Umræða hafði verið um það í fjölmiðlum að víða um heim hefðu fundist matvæli menguð af erfðabreyttum hrísgrjónum frá Bandaríkjunum sem óheimilt var að framleiða til sölu og neyslu. Þessi hrísgrjón höfðu verið ræktuð í tilraunaskyni fyrir fimm árum og engar óháðar rannsóknir höfðu verið gerðar á þessum hrísgrjónum með tilliti til hugsanlegra áhrifa þeirra á umhverfi eða heilsufar. Hrisgrjónafarmar voru stöðvaðir og vörur voru innkallaðar víða um heim. Neytendasamtökin lýstu þungum áhyggjum yfir því að yfirvöld hér á landi skyldu ekki hafa brugðist við þessu m.a. með því að gera íslenskum fyrirtækjum og neytendum umsvifalaust viðvart um málið. Almennur frétti af málinu eftir öðrum leiðum mörgum vikum eftir að Evrópusambandið gaf út tilkynningu um það. Þetta bendi til þess að þörf sé á bættri upplýsingamiðlun og skjótari viðbrögðum eftirlitsstofnana um mál sem kunna að varða matvælaöryggi og hollustuvernd.

Umhverfisráðherra boðar merkingar á erfðabreyttum matvælum

Þann 6. febrúar 2007 fögnuðu Neytendasamtökin yfirlýsingu Jónínu Bjartmarz umhverfisráðherra að hún hefði í hyggju að setja reglugerð um merkingu erfðabreyttra matvæla. Bent var á að stór hluti innflutts kjarnfóðurs er erfðabreytt án þess að fóðrið sé merkt sem slíkt. Þessu yrði að breyta með merkingum. Íslenskar landbúnaðarvörur væru markaðssettar sem umhverfisvænar vörur sem framleiddar séu í sátt við umhverfið. Ef það myndi spyrjast út að erfðabreytt kjarnfóður væri notað í íslenskum landbúnaði væri hætt við að sú ímynd myndi bíða verulega hnekki. Því miður var þessi reglugerð ekki gefin út áður en þáverandi ríkisstjórn fór frá völdum.

Erfðabreytt matvæli verði þegar merkt

Þann 10. desember 2007 ítrekuðu Neytendasamtökin kröfu sína um að erfðabreytt matvæli yrðu merkt sem slík. Umhverfisráðherra var af því tilefni sent erindi þar sem farið var fram á að tryggt yrði að íslenskir neytendur sitji við sama borð og aðrir neytendur í Evrópu og hafi raunverulega frjálst val til að ákveða hvort þeir vilji erfðabreyttar vörur eða ekki. Nú er staðan sú að Ísland er eitt EES-landi þar sem ekki þarf að merkja slíkar vörur sérstaklega.

2.2.2 Hvað kostar brauðið?

Skömmu fyrir jóln 2006 hafði kona samband og kvartaði yfir hækkun á rúnstykki. Hún keypti tíu rúnstykki í bakaríi og var rukkuð um 900 krónur. Rúnstykkið hafði hækkað um 20% frá því í vorið 2006 eða úr 75 kr. í 90 kr. Konunni brá í brún og bað afgreiðslukonu að vigta rúnstykkið og vó það 70 gr. Kílóverðið var því 1285 krónur. Konan uppgötvaði að hún gerði miklu betri kaup með því að kaupa brauð í stað rúnstykka. Konan var ekki sátt við að þurfa að láta vigta brauð og bakkelsi í bakaríinu og reikna jafnóðum út kílóverðið. Hún hafði því samband við Neytendasamtökin og spurði hvort bakarí ættu ekki að merkja vörur með mælieiningaverði, þ.e. að kílóverð vörunnar komi fram. Í reglum um mælieiningaverð kemur fram að vörur skulu merktar með mælieiningaverði hvar sem þær eru til sýnis. Í reglunum er gerð undanþága ef aðgerðin er líkleg til að fela í sér óhóflega byrði fyrir smásölurekstur. Hjá Neytendastofu, sem fer með eftirlit með verðmerkingum, fengust þær upplýsingar að hægt sé að færa

fyrir því rök að fyrrnefnd undanþága gildi fyrir bakarí. T.d. nota bakarí ekki strikamerkingar og því þarf að handskrifa og reikna út mælieiningarverðið hverju sinni. Þá getur brauð og bakkelsi verið misjafnt að stærð og þyngd frá degi til dags og kílóverðið því eitt-hvað breytilegt. Þessu eru Neytendasamtökin ekki sammála enda miða bakarí við meðalþyngd á vörum sínum og bakarar hljóta að kunna að reikna.

2.2.3 Grænar kartöflur

Í upphafi vetrar 2006 bárust Neytendasamtökunum mikið af kvörtunum vegna grænna kartaflna í matvöruverslunum og töldu flestir neytendur þessar kartöflur gallaðar. Vegna þessa báðu Neytendasamtökin Sigurgeir Ólafsson fagsviðstjóra plöntu-sjúkdóma hjá Landbúnaðarstofnun (nú Matvælastofnun) að taka saman nokkur ráð um það hvernig á að geyma kartöflur til að tryggja gæðin til neytenda. Neytendasamtökin sendu ráðlegg-ingarnar til matvöruverslana og hvöttu þær til að fylgja þeim. Neytendasamtökunum hafa ekki borist kvartanir um þetta efni síðan ráðleggingarnar voru sendar.

2.2.3 Transfitusýrur í matvælum

Á tímabilinu fjölluðu Neytendasamtökin ítrekað um transfitu-sýrur enda eru transfitusýrur mjög óhollar.

Neytendur eiga rétt á hollum mat

Á heimasíðu Neytendasamtakanna og í Neytendablaðinu hefur verið fjallað um transfitusýrur og bent á að almenningur eigi rétt á að þessar óhollu fitusýrur verði takmarkaðar í mat eins og kostur er. Minnt var á að Danir hafi þegar gripið til aðgerða, en danska þingið samþykkti lög á árinu 2003 sem skyldar framleiðendur til að takmarka magn transfitusýra í öllum unnum mat. Þá hefur Matvæla- og lyfjastofnun Bandaríkjanna (FDA) úrskurðað að ekki sé til neitt öruggt viðmið þegar transfitusýrur eru annars vegar og því sé framleiðendum í Bandaríkjunum skylt að upplýsa um magn transfitusýra á umbúðum. Hér á landi eru engar slíkar reglur í gildi. Neytendasamtökin hafa um árabíl fjallað um skaðsemi transfitusýra án árangurs. Því voru stjórnvöld hvött til að setja lög hið fyrsta til að tryggja hagsmuni neytenda enda ættu þeir rétt á hollum mat án transfitusýra strax. Samtökin sendu umhverfisráðherra og heilbrigðismálaráðherra bréf og í því var óskað eftir aðgerðum stjórnvalda.

Evrópusambandið hættir við málsókn

Í frétt Neytendasamtakanna þann 23. mars 2007 var sagt frá því að Evrópusambandið hefði ákveðið að fara ekki í málaferli við dönsk stjórnvöld vegna danskrar löggjafar sem takmarkar transfitusýrur í matvælum sem seld eru í Danmörku. Danir settu fyrstir þjóða lög sem takmarka magn transfitusýra í matvælum. Samkvæmt þessum lögum mega matvæli seld í Danmörku ekki innihalda meira en 2 g af transfitusýrum í hverjum 100 g. Árið 2002 borðuðu Íslendingar að meðaltali 3,5 g af transfitusýrum á dag samkvæmt könnun Manneldisráðs. Matvælaframleiðendur í Evrópu brugðust ókvæða við löggjöf Dana og töldu um við-skiptahindrun að ræða og sem takmarkaði frjálst flæði mat-vöru á milli landa. Í framhaldinu ákvað framkvæmdastjórn Evrópusambandsins að fara í mál við dönsk stjórnvöld en hefur hætt við. Dönsk stjórnvöld líta á þessa niðurstöðu sem sigur enda ljóst að Evrópusambandið telji dönsku löggjöfina byggða á traustum vísindalegum grunni. Evrópusamtök neytenda, BEUC, fordæmdu á sínum tíma fyrirhugaða lögsókn enda þykir danska

löggjöfin mjög góð og tryggja hagsmuni neytenda. Það er sannað að transfitusýrur eru skaðlegar heilsu fólks og þær eru jafnframt ónauðsynlegar í matvælum. Dönsk stjórnvöld höfðu hagsmuni almennings í fyrirrúmi og nú krefjast Evrópusamtök neytenda þess að önnur Evrópulönd fylgi fordæmi Dana. Í fréttinni beindu Neytendasamtökin því til stjórnvalda að þegar verði sett lög hér á landi og þau taki mið af dönsku lögnum. Íslenskum neytendum er gert erfitt fyrir að forðast þessar skaðlegu fitusýrur þar sem hvorki er skylt að merkja þær sérstaklega og engar reglur eru um hámarks magn í matvælum.

Könnun á transfitusýrum í nokkrum matvörum hér á landi

Í apríl 2008 keyptu Neytendasamtökin sjö vörur af handahófi og sendu til Þýskalands og létu rannsaka magn transfitusýra. Niðurstöður leiddu í ljós að magn transfitusýra í þessum sýnum var innan við 2% af fituinnihaldi vörunnar eða vel innan þeirra marka sem Danir mæla með. Um var að ræða kex, kökur, súkkulaði, kökukrem og franskar kartöflur frá McDonald's og Kentucky Fried Chicken. Sérstaklega er jákvætt að frönsku kartöflurnar skyldu koma vel út. Niðurstöður voru birtar í Neytendablaðinu.

2.2.4 Asó-litarefni

Neytendasamtökin hafa ítrekað gert athugasemdir við notkun svokallaðra asó-litarefna í matvælum, enda eru sum þeirra talin varasöm, einkum fyrir börn

Asó-litarefni í matvælum

6. september 2007 birtist eftirfarandi frétt á vef Neytendasamtakanna: „Fyrir sjö árum var gerð könnun í Bretlandi sem sýndi fram á tengsl asó-litarefna og hegðunarvanda hjá börnum. Sérstök nefnd (Committee on Toxicity of Chemicals in Food) á vegum bresku matvælastofnunarinnar taldi niðurstöður rannsóknarinnar ófullnægjandi og ákvað að rannsaka málið nánar. Niðurstöður hafa nú verið birtar og eru á sömu lund og í fyrri rannsókn. Efnin sem rannsökuð voru á 2-3 ára og 8-9 ára göml-um börnum eru: Litarefnin Tartrazine (E102), Ponceau 4R (E124), Sunset Yellow (E110), Carmoisine (E122), Quinoline Yellow (E104), Allura Red AC (E129) og rotvarnarefnið Sodium Benzoate (E211).

Neytendasamtökin ráðleggja foreldrum að sneiða hjá þessum efnum í mat ætlaðan börnum. Þessi efni eru ekki nauðsynleg og það vakna ýmsar áleitnar spurningar varðandi nútíma mat-vælaíðnað þegar mál sem þessi koma upp. Vonandi bregðast framleiðendur skjótt við og hætta notkun á þessum umdeildu litarefnum sem lengi vel voru bönnuð hér á landi. Þá beina Neytendasamtökin þeim eindregnu tilmælum til verslana að merkja vel innihaldslýsingu á sælgæti við nammibari.“

Asó-litarefni í lyfjum

Þann 29. október 2007 fjölluðu Neytendasamtökin um asó-litarefni í lyfjum. Sagt var frá því í frétt á heimasíðunni að dönsk rannsókn hefði leitt í ljós að mörg lyf innihalda asó-litarefni. Lyfjaframleiðendur telja ekki þörf á að skipta litarefnunum út en náttúruleg litarefni eru dýrari. Asó-litarefni er t.d. notað í nicorette nikótínþýggj (E104) og í Panodil hot (E110).

Neytendasamtökin skrifa undir áskorun

Í 2. tbl. Neytendablaðsins 2008 sagði frá því að Neytendasamtökin séu meðal 42 samtaka sem hafi skrifað undir

áskorun þess efnis að áður nefnd litarefni verði bönnuð og sent ráðherra heilbrigðismála hjá Evrópusambandinu.

Varúðarmerking vegna skaðlegra litarefna

Í frétt þann 10. júlí 2008 segir frá nýjum lögum Evrópusambandsins sem skylda framleiðendur til að setja varúðarmerkingu „Getur haft óæskileg áhrif á hegðun og einbeitingu barna“ á vörur sem innihalda asó-litarefni. Þetta er vissulega skref í rétta átt þótt krafa neytendasamtaka sé sú að banna eigi efnin.

Íslenskir framleiðendur hvattir til að skipta umdeildum litarefnum út

Neytendasamtökin sendu Samtökum iðnaðarins bréf þann 28. júlí og hvöttu framleiðendur til að skipta hinum umdeildu litarefnum út fyrir önnur öruggari. Efnin er að finna í mörgum íslenskum matvælum. Afrit var sent til Guðlaugs Þórs Þórðarsonar heilbrigðisráðherra og Einars Kristins Guðfinnssonar sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra.

2.2.5 Könnun á hitastigi matvara í verslunum

Þann 14. febrúar 2007 birtu Neytendasamtökin könnun sem gerð var í nokkrum verslunum og bensínstöðvum á höfuðborgarsvæðinu í lok janúar þar sem mælt var hitastigi í kjarna kældrar og frystar matvöru í kjötbörðum, kælum, salatbörum og frystum. Kæling er einn mikilvægasti öryggisþátturinn í sambandi við framleiðslu og dreifingu matvæla og því mikilvægt að kælikeðjan sé óslitin frá framleiðanda til neytenda. Tilgangurinn var að kanna hvort ákvæðum matvælaeglugerðar um kælihitastig væri framfylgt en geymslupól matvæla ræðst af því að svo sé. Athugasemdir voru gerðar við kælingu matvöru í kjötbörðum (27% of heitt) og kjötkælum (29% of heitt). Sérstaklega voru þó frystar slæmir (53% of heitt) og loks voru 6 af 7 mælingum í salatbörum yfir 5°C sem ekki er æskilegt. Samkvæmt reglugerð skal kælistig vera 0-4°C en frystistig ekki heitara en -18°C, enda umbúðir merktar samkvæmt því.

2.2.6 Sælkeri eða bara lögbrjótur

Í frétt á heimasíðunni þann 15. júní 2007 var sagt frá því að ferðalangar freistist oft til að taka með sér hráskinku, spægipylsu eða gómsæta osta þegar þeir snúa heim úr fríinu eigi á hættu að vera gripnir glóðvolgir í tollinum. Bannað er að flytja hrátt kjöt og osta úr ógerilsneyddri mjólk inn til landsins nema með tilskyldu leyfum. Fram kom að ekki sé hægt að mæla með neyslu á ostum úr ógerilsneyddri mjólk vegna þess að of oft hafa þar fundist óæskilegar örverur. Það er hins vegar svo að á mörgum ostum sem framleiddir eru úr gerilsneyddri mjólk kemur ekki fram á umbúðum og því eru þeir fjarlægðir af tollinum ef slíkir finnast. Neytendasamtökunum er ekki kunnugt um að nokkurt annað land í Evrópu sem hafi svo strangar reglur, ekki einu sinni Noregur sem er þó líkt og Ísland fremst í flokki þegar kemur að verndartollum og höftum á innflutningi á landbúnaðarafurðum. Ástæðan fyrir þessu banni mun vera meint hættu á búfjár sjúkdómum en samtökin telja þá röksemdarfærslu æði langsóttu. Því óskuðu Neytendasamtökin eftir gildum rökstuðningi frá landbúnaðarráðherra vegna þessa enda verði að teljast harla ólíklegt að íslensku búfé stafi hættu af því þótt fólk narti í erlenda hráskinku og osta heima hjá sér. Það sé ekki ásættanlegt að íslenskir neytendur gerist lögbrjótur ef þeir taka með sér matvæli sem seld eru á evrópska efnahagssvæðinu og eru talin örugg þar. Íslenskir neytendur eigi betra skilið.

2.2.7 Yfirlýsing frá stjórn Neytendasamtakanna vegna matvörumarkaðarins

Þann 2. nóvember sendi stjórn Neytendasamtakanna frá sér yfirlýsingu í framhaldi af mikilli umræðu sem þá hafði verið um matvörumarkaðinn í fjölmiðlum. Þar hafði m.a. verið fullyrt að í einhverjum tilvikum hafi verslanir með sér samráð um verð. Vegna þessa taldi stjórnin brýnt að rannsókn samkeppnisyfirvalda á matvörumarkaðnum yrði flytt. Einnig var fullyrt í fjölmiðlum að sumar matvöruverslanir reyni að spila með verðkannanir með kerfisbundnum hætti og plata um leið neytendur. Ef satt reyndist töldu Neytendasamtökin um mjög alvarlegt mál að ræða og ljóst er að verslanir eru með þessum hætti bæði að brjóta gegn samkomulagi um framkvæmd verðkannana auk þess sem þær eru að brjóta lög. Stjórn Neytendasamtakanna taldi mikilvægt að leitað yrði leiða til að tryggja að einstaka verslanir geti ekki spilað með verðkannanir. Einnig voru matvörukeðjur gagnrýndar fyrir að reyna að koma í veg fyrir að verðlagseftirlit ASÍ gæti gert verðkannanir í matvöruverslunum. Stjórn Neytendasamtakanna lagði áherslu á að verðkannanir og verðsamanburður verði sem auðveldastur fyrir neytendur. Þetta þurfi að gera með því að bera saman verð í verslunum og birta verð með nöfnum verslana opinberlega. Loks hvatti stjórn Neytendasamtakanna stjórnvöld til að styðja vel við framkvæmd á óháðum verðkönnunum sem hafi það eitt að markmiði að veita neytendum sem bestar upplýsingar um verð á vörum. Það væri óásættanlegt gagnvart neytendum ef verðkönnunum verði úthýst úr ákveðnum verslunum og markaðsráðandi öflum þannig látið eftir hvernig upplýsingum um verð á vörum er komið á framfæri við neytendur.

2.2.8 Verðhækkanir á matvörum

Á stjórnarfundi Neytendasamtakanna þann 26. febrúar 2008 var fjallað um miklar verðhækkanir á matvörum og komu fram verulegar áhyggjur af þessari þróun, bæði hækkunum sem þegar hafa orðið en einnig hækkunum sem boðaðar hafa verið. Samþykkt var að senda forsætisráðherra bréf þar sem hvatt var til að verðmyndun á matvörumarkaði yrði könnuð ofan í kjölinn. Einnig kom fram í bréfinu efasemdir um að allar þær hækkanir sem dunið hafa á neytendum megi skýra með hækkun á heimsmarkaðsverði og veikingu krónunnar. Stjórn Neytendasamtakanna taldi afar mikilvægt að reynt verði að tryggja eins mikinn stöðugleika og mögulegt væri. Því hvatti stjórnin forsætisráðherra til að beita sér fyrir að stofnað verði til samráðsvettvangs til að hamlar gegn verðhækkunum á matvörum í anda gömlu þjóðarsáttarinnar. Eðlilegt væri að auk fulltrúa stjórnvalda tækju þátt í slíkum samráðsvettvangi fulltrúar verkalyðshreyfingarinnar, neytenda, atvinnulífsins og bænda. Ekki barst svar við þessu erindi.

Jafnframt samþykkti stjórnin á sama fundi að senda erindi til Samkeppniseftirlitsins vegna þessara verðhækkana. Bent var á að Neytendasamtökin, eins og raunar neytendasamtök víða í Evrópu, teldu ástæðu til að ætla að í sumum tilvikum væru hækkanir meiri en ástæða væri til. Minnt var á að fákeppni ríki í smásöluverslun á matvörumarkaði auk þess sem birgjum sem selja matvörur hafi fækkað á síðustu árum um leið og fyrirtækin hafa sameinast og stækkað. Þess vegna fór stjórnin þess á leit við Samkeppniseftirlitið að það rannsakaði hækkanir á matvörumarkaði og ástæður þeirra. Í svari frá Samkeppniseftirlitinu var erindi Neytendasamtakanna hafnað þar sem Samkeppniseftirlitið væri ekki verðlagseftirlit, heldur væri hlutverk þess fyrst og fremst að koma að og framfylgja samkeppnislögum og þar með að koma í veg fyrir samkeppnishindranir. Neytendasamtökin lýstu yfir vonbrigðum sínum með þessa niðurstöðu.

2.2.9 Hollustumerki, sænska skráargatið

Þann 17. mars 2008 sendu Neytendasamtökin bréf til sjávarútvegs – og landbúnaðarráðherra. Þar var ráðherra hvattur til að beita sér fyrir því að Ísland verði með í samvinnu Svíþjóðar, Noregs og Finnlands um að taka upp sænska hollustumerkið, Skráargatið, en það hefur verið notað á matvörur um árabíl og hefur tekist mjög vel þar. Að mati Neytendasamtakanna er nauðsynlegt að auðvelda neytendum að átta sig á hollustu matvæla enda þróast matvælaframleiðsla hratt. Ekki hefur borist svar frá ráðherra en Neytendasamtökunum er kunnugt um að hann er hlynntur þessari hugmynd.

2.2.10 Matvaran undir smásjá Samkeppnis-eftirlitsins

Á heimasíðu Neytendasamtakanna þann 3. júní 2008 var minnt á nýlega skýrslu Samkeppniseftirlitsins um matvörumarkaðinn. Skýrslan fjallaði að mestu um samskipti birgja (heildsala) og verslana. Einnig kom fram að Samkeppniseftirlitið myndi kanna enn frekar þennan markað og grípa til aðgerða þar sem telja má að aðilar starfi á þann hátt sem gangi gegn samkeppnislögum. Þessu fögnuðu Neytendasamtökin, enda hafa þau ítrekað bent á mikilvægi þess að fylgst sé með þessum markaði. Fyrir því eru margar ástæður. Minnt var á að samkvæmt skýrslunni var verðlag á mat- og drykkjarvörum á árinu 2003 að meðaltali 42% hærra hér á landi en að meðaltali í ESB-löndunum sem þá voru 15 auk Noregs og Íslands. Nýjustu tölur voru frá 2006, en þá var verðlag hér á landi orðið 64% hærra miðað við meðaltal í ESB-löndunum. Rétt er að taka fram að meðaltalið fyrir seinna árið gildir um öll 27 ESB-löndin (auk Noregs og Íslands). Þess vegna kemur þetta enn verr út fyrir okkur þar sem verðlag er almennt lægra í nýju ESB-löndunum. Það er svo sem ekki nýlunda að hæsta matvöruverðið sé á Íslandi.

2.3 Lækkun matvæla-verðs

Neytendasamtökin fögnuðu áformum ríkisstjórnarinnar um að lækka verð á matvælum með lækkun virðisaukaskatts og afnámi og lækkun tolla og vörugjalda frá og með 1. mars 2007. Lækkun matvæla-verðs hefur enda verið helsta baráttumál samtakanna um áratugaskeið.

2.3.1 Lækkar verð á kjöti?

Þann 23. janúar 2007 bentu Neytendasamtökin á að frá því að ríkisstjórnin tilkynnti um aðgerðir til að lækka matvæla-verð hefðu staðið deilur um hve mikið matvæli myndu lækka í verði. Þetta átti ekki síst við um boðaðar lækkanir á tollum á kjöti um 40%. Einnig var minnt á nýgerða samninga stjórnvalda og Evrópusambandsins um að heimilt yrði að flytja hingað inn takmarkað magn af kjöti frá löndum sambandsins án tolla. Minnt var á að tollar á innfluttu kjöti væru mjög háir enda oftast en ekki kallaðir ofurtollar. Því væri ljóst að 40% lækkun ofurtollana hefði enga þýðingu fyrir neytendur. Þeir yrðu áfram allt of háir til að innflutningur á kjöti myndi lækka kjötverð almennt.

Einnig var velt upp hvaða þýðingu nýi samningurinn við Evrópusambandið hefði. Í fyrsta lagi væri um óverulegt magn að ræða miðað við neyslu kjöts hér eða um 2%. Í öðru lagi yrði þessi innflutningur boðinn út og félli því í hlut þeirra sem hæst byðu. Hafa yrði í huga að verð á kvótum hafi farið hækkandi auk þess sem ástæða væri til að ætla að boðið yrði enn hærra í þessa kvóta heldur en gert væri varðandi kvótana sem nú eru fluttir inn á lágum tollum. Því þyrfti að grípa til mun róttækari breytinga en

hér hafa verið nefndar ef það ætti að skila neytendum ávinningi.

Loks var minnt á að á síðasta þingi Neytendasamtakanna hafi m.a. verið lagt til að tollar og innflutningskvótar á kjúklinga- og svínakjöti yrðu lagðir af og innflutningur gefinn frjálfs svo fremi að innfluttu vörurnar uppfylltu eðlilegar heilbrigðiskröfur. Þá þyrfti að tryggja að verð á öllum aðföngum til þessara greina væri samþæflegt við það sem er í nágrannalöndunum þar á meðal verð á kjarnfóðri sem væri mun dýrara hér vegna fákeppni. Með þessu myndi verð á svína- og kjúklingakjöti lækka verulega, en samhliða myndi þetta hafa áhrif á verð vara sem keppa við þessar kjöttegundir, þar á meðal annað kjöt og fisk. Það væru kjarabætur sem heimilunum myndi muna mikið um.

2.3.2 Lækkun matvæla-verðs

Þann 28. febrúar 2007 sendu Neytendasamtökin frá sér yfirlýsingu vegna lækkunar á virðisaukaskatti á matvælum og lækkunar á vörugjöldum. Neytendasamtökin fögnuðu þessum áfanga og sögðust vona að þetta væri fyrsta skref stjórnvalda til að lækka vöruverð almennt á Íslandi. Neytendasamtökin, ASÍ og Neytendastofa gerðu af þessu tilefni viðamiklar verðkannanir til að fylgjast með markaðnum og veita honum aðhald. Það væri hins vegar mjög mikilvægt að neytendur sjálfir stæðu einnig vaktina og fylgdust með því hvort seljendur lækkuðu verð eins og til væri ætlast. Neytendasamtökin hvöttu neytendur sem yrðu varir við að þessar verðlækkanir skiluðu sér ekki í verslunum að láta samtökin vita. Minnt var á að verðlagning væri frjálfs sem þýðir að seljendum sé heimilt að verðleggja vöru sína eða þjónustu að vild. Það væri svo neytenda að ákveða hvort þeir vildu kaupa vöruna á því verði sem boðið væri hverju sinni.

2.3.3 Verðlækkanir skila sér ekki í öllum tilvikum

Þann 2. mars 2007 kom fram í frétt frá Neytendasamtökunum að fjölmargir neytendur hefðu haft samband við Neytendasamtökin og kvartað yfir því að seljendur hefðu ekki lækkað verð á matvörum, sælgæti og gosi þrátt fyrir breytingar á virðisaukaskatti. Matvöruverslanir höfðu lækkað verð en algengustu kvartanirnar snérist um verðlag í bakaríum, sjoppum, sjálfsölum, mótuneytum og veitingastöðum en þar var pottur brotinn of víða. Miðað við fjölda kvartana væri greinilegt að neytendur fylgdust vel með og veittu seljendum virkt aðhald. Þess var krafist í fréttinni að lækkun á virðisaukaskatti og afnám vörugjalds skilaði sér að fullu til neytenda. Einnig voru neytendur hvattir til að halda vöku sinni og hafa samband ef þeir yrðu varir við að lækkunin skilaði sér ekki til neytenda. Þó svo að Neytendasamtökin, Neytendastofa og Verðlagseftirlit ASÍ reyndu að fylgjast eins vel með og þeim væri unnt, jafnaðist ekkert á við vökul augu neytenda.

2.3.4 Veitingahús og mótuneyti eiga að lækka verð

Neytendasamtökin bentu á það í frétt 15. mars 2007 að samkvæmt mælingu Hagstofunnar hafi lækkun virðisaukaskatts á matvörum ekki skilað sér nema að hluta hjá veitingahúsum. Minnt var á að veitingahúsamenn hafi oft kvartað yfir háu matvæla-verði. Nú bregði hins vegar svo við að þegar virðisaukaskattur sé lækkadur hjá veitingahúsum, taki allt of mörg þeirra þessa lækkun til sín en skili henni ekki til neytenda eins og þeim hafi borið. Jafnframt kom fram í fréttinni að mikið hafi borið á kvörtunum vegna þess að mótuneyti, bæði í skólum og vinnustöðum, hafi ekki lækkað verð. Minnt var á að virðisaukaskattur er ekki lagður

á mat sem seldur er í skólamötuneytum. Þau þurfi hins vegar að kaupa inn hráefni með virðisaukaskatti og því hefði þeim borið að lækka í samræmi við lægra innkaupsverð hráefna. Önnur mötuneyti, þar sem virðisaukaskattur er lagður á seldan mat, ættu að lækka enn meira. Neytendasamtökin gerðu þá kröfu að veitingahús og mötuneyti sem ekki höfðu enn lækkað verð gerðu það þegar í stað. Þessi lækkun væri ætluð neytendum og seljendum bæri að skila þeim til neytenda.

2.3.5 Hefur sjoppun „þín“ lækkað verð?

Með samkomulagi við viðskiptaráðuneytið tóku Neytendasamtökin að sér að fylgjast með hvort sjoppur/ bensínstöðvar lækkuðu verð hjá sér í samræmi við lækkun virðisaukaskatts sem tók gildi 1. mars 2007. Neytendasamtökin fengu aukafjárveitingu frá ráðuneytinu að upphæð 500.000 kr. til þessa verkefnis. Verð var kannað í 64 sjoppum og bensínstöðvum á höfuðborgarsvæðinu í lok febrúar 2007. Verð var kannað á nýjan leik í apríl og niðurstöður birtar þann 24. apríl. Kannað var verð á 300 vörutegundum og til að einfalda framsetninguna fékk hver seljandi einkunn eftir því hvernig hann stóð sig varðandi verðlækkunarir. Einnig var hægt að sjá einstök verð í öllum sjoppunum eins og það var í báðum könnunum. 13 sjoppur heimiluðu ekki verðupptöku og var greint frá því á heimasíðunni hvaða sjoppur það voru. Niðurstöðurnar vöktu vonbrigði. Af þeim 64 sjoppum / bensínstöðvum sem könnunin náði til fengu aðeins 6 sjoppur eða 9,4% einkunnina gott sem þýðir að þessir aðilar skiluðu virðisaukaskattslækkuninni til viðskiptavina sinna. Alls 17 sjoppur fengu einkunnina sæmilegt eða 28%. Loks fengu 28 sjoppur einkunnina ófullnægjandi eða 44% og 12 fengu falleinkunn eða 19%. Í lok fréttar Neytendasamtakanna kröfðust samtökin þess að sjoppueigendur sem ekki hafa skilað lækkuninni til viðskiptavina gerðu það nú þegar.

2.3.6 Verðhækkunarir lágvöruverðsverslana

Í frétt frá Neytendasamtökunum þann 12. júlí 2007 var sagt frá niðurstöðum könnunar verðlagseftirlits ASÍ um verðhækkunarir í lágvöruverðsverslunum og lýstu samtökin miklum vonbrigðum með þessar niðurstöður. Þegar virðisaukaskatturinn lækkaði 1. mars 2007 þá lækkuðu þessar verslanir verð í samræmi við það. Samkvæmt könnun ASÍ var hins vegar ljóst að lágvöruverðsverslanir hefðu hækkað álagningu sína. Einnig var bent á í fréttinni að lækkunarir vegna vörugjalds hefðu ekki skilað sér til neytenda. Það sama ætti við um verðlækkunarir birgja sem flytja inn mat- og hreinlætisvörur auk sælgætis. Minnt var á að birgjar, sem flytja inn stóran hluta þeirra vara sem fluttar eru inn, hefðu lækkað verð hjá sér um 2-5% vegna sterkari stöðu krónunnar. Því beindu Neytendasamtökin þeim tilmælum til viðskiptaráðherra að stjórnvöld létu kanna hvaða ástæður væru fyrir þessum verðhækkunum. Einnig að kannað yrði hvort samkeppnisaðstæður séu með ásættanlegum hætti innan matvöruverslunar.

2.4 Tollar og vörugjöld

Neytendasamtökin hafa ítrekað á umliðnum árum gert kröfu um að ofurtollar á landbúnaðarvörur verði lækkaðir verulega og í sumum tilvikum felldir niður. Einnig hafa samtökin gert kröfu um að vörugjald verði að öllu leyti felld niður.

2.4.1 Innflutningur mjólkurvara á engum eða mjög lágum tollum

Þann 17. október 2006 sendu Neytendasamtökin frá sér yfirlýsingu þar sem gerð var krafa um að innflutningur á mjólkurvörum á mjög lágum eða engum tollum yrði heimilaður. Fram hafði komið í fréttum að ákvæði í búvörulögum, sem veita mjólkuriðnaðinum heimild til samráðs, gangi gegn samkeppnislögum. Minnt var á nýlegan úrskurð Samkeppniseftirlitsins um að Osta- og smjörsalan hafi brotið gegn samkeppnislögum. Um var að ræða eitt alvarlegasta brot samkeppnislaga sem snýr að banni við misnotkun fyrirtækis á markaðsráðandi stöðu sinni. Þar var nýju fyrirtæki á þessum markaði, Mjólkur, mismunað í viðskiptakjörum til að gera stöðu þess á markaði erfiðari. Jafnframt að Samkeppniseftirlitið gat ekki gripið til viðeigandi aðgerða vegna ákvæða í búvörulögum sem ganga lengra en samkeppnislög og heimila mjólkursamlögum ýmsar gerðir sem samkeppnislög banna öðrum fyrirtækjum. Í framhaldi af þessum úrskurði sendi Samkeppniseftirlitið frá sér ítarlegt álit sem sent var landbúnaðarráðherra. Þar var þeim tilmælum beint til landbúnaðarráðherra að hann beitti sér fyrir breytingum á ákvæðum búvörulaga sem hindra samkeppni og mismuna fyrirtækjum í mjólkuriðnaði. Landbúnaðarráðherra lýsti því hins vegar yfir að hann hygðist ekki beita sér fyrir slíkum breytingum.

Einnig var minnt á að þrjú stærstu mjólkursamlög landsins höfðu tilkynnt um samruna þessara fyrirtækja og að markaðshlutdeild þeirra væri nálægt 100%. Jafnframt væri ljóst að þar sem búvörulög ganga lengra en samkeppnislög, væri ekki hægt að koma í veg fyrir þessa sameiningu, þó svo að hún gangi gegn anda samkeppnislaga. Því gerðu Neytendasamtökin þá kröfu til stjórnvalda að þegar yrði heimilaður frjáls innflutningur á mjólkurvörum og á þær verði ekki lagður tollur eða í það minnsta að tollurinn verði mjög lítill. Þetta væri nauðsynlegt til að tryggja eðlilega samkeppni á þessu sviði og til að takmarka það tjón sem neytendur verða fyrir vegna ákvæða í búvörulögum. Loks var ítrekað að fram kæmi í álit Samkeppniseftirlitsins að viðurkennt sé „að virk samkeppni sé besta aðferðin til að auka samkeppnishæfni fyrirtækja“. Nú þegar tilkynnt hafi verið um áður nefnda sameiningu mjólkursamlaga væri eina leiðin til að tryggja samkeppni og þar með hagsmuni neytenda að heimila frjálsan innflutning á þessum vörum.

2.4.2 Óréttlátt útboð á tollkvótum

Þann 5. mars 2007 sendu Neytendasamtökin frá sér yfirlýsingu þar sem hörmuð var sú ákvörðun Alþingis að innflutningur á kjóti og ostum sem flutt er inn á lágmarkstollum eða engum tollum sé úthlutað með útboði á kvótum.

Þegar þetta mál var til meðferðar á Alþingi sendu Neytendasamtökin umsögn við frumvarpið. Í umsögninni sagði m.a.: „Neytendasamtökin leggja álfarið gegn því að tollkvótar á innfluttar landbúnaðarvörur séu boðnir út. Ljóst er kostnaður innflytjenda af útboðum vegna tollkvóta fer út í vöruverð og því njóta neytendur ekki lægra verðs vegna innflutnings á takmörkuðu magni landbúnaðarvara sem heimilt er að flytja inn. Einnig telja Neytendasamtökin mikilvægt að þessi takmarkaði innflutningur skapi aukna samkeppni í sölu á landbúnaðarvörum. Ljóst er að tollkvótar sem boðnir eru út koma í veg fyrir þetta, enda kemur fram í umsögn fjárlagaskrifstofu Fjármálaráðuneytisins að tekjur ríkisins af gjaldi fyrir tollkvóta muni aukast að óbreyttu.“

Neytendasamtökin lögðu því til að tollkvótum yrði úthlutað með útdrætti eða með hlutkesti. Talsmaður neytenda og Samtök

verslunar og þjónustu lögðu einnig til að hætt yrði að bjóða tollkvóta út en hlutkesti látið ráða. Með slíkri aðferð myndi verðið á innfluttu vörum verða mun lægra en ef gamla leiðin er farin. Slík aðferð myndi ekki aðeins verða til að íslenskir neytendur gætu keypt þessar vörur á lægra verði, heldur myndi þetta veita innlendum aðilum aðhald og veitir ekki af því. Í því sambandi var minnt á að kjötverð hafið hækkað mikið síðustu tvö árin vegna minna framboðs.

2.4.3 Tollkvótinn sem lækka átti matvöruverð

Þann 27. júlí 2007 var bent á í frétt á heimasíðunni að fyrirtæki hafi hætt við að flytja inn tollfrjálst nautakjöt sem það hafði fengið heimild til samkvæmt tvíhliða samningi okkar við ESB um takmörkuð viðskipti með landbúnaðarvörur. Þegar þessi samningur var kynntur átti hann að skila ávinningi til neytenda og stuðla að lækkun matvöruverðs. Því miður var kvótinn fyrir þessum innflutningi boðinn út og voru tilboðin svo yfiringilega há að jafnvel þáverandi landbúnaðarráðherra blöskraði og ákvað að hafna þeim öllum. Neytendasamtökin bentu á þegar samningurinn við ESB var kynntur að með þessari leið myndu innflytjendur bjóða enn hærra verð í þessa kvóta heldur en þeir gera í almenna tollkvóta sem eru með tollum. Því væri þessi leið dæmd til að mistakast ef takmarkið væri að ná niður vöruverði. Tollfrjálsi kvótinn var boðinn út aftur og eitthvað voru tilboðin lægri. En nú hafi það fyrirtæki sem fékk meirihluta nautakjötskvótans, eða um 320 tonn, hætt við að flytja kjötið inn. Skýringar forráðmanns fyrirtækisins voru þær að þeir vildu flytja inn hakk en ekki lundir eins og þeim var úthlutað. Því væri eðlilegt að spyrja að tvennu. Í fyrsta lagi, hvort ekki væri skortur á nautalundu? Í öðru lagi, kom ekki fram í útboðinu hvaða tegundir boðið var í? Eða var þetta kannski bara allt í plati til að koma í veg fyrir innflutninginn? Þetta dæmi um tollkvóta, tolla og ekki tolla (og hringavitleysuna um þetta allt) sýni best hve slæm leið var valin. Og allt er þetta á kostnað neytenda, enda láta innflytjendur neytendur borga kostnaðinn sem þeir verða fyrir vegna þessara útboða. Þetta væri í raun ein sorgarsaga og sem væri mjög andstæð hagsmunum heimilanna. Neytendasamtökin hafi ítrekað lagt til að tollaútboðum verði hætt.

2.4.4 Grænmetistollum mótmælt

Í frétt frá Neytendasamtökunum þann 27. mars 2007 var sagt frá því að samtökin hefðu sent forsætisráðherra og landbúnaðarráðherra svo hljóðandi bréf: „Stjórn Neytendasamtakanna mótmælir því harðlega að leggja eigi tolla á innflutt grænmeti sem kemur frá löndum utan Evrópusambandsins. Að undanförunu hafa stjórnvöld gripið til aðgerða til að lækka matvælavæð sem er allt of hátt. Það kemur því verulega á óvart að stjórnvöld hafi fallist á í samningum við Evrópusambandið að tollar verði á nýjan leik lagðir á grænmeti. Minnt er á að það var ekki tilviljun að tollar voru felldir niður á grænmeti og um leið teknar upp beingreiðslur til innlendra framleiðenda. Á hverju sumri hækkaði verð á grænmeti verulega þegar tollar voru lagðir á innflutt grænmeti sem var í samkeppni við innlenda framleiðslu. Stjórn Neytendasamtakanna hvetur stjórnvöld til að beita sér fyrir því að þessum samningum verði breytt þannig að engir tollar verði lagðir á grænmeti. Þetta á einnig við um kartöflur, gulrætur og sveppi, en afnám tolla á sínum tíma náði ekki til þessara vara.“ Neytendasamtökin fengu ekki svar við þessu erindi og tollarnir voru lagðir á.

2.5 Fjarskiptamarkaður

2.5.1 Ekki sitja allir við sama borð

Í frétt frá Neytendasamtökunum 8. nóvember 2006 var bent á að þótt íbúar í Hrútafirði búi örskammt frá þjóðveginum hafi þeir ekki aðgang að mörgum sjónvarpsrásum sem flestir í þéttbýli hafa aðgang að. Þetta á reyndar við um mörg önnur byggðalög á landsbyggðinni og ljóst að landsmenn njóta ekki allir þeirra miklu tæknilegu framfara sem orðið hafa á sviðum fjarskipta. Bent var á það þyrfti reyndar ekki að fara langt út á land því íbúar sem búa ofarlega í Mosfellsdalnum eiga ekki möguleika á háhraðatengingu og eru utan þjónustusvæðis GSM.

Í fjarskiptaáætlun stjórnvalda sem gildir til ársins 2010 kemur fram að stefna stjórnvalda er að byggja upp fjarskiptakerfi um allt land. Meðal markmiðanna er:

- Að allir landsmenn sem þess óska hafi aðgang að háhraðatengingu árið 2007.
- Að GSM-farsímaþjónusta verði aðgengileg á þjóðvegi 1 og öðrum helstu stofnvegum, á helstu ferðamannastöðum og minni þéttbýlistöðum.
- Að stafrænt gagnvirk sjónvarp nái til 99,9% landsmanna árið 2007.

Íbúar í Hrútafirði höfðu ítrekað kvartað og fengið þau svör að von væri á breytingum fljótlega, en það voru ár síðan þau svör voru fyrst gefin. Neytendasamtökin hafa einnig fengið kvartanir frá fólki sem er ítrekað truflað af símasölufólki frá fyrirtækjum á fjarskiptamarkaði sem geta þó ekki staðið við tilboð sín þegar á reynir vegna skorts á búnaði. Samtökin vonast til að þessum málum verði kipt í liðinn hið fyrsta svo allir íbúar landsins sitji við sama borð.

2.5.2 Sjónvarpsstöðvar taki tillit til barna

Þann 21. desember 2006 minntu Neytendasamtökin af gefnu tilefni fjölmiðla á að skipuleggja dagskrá sína með tilliti til barna. Hér var sérstaklega átt við sjónvarpsstöðvar. Bent var á að of algengt er að þættir, auglýsingar og bíómyndir sem ekki eru við hæfi barna séu sýndar á þeim tíma þegar gera má ráð fyrir að börn geti verið fyrir framan sjónvarpsskjáinn. Þá er einnig mikilvægt að hægt sé að treysta merkingum sem gefa til kynna hvort sjónvarpsefni er ætlað börnum (gulur litur: efni ekki við hæfi barna yngri en 12 ára og rauður litur: efni ekki við hæfi barna yngri en 16 ára). Í ljósi umræðu um aukið ofbeldi og skeytingarleysi í þjóðfélaginu er eðlilegt að horft sé til yngsta þjóðfélags-hópsins og tryggt að hann verði ekki fyrir óþarfa áreiti. Enginn veit með vissu hvaða áhrif ofbeldisfullt, klámfengið eða hrollvekjandi sjónvarpsefni hefur á börn en eðlilegt er að þau njóti vafans. Neytendasamtökin hvetja sjónvarpsstöðvar til að merkja þá þætti sem ekki eru taldir við hæfi barna og að setja dagskrá sína þannig upp að hagsmunir barna séu ávallt í fyrirrúmi.

2.5.3 Dauði barna rakinn til fréttaflutnings

Á heimasíðu Neytendasamtakanna þann 5. janúar 2007 var sagt frá því að margir foreldrar hafi haft samband við Neytendasamtökin og lýst yfir hneykslun sinni á því að myndir af aftöku Saddams Husseins hafi verið birtar í sjónvarpsfréttum en myndbrotið hefur verið sýnt víða. Í frétt í Berlingske Tidende sagði frá því að þrjú börn létust eftir að hafa hermt eftir aftökunni, eitt

í Texas, annað á Indlandi og það þriðja í Pakistan. Minnt var á að Neytendasamtökin hafi ítrekað bent á að börn eru virkir sjónvarps-áhorfendur og þau og foreldrar þeirra eigi að geta treyst því að óhugnanlegt efni birtist ekki á skjánum snemma kvölds. Enda sé slíkt brot á útvarpslögum. Myndbrotið hefði frekar átt að sýna í fréttum kl 22:00 ef það þótti ástæða til að sýna það á annað borð og það sama á við um fréttir af stríðsátökum, gíslátökum, fuglaflensu og öðrum hörmungum.

2.5.4 Dýr kosningaréttur

Þann 10. maí 2007, sama dag og söngvakeppni evrópskra sjónvarpsstöðva hófst, birtu Neytendasamtökin könnun sem náði til 11 landa. Kannað var hvað kostaði að taka í símakosningu. Að meðaltali kostaði það 0,52 evrur eða 45 kr. Í Danmörku var ekkert aukagjald tekið vegna símakosningar og í Þýskalandi var gjaldið aðeins 12 kr. Í öðrum Evrópulöndum er svo algengast að gjaldið fyrir hvert atkvæði sé á bilinu 40-50 kr. Lang hæsta verðið reyndist vera hér á landi eða 99,90 krónur og vakti það óneitanlega athygli að u.þ.b. tvisvar sinnum dýrara var að kjósa hér en á nokkru hinna Norðurlandanna

2.6 Fjármálamarkaður

2.6.1 Sölumennska á þinn kostnað

Sagt var frá því á heimasíðu Neytendasamtakanna þann 13. nóvember 2006 að samtökunum hafi borist nokkrar ábendingar frá viðskiptavinum Landsbankans. Nú bregður svo við að þegar viðskiptavinir bankans hringja til að fá uppgfna stöðu eða láta millifæra upphæðir eru þeir spurðir hvort þeir vilji ekki leggja í sparnað. Einn viðskiptavinur sagðist þegar vera með sparnað hjá bankanum en þá spurði starfsmaðurinn hvort hann vildi ekki spara enn meira. Starfsmaður Neytendasamtakanna fékk sömu þjónustu eftir að millifærslubeiðni fór fram í símtali. Starfsmaður bankans hélt honum í 10-15 mín. á kynningu um sparnaðarleiðir og hafði um leið aðgang að sögu viðskiptavinarins þar sem hann hafði gefið upp kennitölu vegna upphaflega erindis síns. Starfsmaður bankans var mjög ýtinn og vildi helst ganga frá breytingum strax en viðskiptavinurinn vildi að sjálfsögðu fá frest til að skoða betur stöðuna. Þetta er mjög merkileg þróun, sérstaklega þar sem viðskiptavinir bankans eru að kaupa þjónustu af bankanum, (upplýsingar um stöðu og millifærslubeiðni kosta 95-100 krónur) en lenda í sölumennsku sem þeir báðu ekki um. Það eru auk þess viðskiptavinirnir sem borga símtalið.

2.6.2 Upplýsingar til tryggingarfélaga

Þann 17. nóvember 2006 sendu Neytendasamtökin frá sér yfirlýsingu þar sem þau lýstu andstöðu við hugmyndir sem fram komu um að tryggingafélög fái aðgang að upplýsingum hjá lög-reglustjóraembættum um umferðarlagabrot einstaklinga. Bent var á að hér væri um persónuupplýsingar að ræða og töldu samtökin raunar hæpið að slíkt myndi standast lagalega, að óbreyttu. Bent var á að tryggingafélögin fái upplýsingar, eðli málsins samkvæmt, þegar ökumenn lenda í tjóni. Þær upplýsingar eigi að duga tryggingafélagunum. Neytendasamtökin lögðu áherslu á að það væri ekki hlutverk tryggingafélaga að refsa aðilum vegna brota á lögum, þar á meðal umferðarlögum. Minnt var á að samgönguráðherra hafi upplýst að til standi að herða viðurlög við umferðarlagabrotum og lýstu Neytendasamtökin yfir stuðningi við það. Það væri út í hött að fyrst refsí hið opinbera vegna slíkra brota og síðan refsí tryggingafélögin einnig fyrir sömu brot.

2.6.3 Greiðsludreifing - lausn sem léttir lífið?

Sagt var frá því á heimasíðunni 1. febrúar 2008 að viðskiptavinum Kredittkorta hafi verið send eftirfarandi skilaboð þegar jóla-reikningurinn barst viðskiptavinum: Kæri korthafi. Er reikningurinn of hár? Lausnin er greiðsludreifing í allt að 24 mánuði. Léttu þér lífið og sæktu strax um á netinu. Fram kom að þetta væri auðvelt. Minna var sagt um hvað það kostaði. Við nánari skoðun kom nefnilega í ljós að vextir voru 23,90%. Ekki var nein reiknivél á síðunni sem sýndi svart á hvítu hver kostnaður í heild var. Hæpið er að greiðsludreifing létti fólkið lífið eins og haldið var fram í auglýsingu. Sem dæmi má nefna að kostnaður við að dreifa 200.000 krónum á 24 mánuði er um 50.000 krónur. Ef kredittkortareikningurinn er of hár er aðhald eina lausnin sem léttir fólki lífið til lengri tíma að mati Neytendasamtakanna.

2.6.4 Breyttar reglur hjá Íbúðalánasjóði

Þann 20. júní 2008 sendu Neytendasamtökin frá sér yfirlýsingu þar sem fyrirhuguðum breytingum á útlánareglum Íbúðalánasjóðs var fagnað, m.a að í stað 18 milljóna króna hámarksláni verði hægt að taka allt að 20 milljón króna lán. Einnig að í stað þess að miðað sé við brunabótamat (sem oftast er ekki mjög langt frá markaðsvirði) verði hámarkslán sjóðsins miðað við 80% af kaupverði. Bent var á að aðgengi að lánsfé, í það minnsta hjá bönkunum, hafi skerst verulega á síðustu misserum.

Neytendasamtökin telja þetta sýna að full þörf sé fyrir Íbúðalánasjóð á almennum lánamarkaði og að hann hafi nú sannað gildi sitt.

2.7 Lyfjamarkaður

2.7.1 Nikótínlyf í verslanir

Í tvígang sendu Neytendasamtökin frá sér yfirlýsingu (20. nóv. 2006 og 26. sept. 2007) þar sem hvatt var til þess að verslunum sem er heimilt að selja tóbak verði einnig heimilt að selja nikótínlyf. Loks þegar alþingismenn afgreiddu málið var ákveðið að aðeins mætti selja utan apóteka veikustu gerðir nikótínlyfjanna. Undarleg ráðstöfun það og þurfa Neytendasamtökin að knýja á um að þessi eðlilega breyting nái að fullu fram að ganga.

2.7.2 Hlutlausar og faglegar upplýsingar um lyf

Á heimasíðu sinni þann 6. desember 2006 minntu Neytendasamtökin á umræðu í fjölmiðlum um tengsl lækna og lyfjafyrirtækja í fjölmiðlum að undanförunu og fögnuðu samtökin þessari þörfu umræðu. Bent var á að læknar séu helsti markhópur lyfjafyrirtækja enda ávísa þeir lyfjum til sjúklinga og ráða því hvaða lyf verða fyrir valinu. Lyfjafyrirtækin leita því ýmissa leiða til að ná læknum á sitt band m.a. með því að bjóða læknum á ráðstefnur, kynningar og þátttöku í rannsóknarverkefnum. Ekki hugnast öllum þau hagsmunatengsl sem þarna geta skapast og í sumum löndum hafa læknar stofnað félög óháðra lækna sem ekki þiggja gjafir, boð eða ferðir frá lyfjafyrirtækjum.

Lyfjafyrirtæki hér á landi bjóða læknafélögum í kvöldverð og um leið á kynningu á vörum fyrirtækisins en tengsl milli lækna og lyfjafyrirtækja eru ekki ný af nálinni. Eðlilega vakna spurningar um það hvort og hvernig slík tengsl hafa á áhrif á fagleg störf lækna. Víst er að lyfjafyrirtæki myndu ekki eyða háum fjárhæðum í slíkar kynningar ef ávinningurinn væri enginn. Ekki skal gert lítið úr þeirri staðreynd að læknar þurfa að fá upplýsingar um þau lyf sem eru á markaði. Hins vegar er eðlilegt að spurt sé hvort lyfjafyrirtækin sjálf séu best til þess fallin að sinna slíkum kynningum.

Fyrirtækin hafa það fyrst og síðast að markmiði að selja vöru sína og eru ekki líkleg til að draga fram ókosti vörunnar. Nærtækt dæmi um það er markaðssetning lyfsins Vioxx sem náði mikilli útbreiðslu áður en það var tekið af markaði vegna hættulegra aukaverkana. Að mati Neytendasamtakanna eiga kynningar á lyfjum að vera í höndum hlutlausra aðila sem eiga engra hagsmuna að gæta annarra en að fræða lækna og ekki óeðlilegt að stjórnvöld kæmu að slíkri kynningu. Minnt var á að stjórnvöld séu stærsti kaupandi lyfja hér á landi og ættu því að hafa fjárhagslegan ávinning af því að kosta faglega upplýsingagjöf til lækna, sérstaklega í ljósi þess að lyfjaneysla á Íslandi er mjög mikil. Önnur meðferðarúrræði en lyfjagjöf fengju þá kannski meira vægi enda ólíklegt að aðilar sem leggja áherslu á hreyfingu og hollara mataræði sem meðferðarúrræði geti keppt við lyfjafyrirtækin.

2.7.3 Lyfjaverð er alltof hátt

Í frétt frá Neytendasamtökunum þann 4. júlí 2007 var minnt á að fram hefði komið í fjölmiðlum að íslenskur læknir sem búsettur er í Svíþjóð bjóði neytendum hér á landi að sendi þeir honum lyfseðla leysi hann þá út í sænsku apóteki og sendi síðan í pósti til Íslands. Fram kom að neytendur gætu sparað sér umtalsverðar upphæðir, ekki síst ef greiðsluþátttaka Tryggingastofnunar væri lítil eða engin. Einnig að landlæknir hafi tekið þessu framtaki vel og bent á að orsök fyrir háum lyfjakostnaði sé ekki síst vegna þessa að hér á landi vantar meiri samkeppni hvað varðar samheitalyf. Nú sé Lyfjastofnun að kanna hvort þetta góða framtak standist íslensk lög og að án efa bíði margir spenntir eftir niðurstöðu stofnunarinnar. Minnt var á að þetta skipti máli hvað varðar samkeppni á lyfjamarkaði, en á þeim markaði ríki fákeppni sem neytendur þurfa að gjalda fyrir með allt of háu verði. Sé þetta ólöglegt þurfi einfaldlega að breyta úreltum lögum. Því verði ekki trúnað fyrir en á reyni að heilbrigðisráðherra vilji skerða möguleika neytenda á að kaupa lyf á lægra verði en boðið er upp á í apótekum hér á landi. Niðurstaða Lyfjastofnunar var hins vegar sú að þetta væri ólöglegt þar sem pósthverslun með lyf væri bönnuð samkvæmt íslenskum lögum.

2.7.4 Verður pósthverslun með lyf leyfð?

Á heimasíðunni var þann 7. september 2007 minnt á umræður í fjölmiðlum vegna þess að íslenskur læknir búsettur í Svíþjóð bauð íslenskum neytendum að senda sér lyfseðla sem hann leysti síðan út í sænsku apóteki og sendi síðan í pósti til viðkomandi. Þessi möguleiki var stöðvaður af Lyfjastofnun sem vísaði til laga um að pósthverslun með lyf væri bönnuð samkvæmt lögum. Í Blaðinu (nú 24 stundir) þann 6. september skrifaði Hanna Katrín Friðriksdóttir aðstoðarmaður heilbrigðisráðherra grein þar sem fyrst og fremst var fjallað um rafræna lyfseðla sem munu leysa af gömlu pappírslyfseðlana. Rafræni lyfseðillinn verði sendur í svokallaða lyfjagátt og getur neytandinn farið í hvaða apótek sem er og leyst út lyfið sitt. Það sem þó var hvað merkilegast kom fram í lokaorðum greinarinnar en þau voru: „Hitt er svo líka uppi á borðinu, að rafrænir lyfseðlar auki ekki aðeins samkeppni milli apóteka hér á landi, heldur ýti undir að virk samkeppni komist á frá apótekum í öðrum löndum. Aðilar með fullgild lyfsöluleyfi í Evrópu gætu fengið aðgang að íslensku lyfjagáttinni og þannig afgreitt lyf eftir íslenskum, rafrænum lyfseðlum og sent þau til Íslands. Þessi möguleiki er raunhæfur. Þar með myndu íslensku apótekin fá samkeppni sem munaði.“

Neytendasamtökin fögnuðu þessum ummælum enda báru þau með sér að til umræðu væri innan heilbrigðisráðuneytisins

að breyta lögum og heimila pósthverslun með lyf. Minnt var á að samtökin hafi ítrekað bent á að lyfjaverð hér á landi sé allt of hátt. Ástæða þessa er ofureinföld. Samkeppni á þessum markaði hafi minnkað með aukinni samþjöppun í smásölu og að tvær keðjur eru nær allsráðandi á markaðnum. Í öðru lagi ráði eitt fyrirtæki að mestu samheitalyfjamarkaðnum og lítill innflutningur samheitalyfja dragi úr möguleikum neytenda til að kaupa lyf á hagstæðara verði eins og neytendum í nágrannalöndum okkar standi til boða. Það væri því ljóst að samkeppni erlendis frá skipti miklu máli varðandi lyfjaverð. Í fyrsta lagi aukist valkostir neytenda til að leita lægra verðs, en þetta muni ekki síður hafa áhrif á verðlagningu lyfja í íslenskum apótekum, enda verði þau að taka tillit til þessarar samkeppni erlendis frá.

3. Leiðbeininga- og kvörtunarþjónusta Neytendasamtakanna

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 fimm starfsmenn, tveir í fullu starfi og þrír í hlutastarfi, mismiklu þó.

Starfsmenn leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar svara 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 og óski eftir ráðleggingum, og hefur slíkt raunar aukist mjög undanfarin ár.

Þurfi neytandi á aðstoð að halda við að ná fram rétti sínum gagnvart seljanda hefur kvörtunarþjónusta samtakanna milli-göngu 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 kr. 4.500 í málskotsgjald þegar þörf er á slíkri milligöngu.

Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustan er umfangsmesti þátturinn í starfsemi Neytendasamtakanna og er rekin í samræmi við þjónustusamning Neytendasamtakanna og viðskiptaráðneytisins. Í köflum 1.7 og 10.1 er fjallað nánar um þjónustusamninginn, kostnað samtakanna vegna hans og hvernig þjónustan er fjármögnuð.

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 15. júlí 2006-1. júlí 2008.

3.2.1 Hvernig berast fyrirspurnir til Neytendasamtakanna?

Sími	14.236	79,0%
Tölvupóstur	3.179	17,6%
Aðili kemur af götu	560	3,1%
Póstur og símbréf	38	0,2%
Samtals	18.013	100%

3.2.2 Hverjir hafa samband við Neytendasamtökin?

Félagsmaður	9.184	51,0%
Utanfélagsmaður	6.218	34,5%
Einstaklingur í rekstri	72	0,4%
Fyrirtæki	1.079	6,0%
Opinber aðili	185	1,0%
Fjölmiðill	347	1,9%
Ekki vitað	928	5,2%
Samtals:	18.013	100%

3.2.3 Hver er kynjaskiptingin?

Karl	8.636	47,9%
Kona	9.377	52,1%
Samtals	18.013	100%

3.3 Fyrirspurnir til leiðbeiningaþjónustu Neytendasamtakanna 2005-2008

Fyrirspurnir eru spurningar neytenda um rétt sinn sem starfsfólk Neytendasamtakanna svarar beint án frekari afskipta af málinu. Hér má sjá skiptingu fyrirspurna eins og þær eru skráðar í Yfirsýn. Fjöldi fyrirspurna í einstökum flokkum er nokkuð breytilegur milli ára eftir því hvað efst er á baugi hverju sinni, t.a.m. hefur fyrirspurnum vegna ferðamála og verðlags og auglýsinga fjölgað umtalsvert.

Málaflokkur	Fjöldi 2005	Fjöldi 2006	Fjöldi 2007	Fjöldi 2008
Bifreiðar og önnur farartæki	409	404	465	308
Inneignarnótur	369	165	128	47
Raftæki	355	483	503	340
Tölvur og hugbúnaður	330	327	323	193
Húsgögn	317	162	284	122
Ýmis lögfræðileg ráðgjöf	315	251	248	148
Ferðamál	314	271	503	375
Skilaréttur	274	141	115	44
Póstur og fjarskipti	264	314	379	202
Verðlag og auglýsingar	263	292	500	406
Fasteignamál	258	153	269	171
Barnavörur (utan fatnaðar)	231	74	19	23
Iðnaðarmenn	220	203	223	142
Gæðakannanir	219	171	196	75
Fjármálafyrirtæki	199	167	244	252
Tryggingar	183	196	250	163
Fatnaður og skartgripir	166	81	128	104
Efnalaugar og þvottahús	162	55	51	30
Farsímar	126	105	132	52
Innréttingar og hreinlætistæki	79	123	107	107
Önnur þjónusta	77	131	200	76

Málaflokkur	Fjöldi 2005	Fjöldi 2006	Fjöldi 2007	Fjöldi 2008
Neytendablaðið	77	143	151	30
Fjölbýli, leiga, erfðir o.fl.	74	52	29	6
Önnur kaup, s.s. matur, gæludýr	72	87	120	32
Snyrting og heilsa	66	33	60	48
Evrópska neytendaaðstoðin	60	58	69	33
Þjónusta sérfræðings	54	52	61	19
Gólf og veggefni	49	49	78	30
Opinber þjónusta – stjórnsýsla	43	42	76	23
Ferðamenn, hótél, veitingaþjónusta	41	27	38	16
Veitufyrirtæki	41	27	35	21
Happdrætti og leikir	36	18	18	5
Útgáfufyrirtæki	34	32	47	25
Skólar og námskeið	30	27	29	32
Ýmis húsbúnaður, s.s. stell o.fl.	28	11	56	10
Húsganga- og fjarsala	5	2	7	
Annað				20
Samtals:	5.840	4.929	6.141	3.710

*Fyrstu sex mánuðir ársins 2008

3.4 Mál sem fóru til kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna 2005-2008

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 símleidis. Málum er einnig fylgt eftir til stjórnvalda ef þau eru þess eðlis og jafnvel fyrir dómstóla.

Málaflokkur	Fjöldi 2005	Fjöldi 2006	Fjöldi 2007	Fjöldi 2008*
Ferðamál	28	39	17	11
Fatnaður og skartgripir	20	20	4	6
Raftæki	18	20	17	10
Húsgögn	17	24	15	6
Iðnaðarmenn	17	10	5	5
Fjarskipti og póstur	14	15	22	17
Efnalaugar og þvottahús	13	3	1	3
Bifreiðar og önnur farartæki	12	20	11	6
Evrópska neytendaaðstoðin	11	9	7	8
Fjármálafyrirtæki	10	4	6	4
Tölvur og hugbúnaður	9	19	5	7
Tryggingar	9	6	2	10
Önnur þjónusta	8	16	7	4
Opinber þjónusta – stjórnsýsla	8	3	5	0
Önnur kaup, s.s. neysluvörur	7	3	9	1
Barnavörur (utan fatnaðar)	6	1	4	0
Þjónusta sérfræðings	6	2	1	0
Innréttingar, hreinlætistæki, gólfefni o.fl.	5	9	7	5
Snyrting og heilsa	5	3	1	3
Fasteignamál	4	2	5	5
Fjölbýli, leiga o.fl.	4	0	0	1
Útgáfufyrirtæki	1	2	0	4
Skólar og námskeið	1	8	1	1
Ferðamenn, hótél, veitingaþjónusta	0	0	1	2
Ýmiss húsbúnaður	0	0	0	1
Samtals	233	238	153	120

*Fyrstu sex mánuðir ársins 2008. Um nokkra fækkun er að ræða vegna árána 2007 og 2008 en sú fækkun stafar af breyttum verklagsreglum við skráningu.

3.5 Kvörtunar og úrskurðarnefndir

Neytendasamtökin hafa lengi beitt sér fyrir stofnun úrskurðarnefnda og eiga samtökin aðild að sex kvörtunar- og úrskurðarnefndum. Þessar nefndir eru nauðsynlegur bakhjarl fyrir kvörtunarþjónustu samtakanna en umfram allt ódýrt 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

einn af Sambandi íslenskra váttryggingafélaga og einn af viðskiptaráðherra og er hann jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er 6.000 kr.

- Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Nefndina skipa fimm fulltrúar, tveir eru tilnefndir Neytendasamtökunum, tveir af fjármálafyrirtækjum og einn af viðskiptaráðherra og er hann

Fjöldi mála sem fóru fyrir úrskurðarnefndir

Málaflokkur	Fjöldi <u>2005</u>	Fjöldi <u>2006</u>	Fjöldi <u>2007</u>
Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda	3	1	0
Úrskurðarnefnd í ferðamálum	5	5	4
Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna	0	0	0
Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum	225	271	242
Úrskurðarnefnd um viðskipti við Fjármálafyrirtæki	14	18	15
Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og			

til móts við kröfur neytandans að hluta eða öllu leyti fær hann málskotsgjaldið endurgreitt frá seljandanum. Neytandinn getur alltaf haldið áfram með mál fyrir dómstóla ef hann er ósáttur við úrskurð nefndarinnar. Neytendasamtökin eiga einnig fulltrúa í kærufélag lausafjár- og þjónustukaupa en í júlímánuði 2008 höfðu þeirri nefnd borist jafnmörg erindi og allt árið 2007 svo að ljóst er að mikil þörf er á þeim úrræðum sem kærufélagirnar bjóða.

Kvörtunar- og úrskurðarnefndir sem Neytendasamtökin eiga aðild að eru eftirtaldar:

- Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda. Nefndina skipa þrír fulltrúar, einn tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Félagi efnalaugaeigenda og einn af viðskiptaráðherra, sem skal vera löglærður og er jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er 1.000 kr.
- Úrskurðarnefnd í ferðamálum. Nefndina skipa þrír 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 þrír fulltrúar sem allir skulu vera löglærðir. Einn er tilnefndur af Neytendasamtökunum,

jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er 5.000 kr. fyrir einstaklinga.

- Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands. Nefndina skipa þrír fulltrúar, einn tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Tannlæknafélagi Íslands og einn af Landlækni og er hann jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er 5.000 kr.

Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum og úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki eru vistaðar hjá Fjármálaeftirlitinu en aðrar hjá Neytendasamtökunum.

3.6 Athyglisverð mál frá kvörtunarþjónustunni

3.6.1 Tryggingamál

Maður nokkur lenti í því að ekið var á bifreið hans en hann var í 100% rétti. Um tíu ára gamlan bíl var að ræða sem hafði fyrir tjónið verið skráður á sölu fyrir 290.000 kr. Tryggingafélag tjónvaldsins vildi hins vegar aðeins greiða 50.000 kr. fyrir bílinn þar sem ekki þótti svara kostnaði að gera við hann, en kostnaður við viðgerð var metinn á um 100.000. Maðurinn var eðlilega ósáttur við það tilboð enda hafði bíllinn verið skráður á sölu fyrir mun hærra verð. Því leitaði hann til leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar sem hafði milligöngu um sættir í málinu. Því miður er nokkuð algengt að fólk leiti til leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar vegna ágreinings um verðgildi váttryggðra bifreiða sem tryggingarfélagin telja ekki borga sig að gera við. Í þessu tilviki var hins vegar augljóst að tilboðið nægði hvergi nærri til að bæta viðkomandi tjónið, enda langt undir mati á viðgerðarkostnaði. Rökin fyrir þessum mismun sögðu tryggingarfélagin þau að á bílnum hefðu verið eldri tjón og skemmdir, en slíkt hlýtur raunar að teljast eðlilegt þegar um þetta gamla bifreið er að ræða. Ekki var fallist á þær kröfur sem leiðbeininga- og kvörtunarþjónustan setti fram í málinu en að lokum náðust þó sættir, þannig að maðurinn fékk greiddar 75.000 kr. auk þess sem hann hélt bifreiðinni og gat því gert við hana. Vissulega er það svo að tjónþoli á að vera eins staddur eftir

tjón og ef tjónið hefði ekki orðið en þetta dæmi sýnir þó að oft er langur vegur milli þess sem tryggingafélögin bjóða og þess sem tjónþoli getur sætt sig við.

3.6.2 Gjafabréf

Neytendasamtökin hafa talsvert gagnrýnt stuttan gildistíma gjafabréfa en nokkuð er um að þau gildi bara í þrjá eða sex mánuði. Því miður er algengt að fólk fær gjafabréf, t.a.m. á snyrtistofur, í nudd o.s.frv., sem eru svo útrunninn þegar til stendur að nýta þau. Það er auðvitað ákaflega leiðinlegt að vera búinn að fá t.a.m. andlitsbað eða handsnyrtingu að gjöf en geta svo ekki nýtt sér gjöfina þrátt fyrir að greitt hafi verið fyrir hana. Það er afstaða samtakanna að fyrningartími á gjafakortum eigi almennt að vera fjögur ár, eins og á öðrum kröfum, nema sérstaklega sé samið um annað. Svo vakna vissulega ýmsar spurningar um gildi samninga í þessu samhengi, eins og það að í sumum tilvikum virðist neytandinn ekki einu sinni upplýstur um skamman gildistíma gjafabréfsins. Heimilt er að semja um styttri gildistíma en samtökin telja að það sé þá seljandans að sýna fram á að slíkir samningar hafi í raun átt sér stað. Fjölmargir hafa leitað til leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar vegna mála af þessum toga og neytendur hafa jafnvel leitað til kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa í því skyni að leiða ágreininginn til lykta. Síðsumars 2008 komst raunar meirihluti þeirrar nefndar að þeirri niðurstöðu að ekki hefði verið heimilt að takmarka gildistíma gjafabréfs á þann hátt sem gert var í því tilviki og ætti neytandinn því rétt á að nota kortið, þrátt fyrir að uppgefinn gildistími væri liðinn.

3.6.3 Umsýslugjald fasteignasala

Neytendasamtökin hafa lengi gagnrýnt töku fasteignasala á umsýslugjaldi kaupenda. Raunar hefur eftirlitsnefnd Félags fasteignasala einnig gagnrýnt hana í einhverjum tilvikum auk þess sem Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu með ákvörðun 12/2006 að taka umsýslugjaldsins í því tilviki hefði brotið gegn góðum viðskiptaháttum enda hefði ekki verið gerður sérstakur samningur við kaupendur fasteignarinnar. Því tiltekna deilumáli lyktaði raunar með dómsátt sem nánar er fjallað um í kafla 5.2. Þó verulega hafi hægt á sölu fasteigna er enn talsvert um að kaupendur leiti til leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar vegna ágreinings um umsýslugjaldið. Meðal þeirra var ungt fólk sem nýverið hafði fest kaup á fasteign og var krafist um umsýslugjald. Þau mótmæltu gjaldtökunni strax enda töldu þau sig ekki hafa gert neinn sérstakan samning við fasteignasöluna um kaup á þjónustu eða þóknun fyrir hana. Undir þetta tók raunar eftirlitsnefnd Félags fasteignasala en þrátt fyrir það dró fasteignasalan að endurgreiða gjaldið. Eftir milligöngu leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar náðust þó sættir í málinu og kaupendur fengu endurgreitt.

3.6.4 Riftun fasteignakaupa

Ungur maður gerði kaupsíðni í fasteign sem var auglýst með mjög hagstæðum áhvílandi vöxtum. Í kaupsíðninu kom svo fram hverjar mánaðarlegar afborganir væru. Þegar kom svo að því að ganga frá yfirtöku lána kom hins vegar í ljós að vextirnir mundu hækka um tæpt prósent við yfirtökuna og greiðslubyrðin hækka um tæp 17% á mánuði frá því sem tekið var fram í kaupsíðni. Hinn væntanlegi kaupandi var ekki sáttur við þessi málalok og leitaði til leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar sem hafði milligöngu í málinu. Álit starfsmanna þar var það að seljandi eignarinnar og fasteignasali hefðu ekki gefið réttar upplýsingar um

eignina, svo sem lög bjóða, og þar sem forsendurnar fyrir kaupsíðni mannsins væru verulega brostnar ætti hann rétt á að rifta kaupunum. Einnig sendi leiðbeininga- og kvörtunarþjónustan erindi til Félags fasteignasala þar sem farið var fram á að farið yrði varlega í að auglýsa eignir með hagstæðum lánum, þar sem ekki væri sjálfgefið að kaupandi gæti tekið við láninu á auglýstum kjörum. Þessu tiltekna máli lyktaði á þann hátt að kaupandi rifta kaupunum en ekki tókst að ná samningum um afslátt af eigninni.

Nú þegar ljóst er að hagstæð íbúðalán frá bönkum fylgja ekki fasteignum við kaup, heldur er algengt að vextirnir hækki eða þá að lán eru yfirhöfuð ekki yfirtakaleg, er sérstaklega mikilvægt að fara að öllu með gát og varast að auglýsa íbúðir með hagstæðum áhvílandi lánum frá hinum eða þessum bankanum nema þá að það standist.

3.6.5 Kaup á bókum gegnum internetið – Evrópska neytendaaðstoðin

Írskur neytandi keypti bækur af íslenskum seljanda í gegnum internetið og greiddi fyrir með kreditkorti sínu. Bækurnar bárust hins vegar ekki á tilsettum tíma. Eftir að hafa átt í viðræðum við seljandann, sem sagði bækurnar alltaf vera á leiðinni sneri neytandinn sér til Evrópsku neytendaaðstoðarinnar í Dublin. Þaðan var málið sent til ENA á Íslandi sem tók við málinu. Í byrjun gekk erfðilega að hafa upp á bóksalanum en þegar það tókst sagði hann enn að bækurnar væru á leiðinni. Þegar málið hafði tafist svona um nokkra hríð fór neytandinn fram á riftun kaupanna og endurgreiðslu í stað þess að fá bækurnar. Að lokum náðist sátt í málinu og með aðstoð ENA-netsins fékk neytandinn endurgreitt.

3.6.6 30 peysur – Evrópska neytendaaðstoðin

Íslensk kona keypti sér þrjár peysur í tískufataverslun í Kaupmannahöfn. Þau leiðu mistök áttu sér stað að í stað þess að skuldfæra 477 DKK (u.þ.b. 5.600 ISK á þeim tíma) á kort konunnar voru skuldfærðar 4.777 DKK. Þessi mistök uppgötvuðust ekki fyrr en eftir að heim var komið en þá var konan búin að henda bæði strimli og miðum af peysunum. Eftir að hafa árangurslaust reynt að fá verslunina til að leiðrétta mistök sín leitaði konan til ENA.

ENA sendi málið til ENA í Danmörku og var það lagt fyrir þarlenda kærunefnd í neytendakaupum. Áður en til þess kæmi að nefndin sendi frá sér álit barst yfirlýsing frá versluninni þar sem mistökin voru játuð og fallist var á að endurgreiða konunni.

3.7 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.

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. Sömu leiðis 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.

ENA-netið er rekið í 29 Evrópulöndum og á árinu 2007 var tekin upp samhæfð skráning (IT-tool) allra erinda og kvartana sem netinu berast.

Skráðar fyrirspurnir Evrópsku neytendaaðstoðinni á Íslandi á árinu 2007 voru 69 og kvörtunarmál voru 7. Um mitt ár 2008 voru kvörtunarmálin hins vegar orðin 14. Átta þeirra beinast að íslenskum seljendum og sex beinast að seljendum erlendis. Þetta er töluverð aukning og má búast við að þessi þáttur aukist enn meir á komandi árum.

4. Kærur og erindi á vegum Neytendasamtakanna

4.1 Grænir bílar?

Sumarið 2007 fór bifreiðumboðið Hekla í auglýsingaherferð þar sem m.a. var sagt að nýir Volkswagenbílur væru „allir grænir“. Skilaboðin sem bárust neytendum í auglýsingunum voru þau að Volkswagen væri grænn bíll þar sem Hekla ætlaði að greiða til umhverfissjóðsins www.kolviður.is svokallaða kolefnisjöfnun bílsins í eitt ár. Neytendasamtökin töldu þessa fullyrðingu um „græna bíla“ villandi, enda fer því fjarri að bílar séu umhverfisvænir, og sendu samtökin kvörtun til Neytendastofu þar sem óskað eftir áliti stofnunarinnar. Þá þótti samtökunum mikilvægt að fá úr því skorið hvort markaðurinn gæti komist upp með að staðhæfa að neysluvörur væru góðar fyrir umhverfið án þess að sýnt væri fram á það á visindalegan hátt.

Neytendastofa tók undir sjónarmið samtakanna og taldi framsetningu auglýsinganna villandi og beindi þeim tilmælum til Heklu að hafa í huga leiðbeinandi reglur um auglýsingar og umhverfisvernd nr.559/1994. Hekla lét þó ekki þar við sitja heldur áfrýjaði málinu til áfrýjunarnefndar neytendamála. Nefndin staðfesti ákvörðun Neytendastofu og varð niðurstaðan því sú að ekki hefði átt að auglýsa „græna“ bíla enda geti bifreiðar knúnar eldsneyti ekki talist „grænar“ í þeim skilningi sem Hekla vildi meina í auglýsingum sínum.

4.2 Sjórnvarp í háskerpu?

Á haustdögum 2007 sendu Neytendasamtökin erindi til Neytendastofu þar sem kvartað var yfir auglýsingum Símans um sjónvarp í háskerpu. Þegar málið var skoðað návar kom hins vegar í ljós að engin af þeim sjónvarpsstöðvum sem sjónvarp Símans bauð upp á á þessum tíma sendi út efni í háskerpu. Því töldu samtökin auglýsingu um sjónvarp í háskerpu vera villandi og til þess fallna að blekkja neytendur, enda stæði neytendum í raun alls ekki til boða að njóta sjónvarpsútsendinga í háskerpu. Neytendastofa tók undir sjónarmið NS og taldi auglýsingar Símans um sjónvarpsútsendingar í háskerpu ónákvæmar og til þess fallnar að vera villandi, enda kæmi hvergi fram í auglýsingunum að verið væri að kynna vöru sem ekki stæði neytendum til boða.

4.3 Sjórnvarp við hæfi barna

Á árinu 2007 sendu Neytendasamtökin tvö erindi til útvarpsréttarnefndar. Aðdragandinn var sá að samtökin töldu að í nokkrum tilvikum hefðu sjónvarpsstöðvar brotið gegn ákvæði 1. mgr. 14. gr. útvarpslaga, en sú grein kveður á um að ekki megi sýna dagskrárefni sem geti haft skaðvænleg áhrif á þroska barna á tímum sem líklegt er að börn séu fyrir framan sjónvarpsskjáinn. Máli sínu til stuðnings tilgreindu samtökin ýmis atriði eins og sýningar á aftöku Saddams Hussein og fréttaflutning af Byrgismálinu svokallaða. Þá lögðu samtökin til að ofbeldisfyllri fréttir væru fremur sýndar í seinni fréttatíma RÚV. Útvarpsréttarnefnd tók vel í erindi samtakanna og voru fulltrúar þeirra tvisvar boðaðir á fund

hjá nefndinni ásamt fulltrúum sjónvarpsstöðvanna. Þar reifuðu aðilar sín sjónarmið og fengu fulltrúar Neytendasamtakanna mjög jákvæð viðbrögð svo að vonandi er að sjónvarpsstöðvarnar gæti betur að þessu í framtíðinni.

4.4 Sala á viðbótarlífeyrissparnaði

Á árinu 2007 bárust Neytendasamtökunum fjölmörg erindi vegna aðgangshörku solumanna er seldu viðbótarlífeyrissparnað á vegum Kaupþings, en sölumennska þessi hefur m.a. farið fram á göngum Kringlunnar. Sölumennskan beindist mestmegnis að ungu fólki, jafnvel ófjárráða og samkvæmt erindum sem samtökunum bárust fór salan fram með talsverðu offorsi. Samtökin sendu formlegt erindi til Kaupþings og áttu fundi með fulltrúum fyrirtækisins þar sem þessi mál voru rædd. Því miður barst ekkert formlegt svar frá Kaupþingi en hins vegar var tekin sú ákvörðun, eftir ábendingu frá Neytendasamtökunum, að breyta samnings-skilmálum á þann hátt að samningar um viðbótarlífeyrissparnað myndu ekki neytandann fyrr en 14 dögum eftir undirskrift.

4.5 Kortaskilmálar Kaupþings

Hinn 10. mars 2008 hugðist Kaupþing taka í gildi nýja kortaskilmála. Í skilmálum þessum var m.a. að finna ákvæði er heimilaði vinnslu persónuupplýsinga að sögn í þeim tilgangi að geta haft samband við og boðið korthafa vörur og þjónustu í samstarfi við samstarfsaðila Kaupþings. Neytendasamtökin sendu erindi til Persónuverndar þar sem þau lýstu sig andvíg þessum starfsháttum, m.a. með þeim rökum að ekki væri um valkvæða skilmála að ræða, en beinlínis var tekið fram í skilmálunum að korthafi gæti sagt upp korti sínu sætti hann sig ekki við nýju skilmálana. Þá var ekki að sjá að Kaupþing hefði aflað leyfis Persónuverndar vegna þessarar fyrirhuguðu vinnslu á persónuupplýsingum. Ekki kom þó til frekari málareksturs en í kjölfar umfjöllunar Neytendasamtakanna og fleiri aðila sendi Kaupþing frá sér tilkynningu um að hætt hefði verið við gildistöku þessa nýju skilmála.

4.6 Kynning á skilaréttarreglum

Í janúar 2008 var talsverð umræða í fjölmiðlum og annars staðar um skilarétt, inneignarnótur og gjafabréf. Neytendasamtökin fóru því í sérstakt kynningarátak á leiðbeinandi reglum um skilarétt, en þær reglur eru afakstur samstarfs viðskiptaráðuneytisins, Neytendasamtakanna og Samtaka verslunar og þjónustu. Reglurnar eru einungis leiðbeinandi og veita neytendum betri rétt en þeir eiga strangt til tekið samkvæmt lögum. Þar sem það er skoðun samtakanna að skýrar og samræmdar reglur um skilarétt séu bæði verslunum og neytendum til hagsbóta var ákveðið að senda öllum verslunum í Kringlunni bréf þar sem bent var á tilvist þessara reglna en því miður fara ekki nógu margar verslanir eftir þeim. Því miður reyndist áhugi verslananna takmarkaður og því má reikna með að svipað óvissuástand skapist þegar skila á jölagjöfum á nýju ári.

Í tengslum við þetta átak var einnig gerð könnun á gildistíma gjafabréfa, en sé farið eftir áður nefndum reglum ætti gildistíminn að vera fjögur ár. Í þeirri könnun kom í ljós að nokkuð algengt er að snyrtistofur gefa út gjafabréf með einungis sex mánaða gildistíma. Þegar svo er, er hætt við að ekki gefist tækifæri til að nýta bréfið og það glati verðmæti sínu.

4.7 Ákvörðun Kaupþings varðandi íbúðalán og valdsvið Neytendastofu

Kaupþing ákvað að frá og með desembermánuði 2007 væri ekki hægt að yfirtaka íbúðalán frá bankanum á óbreyttum kjörum. Á tímum örra vaxtabreytinga er auðvitað mikið hagsmunamál fyrir kaupendur og seljendur fasteigna að hægt sé að yfirtaka lán og má því gera ráð fyrir að þessi breyting á því fyrirkomulagi lánaýfirtöku sem áður gildi setji strik í reikninginn fyrir marga.

Af þessu tilefni sendi stjórn Neytendasamtakanna frá sér ályktun og í kjölfarið sendu samtökin, í nóvember 2007, erindi til Neytendastofu þar sem farið var fram á að stofnunin kannaði hvort starfshættir Kaupþings að þessu leyti væru í samræmi við lög. Svar Neytendastofu barst í júní 2008 og taldi stofnunin málið eiga undir Fjármálaeftirlitið og vísaði erindinu því þangað. Í kjölfar þessa svars sendu samtökin erindi til viðskiptaráðherra þar sem farið var fram á afstöðu ráðuneytisins til þess hvaða mál skyldu heyra undir Neytendastofu og hvaða mál undir Fjármálaeftirlitið – enda töldu Neytendasamtökin á sínum tíma ljóst að erindi þeirra heyrði undir fyrrnefndu stofnunina.

4.8 Rautt eða hvítt ginseng?

Haustið 2007 bárust Neytendasamtökunum kvartanir frá neytendum vegna gæða á vöru sem seld var sem rautt kóreskt ginseng. Lutu kvartanirnar að því að efnið skilaði ekki þeim árangri sem ætlast mætti til af rauðu ginsengi. Í tilefni þessara kvartana sendu samtökin efnið til Þýskalands til rannsóknar. Niðurstöður þeirrar rannsóknar voru þær að vissulega væri um hvítt, en ekki rautt, ginseng að ræða. Sendu Neytendasamtökin því erindi til Neytendastofu þar sem óskað var eftir því að dreifingaraðila yrði bannað að markaðssetja þessa tilteknu vöru sem rautt ginseng enda væri um villandi markaðssetningu að ræða. Í ágúst 2008 tók Neytendastofa ákvörðun í málinu og taldi að ekki væri tilefni til frekari aðgerða. Byggði sú niðurstaða að mestu á því að ginseng væri fæðubótarefni en ekki náttúrulyf og þyrfti því ekki að uppfylla kröfur evrópsku lyfjaskrárinnar. Þegar þetta er skrifað hefur ekki verið tekin afstaða til þess hvort ákvörðun Neytendastofu verður áfrýjað.

4.9 Erindi um pakkaferðir í vinnslu

Sumarið 2008 sendu Neytendasamtökin erindi til Neytendastofu vegna hækkana ferðaskrifstofa á pakkaferðum. Þegar þetta er ritað hefur ekki borist svar frá stofnuninni og er því óvíst hvaða meðferð erindið fær en vonandi er að skýr svör fáiist enda mikið um kvartanir frá neytendum vegna hækkana á slíkum ferðum.

5. Aðild Neytendasamtakanna að dómsmálum

5.1. Olíumálið

Í kjölfar þess að upp komst um ólöglegt samráð stóru olíufélaganna leituðu fjölmargir til Neytendasamtakanna í þeim tilgangi að leita réttar síns. Í framhaldi af því ákváðu Neytendasamtökin í samstarfi við Lögfræðistofu Reykjavíkur að fjármagna málsókn fyrir neytanda sem taldi sig hafa orðið fyrir tjóni vegna samráðsins. Þar sem ekki eru til neinar reglur um hópmálsókn var þessi leið farin í von um að málið yrði þá fordæmisgefandi fyrir þá neytendur sem fylgdu í kjölfarið.

Eftir nokkrar réttarfarsflækjur var kveðinn upp dómur í hér-

aði þar sem neytandanum voru dæmdar 15.000 kr. í bætur auk málskostnaðar. Hæstiréttur staðfesti síðar dóminn enda hefði tilgangur hins ólögsmæta samráðs verið sá að auka tekjur olíufélaganna, og þá á kostnað kaupenda eldsneytis. Vissulega var ekki um mikla fjárhæð að ræða í þessu einstaka máli en þessi niðurstaða staðfestir þó að neytendur hafi orðið fyrir tjóni vegna samráðs olíufélaganna og að þeir eigi rétt á að fá það bætt. Dómur Hæstaréttar er því vissulega mikilvægt fordæmi en hins vegar þyrfti að auka möguleika neytenda á því að sækja rétt sinn vegna tjóns sem þeir verða fyrir vegna samkeppnislagabrota með lögum um hópmálsókn.

5.2. Umsýslugjöld fasteignasala

Neytendasamtökin hafa lengi mótmælt svokölluðu umsýslugjaldi sem fasteignasalar hafa innheimt af kaupendum fasteigna, til viðbótar við sölupóknun sem seljendur hafa greitt. Rök Félags fasteignasala fyrir þessari gjaldtöku hafa verið þau að gjaldið mæti kostnaði vegna vinna við þinglýsingu gagna og almennrar hagsmunagæslu fyrir kaupanda. Þetta geta samtökin ekki fallist á enda geta kaupendur sjálfir þinglýst gögnum kjósi þeir það. Þá er hagsmunagæsla fyrir hönd kaupanda hluti af skyldum fasteignasala skv. lögum en telst ekki til sérstakra verkefna fyrir kaupanda. Til að innheimta megi gjald af kaupanda fasteignar þarf því að koma til sérstakur samningur um að fasteignasalinn vinni fyrir kaupanda.

Hjón nokkur kvörtuðu við Samkeppnisstofnun eftir að þeim var gert að greiða umsýslugjald til fasteignasölu. Haustið 2006 gaf Neytendastofa svo út ákvörðun í málinu þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að gjaldtakan hefði verið óheimil, enda yrði fasteignasali að upplýsa kaupanda um heimildir hans til að fara sjálfur með skjöl til þinglýsingar og afla tilskilinna gagna. Ef kaupandi vildi að fasteignasali sæi um þessa hluti yrði svo að koma til sérstakur samningur þeirra á milli. Með þessari ákvörðun var í raun tekið undir með Neytendasamtökunum en þau hafa lengi haldið því fram að umsýslugjöld sem fasteignasalar krefja kaupendur um séu ólögsmæt, a.m.k. í því formi sem þau hafa verið.

Þrátt fyrir ákvörðun Neytendastofu fengu hjónin umsýslugjaldið ekki endurgreitt. Ákváðu þau því að lokum að höfða mál gegn fasteignasölnunni. Þar sem um litla fjárhagslega hagsmuni, en umsýslugjaldið var einungis um þrjátíu og tvö þúsund krónur, var að ræða leituðu hjónin liðsinnis Neytendasamtakanna við fjármögnun málsóknarinnar. Samtökin komust að samkomulagi við Guðjón Ólaf Jónsson, lögmann hjónanna, um að styðja fjárhagslega við málsóknina. Enda að mati samtakanna var um mál að ræða sem snertir mikinn fjölda neytenda og mikilvægt að fá skorið úr deilunni fyrir dómstólum.

Aldrei kom þó til þess að dómur væri kveðinn upp í málinu en lögmáður fasteignasölnunna bauð sátt sem fólst í því að kröfur hjónanna, þ.e. um endurgreiðslu umsýslugjaldsins auk vaxta, voru að fullu teknar til greina. Auk þess úrskurðaði dómariinn í málinu um það að fasteignasalan skyldi greiða málskostnað. Málinu lauk því með fullnaðarsigri neytendanna, en ekki fékkst dómur eins og Neytendasamtökin höfðu vonast til.

6. Neytendalöggjöf

Frá hausti 2006 og fram í júlí 2008 hafa Neytendasamtökin sent frá sér umsagnir vegna rúmlega 30 frumvarpa eða draga að lögum og stjórnvaldsfyrirmælum. Allar umsagnirnar eru aðgengi-
legar á heimasíðu samtakanna. Sjá einnig kafla 12.

6.1 Innheimtulög

Síðasta vor voru loks samþykkt á Alþingi innheimtulög en frumvarp til innheimtulaga hefur oft verið lagt fram án þess að fá afgreiðslu. Stjórn Neytendasamtakanna sendi frá sér yfirlýsingu í tilefni þessa enda um að ræða baráttumál samtakanna um árabíl. Með lögnum eru settar mikilvægar reglur um hverjir megi stunda innheimtustarfsemi og annast Fjármálaeftirlitið og úrskurðarnefnd lögmanna eftirlit með því að innheimtan samræmist góðum innheimtuháttum og skulu þessir aðilar samræma verklagsreglur sínar. Einnig taka lögin til þess hvernig staðið skuli að innheimtu með tilkynningum til skuldara. Neytendasamtökin gerðu þó nokkrar efnislegar athugasemdir við frumvarpið en samtökin telja afar brýnt að ráðherra setji reglugerð sem kveði meðal annars á um hámark innheimtukostnaðar. Verði það gert má ætla að lögin feli í sér mjög mikilvæga réttarbot fyrir skuldara.

6.2 Lög um neytendalán

Í kjölfar skýrslu nefndar sem skoðaði gjalddtökur fjármálafyrirtækja lagði viðskiptaráðherra fram frumvarp til breytingar á lögum um neytendalán. Þessar breytingar fólu m.a. í sér að nú er óheimilt að krefjast uppgreiðslugjalds vegna láns með breytilegum vöxtum ef upphaflegur höfuðstóll er 50 milljónir eða minna. Einnig er nú kveðið á um það að uppgreiðslugjald megi að hámarki vera það tjón sem lánveitandi verður fyrir vegna uppgreiðslunnar. Þá er einnig skerpt á upplýsingaskyldu lánveitanda og reglum um svokallaðan FIT-kostnað. Neytendasamtökin sendu frá sér ýmsar athugasemdir vegna þessa frumvarps og hefðu viljað að lengra yrði gengið í að tryggja neytendum vernd þegar kemur að lántöku. Hins vegar eru þessar breytingar á lögnum vissulega skref í rétta átt.

6.3 Lög um stimpilgjald

Á vorþingi 2008 var lögum um stimpilgjald breytt á þann hátt að nú þarf ekki að greiða stimpilgjald af lánum vegna kaupa á fyrstu eign, að því gefnu að eigandi sé jafnframt skuldari láns og sé þinglýstur eigandi að a.m.k. helmingi hinnar veðsettu eignar. Er því langt í frá að stimpilgjöld hafi verið afnumin með þessari breytingu. Neytendasamtökin hafa lengi lýst sig andvíg töku stimpilgjalda og afnám þeirra var meðal þess sem síðasta þing samtakanna lagði hvað ríkasta áherslu á. Í ljósi þessa telja Neytendasamtökin ekki nógu langt gengið í afnámi stimpilgjalda og vona svo sannarlega að þessi gjaldtaka verði endanlega afnumin sem fyrst.

6.4 Lög í vinnslu - æskileg lagasetning

Nú er í meðförum Alþingis frumvarp til laga um sölu fasteigna fyrirtækja og skipa. Neytendasamtökin hafa sent umsögn við þetta frumvarp þar sem gerðar eru athugasemdir við suma þætti frumvarpsins en ánægju lýst með aðra þætti. Einkum eru samtökin ánægð með það að samkvæmt frumvarpinu stendur til að koma á fót kærunefnd um málefni fasteignasala en Neytendasamtökin hafa lengi reynt að fá Félag fasteignasala til að stofna úrskurð-

arnefnd vegna fasteignaviðskipta. Að mati Neytendasamtakanna er full þörf á slíkri nefnd.

Þá hefur viðskiptaráðuneytið sent frá sér drög að frumvarpi til laga um greiðsluaðlögun. Neytendasamtökin hafa í ein 16 ár barist fyrir því slíkum lögum, og áttu meðal annars fulltrúa í ráðherraskipaðri nefnd sem samdi frumvarp það sem drögin byggja að talsverðu leyti á. Samtökin munu væntanlega gera einhverjar efnislegar athugasemdir við drögin en vona að frumvarpið verði lagt fyrir alþingi sem fyrst.

Enn fremur hafa Neytendasamtökin kallað eftir því að viðskiptaráðherra beiti sér fyrir lagabreytingu er banni álagningu seðilgjalda. Svokölluð seðilgjöld hafa verið mikið í umræðunni undanfarin ár og ljóst er, miðað við þau erindi og kvartanir sem samtökunum berast, að fjármálafyrirtæki hafa ekki tekið tilmæli ráðherra, um að ekki skuli leggja seðilgjöld á neytendur að þeim forspurðum, nægilega hátíðlega.

Að lokum má nefna það að Neytendasamtökin hafa ítrekað farið þess á leit við dómsmálaráðherra að sett verði lög um hóp-málsókn og var nýjasta erindi samtakanna þess efnis sent ráðherra sumarið 2008.

7. Útgáfu- og kynningarstarf Neytendasamtakanna

Útgáfu- og kynningarstarf gegnir mikilvægu hlutverki í starfi Neytendasamtakanna. Þetta starf er helsti tengiliður við félagsmenn og aðra neytendur. Það gerir samtökunum kleift að koma sjónarmiðum sínum á framfæri og gæta betur hagsmuna neytenda. Helstu þættir í útgáfu- og kynningarstarfi eru:

7.1 Neytendablaðið

Síðustu árin hefur Neytendablaðið komið út fjórum sinnum á ári. Vilji hefur verið fyrir því að gefa blaðið út oftari en fjárhagurinn hefur ekki gefið tilefni til þess. Hvert blað hefur verið 24 síður í A4-broti. Ritstjóri er Brynhildur Pétursdóttir. Auk þess er starfandi ritnefnd og sitja í henni auk ritstjóra Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhannes Gunnarsson (ábyrgðarmaður blaðsins) og Þuríður Hjartardóttir.

7.2 Heimasíða Neytendasamtakanna

Heimasíða Neytendasamtakanna gegnir mikilvægu hlutverki í starfi Neytendasamtakanna. Heimasíðunni er skipt upp í tvennt, síður sem eru opnar öllum og læstar síður sem eingöngu eru fyrir félagsmenn og er lykilorð að þeim birt í Neytendablaðinu.

Á opnu síðunni eru undirsíður með upplýsingum um Neytendasamtökin, fréttir, verðkannanir, Handbók neytenda, Lagasafn neytenda (með útskýringum á mikilvægustu lögnum), matvæli, neytendafræðsla, umsagnir samtakanna, um skilarétt og bensínverð. Auk þess er þar gott hlekkjasafn á áhugaverðar síður. Einnig er heimasíða Evrópsku neytendaaðstoðarinnar tengd síðu Neytendasamtakanna

Á læstu síðunum ertu birtar allar markaðs- og gæðakannanir auk umfjöllunar um þá vöru sem könnuð er hverju sinni, Heimilisbókhalld Neytendasamtakanna, Tækniorðalisti og Neytendablað margra síðustu ára á PDF-formati. Það væri æskilegt að auka efni á læstu síðunum, enda myndi það vonandi skila samtökunum fleiri félagsmönnum.

7.3 Fréttatilkynningar, blaðamannafundur

Samtökin sendu frá sér fjölmargar fréttatilkynningar á starfs-tímanum. Sú vinnutilhögun er viðhöfð að fréttatilkynningarnar eru settar á heimasíðu Neytendasamtakanna og fjölmiðlum tilkynnt um það. Einnig er Neytendablaðið sent fjölmiðlum þegar það kemur út. Þann 10. apríl 2008 héldu Neytendasamtökin blaðamannafund þar sem kynnt var skýrsla sem Evrópufræðasetrið við Háskólann við Bifröst vann fyrir Neytendasamtökin „Hverju myndi ESB aðild breyta fyrir íslenska neytendur?“ (sjá kafla 13.16).

7.4 Námskeið: Heimilisbókhaldið – réttindi og skyldur neytenda

Neytendasamtökin héldu námskeið um þetta efni seinni hluta vetrar 2008. Tókst það mjög vel og er ástæða til að huga að frekara námskeiðahaldi. Á námskeiðinu sem var ein kvöldstund var farið yfir sparnaðarráð og hvernig best er að halda heimilisbókhald. Einnig var farið yfir neytendaréttinn, um réttindi og skyldur neytenda í viðskiptum.

7.5 Gæða- og markaðskannanir

Gæðakannanir eru mikilvægar til að upplýsa neytendur um gæði þeirra vara sem eru í boði og auðvelda þeim þannig val á góðum og hagkvæmum vörum. Samhliða gæðakönnunum er gerð markaðskönnun á þeim vöruflokki sem er í gæðakönnuninni og eru markaðskannanirnar á læstum síðum á heimasíðunni (aðeins ætlaðar félagsmönnum). Þátttaka okkar í ICRT (sjá kafla 11.2.4) gegnir lykilatriði í því að hægt sé að birta gæðakannanir í Neytendablaðinu og á læstum síðum á heimasíðunni. En einnig hefur samstarf á þessu sviði við neytendasamtök á Norðurlöndum aukist á tímabilinu. Þær gæða- og markaðskannanir sem birtar hafa verið á tímabilinu ná til eftirtalda vöruflokka:

- Barnabílstólar
- Stafrænar myndavélar
- Þvottavélar
- MP3-spilarar
- Hátalarar fyrir tölvur og MP3 tengistöðvar
- GSM-símar

7.6 Verðkannanir

Allar verðkannanir sem Neytendasamtökin gera eru birtar á heimasíðu Neytendasamtakanna á opinni síðu. Algengt er að fjölmiðlar vitni í þessar kannanir. Verðkannanir gegna mikilvægu hlutverki til að efla samkeppni og upplýsa neytendur. Eftir að formlegu samstarfi Neytendasamtakanna og verkalyðshreyfingarinnar um verðkannanir lauk, hafa Neytendasamtökin þurft að draga úr þessari starfsemi. Eftirtaldir verðkannanir voru gerðar á tímabilinu:

- Æfingagjöld í fótbolta
- Tjaldstæði
- Nikótínlyf (tvisvar)
- Þjónusta tannlækna
- Hefur sjoppa „þín“ lækkað verðið
- Smákannanir í 24 stundum

7.7 Aðrar kannanir

- Verðhækkanir birgja
- Verðlækkanir birgja
- Íþrótt- og tómstundastyrkir sveitarfélaga
- Könnun á hitastigi matvara í verslunum

8. Nefndir ráð og stjórnir sem Neytendasamtökin eiga aðild að

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

- Gæðamatsráð – Valdimar K. Jónsson.
- Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa – Hildigunnur Hafsteinsdóttir. Til vara Jón Magnússon.
- Staðlaráð Íslands – Þuríður Jónsdóttir.
- Rafstaðlaráð – Jóhannes Gunnarsson.
- SART – Ingibjörg Magnúsdóttir.
- Siðanefnd SÍÁ um auglýsingar – Jóhannes Gunnarsson. Til vara Hildigunnur Hafsteinsdóttir.
- Samstarfshópur um kynningarátak um erfðabreyttar lífverur – Jóhannes Gunnarsson.
- Stjórn Vottunarstofunnar Túns (lífræn vottun) – Jóhannes Gunnarsson.
- Umhverfisfræðsluráð – Þuríður Hjartardóttir. Til vara Birgir Þórðarson.
- Umhverfismerksráð – Jóhannes Gunnarsson.
- Umhverfisnefnd Norræna félagsins – Birgir Þórðarson.
- Orkusetor – Valdimar K. Jónsson.
- Neytendafræðsluráð – Ragnhildur Guðjónsdóttir.
- Fjarskiptaráð – Ragnhildur Guðjónsdóttir.
- Fagråd á sviði mælifraði – Gunnar Á. Gunnarsson.
- Nefnd til að vinna drög að frumvarpi til laga um greiðsluáðlögun – Hildigunnur Hafsteinsdóttir (hefur lokið störfum).
- Vinnuhópur um gerð reglna um vernd, virkni og gæði IP – fjarskiptaþjónustu – Hildigunnur Hafsteinsdóttir (hefur lokið störfum).
- Starfshópur til að gera tillögur um hvernig framtíðar skipulag lánamála eigi að vera hér á landi – Þuríður Hjartardóttir.
- Starfshópur um soun – Þuríður Hjartardóttir (hefur lokið störfum).
- Nefnd til að gera úttekt á lagaumhverfi er varðar rafræna greiðslumiðla og rafræn greiðslukerfi – Hildigunnur Hafsteinsdóttir.
- Starfshópur til að gera úttekt á lagaumhverfi er varðar viðskipti neytenda og banka í ljósi nútímavíðskiptahátta – Hildigunnur Hafsteinsdóttir (hefur lokið störfum).
- Starfshópur um dreifingu fjölpósts og friblaða – Jóhannes Gunnarsson (hefur lokið störfum).
- Nefnd sem endurskoða á gildandi raforkulög – Valdimar K. Jónsson.

9. Samstarf við aðra aðila

9.1 Samstarf við fjölmiðla

Neytendasamtökin eiga gott samstarf við fjölmiðla og er mikið um að fjölmiðlar hafi samband við Neytendasamtökin vegna ýmissa mála. Einnig láta Neytendasamtökin fjölmiðla alltaf vita þegar telja má að nýtt efni á vef samtakanna sé fréttuæmt. Óhætt er að segja að það hefur færst mjög í vöxt að fjölmiðlar leiti til Neytendasamtakanna varðandi sjónarmið og skoðanir á hinum ýmsu málum.

9.1.1 Samstarf við 24 stundir

Neytendasamtökin hafa undnafarið rúmt ár birt í 24stundum litla verðkönnun sem nær til einnar vöru eða þjónustu hjá sex seljendum hverju sinni. Þessar kannanir njóta mikilla vinsælda og einnig er greinilegt að seljendur fylgjast vel með þeim.

9.1.2 Samstarf við Viðskiptablaðið

Í alllangan tíma hefur starfsfólk Neytendasamtakanna verið með fasta vikulega pistla í Viðskiptablaðinu. Þar er blandað saman allt frá eðlilegum upplýsingum til neytenda og til áróðurs í þágu neytenda. Því eru pistlarnir mjög fjölbreytilegir enda margir sem koma að skrifunum.

9.2 Samstarf við stéttarfélög á Eyjafjarðarsvæðinu

Neytendasamtökin hafa átt gott samstarf við stéttarfélögin á Eyjafjarðarsvæðinu mörg undanfarin ár. Stéttarfélögin hafa styrkt Neytendasamtökin árlega með framlagi að upphæð 482.400 krónur. Styrkveitingin er til að auðvelda Neytendasamtökunum að hafa skrifstofu á Akureyri. Í samningi við stéttarfélögin er jafnframt gert ráð fyrir að samtökin sinni verðkönnunum á svæðinu.

9.3 Kynningarátak um erfðabreyttar lífverur

Umræða um erfðabreyttar lífverur hefur til skamms tíma

10.3 Styrkir frá sveitarfélögum

Nokkur sveitarfélög hafa styrkt Neytendasamtökin. Styrkir síðustu þriggja ára eru sem hér segir:

	<u>2006</u>	<u>2007</u>	<u>2008</u>
Reykjavík	500.000	800.000	800.000
Seltjarnarnesbær	50.000	50.000	50.000
Hafnarfjörður	100.000		250.000
Akureyri		100.000	100.000
Arnaneshreppur	3.100	3.132	3.168
Hörgárbyggð	7.146	7.398	
Svalbarðsstrandarhreppur		6.894	
Samtals	660.246	967.424	1.203.168

verið lítil og einhliða hér landi. Ástæða þessa er ekki síst sú að stjórnvöld og forysta íslensks landbúnaðar hafa stutt mjög eindregið að hér verði framleitt erfðabreytt bygg til lyfjaframleiðslu. Vegna þessa ákváðu Neytendasamtökin í samvinnu við Landvernd, Náttúrulækningafélag Íslands, Matvæla- og veitingasamband Íslands 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.erfdabreytt.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.

9.4 Talsmaður neytenda

Gott samstarf hefur myndast með talsmanni neytenda og Neytendasamtökunum. M.a. hefur verkefnastjóri talsmannsins

haft vinnuáðstöðu hjá Neytendasamtökunum. Það að auki situr Brynhildur Pétursdóttir starfsmaður Neytendasamtakanna í ráðgjafarhópi talsmanns neytenda.

10. Framlög og styrkir

10.1 Þjónustusamningur við viðskiptaráðuneytið

Neytendasamtökin og viðskiptaráðuneytið hafa gert með sér þjónustusamning vegna reksturs Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna. Fjallað er um þjónustusamninginn í kafla 1.7. Með þjónustusamningnum skuldbindur ráðuneytið sig til að greiða árlega umsamda upphæð. Á þessu ári fá Neytendasamtökin 10.5 mill. kr. á fjárlögum. Ríkisstjórnin samþykkti að tillögu viðskiptaráðherra að bæta við 1.5 mill. kr. Því borgar ríkið í ár 12 mill. í króna vegna verksamnings sem kostar Neytendasamtökin um 20 millj. kr. að uppfylla. Eflaust spyrja flestir; er ekki eitthvað vitlaust gefið?

10.2 Samningur ESB, viðskiptaráðuneytisins og Neytendasamtakanna um rekstur Evrópsku neytendaaðstoðarinnar

Neytendasamtökin reka Evrópsku neytendaaðstöðina (ENA). Þetta er gert með þríhliða samningi Evrópusambandsins, viðskiptaráðuneytisins og Neytendasamtakanna. Það kostar Neytendasamtökin á bilinu 3 - 4 milljónir kr. á ári að fullnægja

ákvæðum þessa samnings á þessu ári. Samkvæmt samningnum greiðir Evrópusambandið helming kostnaðar.

10.4 Styrkir frá stéttarfélögum

Ýmis stéttarfélög hafa styrkt Neytendasamtökin á umliðnum árum. Neytendasamtökin og stéttarfélög við Eyjafjarðarsvæðið hafa um árabil haft samstarf sín á milli og hafa þau styrkt Neytendasamtökin með árlegu framlagi að upphæð 482.400 krónum vegna reksturs skrifstofu Neytendasamtakanna á Akureyri. Önnur félög sem hafa styrkt starfsemi Neytendasamtakanna á þessu starfstímabili eru:

<u>Stéttarfélag</u>	<u>2006</u>	<u>2007</u>
Efling	300.000	300.000
VR	200.000	200.000
Samtals	500.000	500.000

10.5 Styrktarlínur í Neytendablaðinu

Styrktarlínur frá fyrirtækjum í Neytendablaðinu hafa verið vaxandi tekjuliður hjá Neytendasamtökunum. Það er ljóst að öflugt neytendastarf eflir heilbrigt atvinnulíf og gera fyrirtæki sér grein fyrir því í vaxandi mæli.

11. Erlent samstarf

11.1 Norrænt neytendasamstarf

Eins og fram kom í skýrslunni sem lögð var fram á síðasta þingi slátruðu norrænir pólitíkusar norrænu neytendasamstarfi sem hafði verið öflugt og gjöfult. Minni hluti þessa samstarfs var þó utan Norrænu ráðherranefndarinnar. Því samstarfi hefur verið haldið áfram.

11.1.1 Samstarf ritstjóra norrænna neytendablaða

Ritstjórar norrænna neytendablaða halda fundi einu sinni á ári. Tilgangurinn er að auka samstarf milli blaðanna. Síðustu árin hefur þetta samstarf nýst Neytendasamtökunum enn betur en áður. Brynhildur Pétursdóttir ritstjóri Neytendablaðsins sækir þessa fundi.

11.1.2 Norræni tæknihópurinn

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

11.1.3 Fitjað upp á nýju í samstarfi í neytendamálum

Norræn neytendasamtök, neytendastofnanir, umboðsmenn neytenda og ráðuneyti ákváðu að hefja á nýjan leik samstarf sín á milli. Fyrsti fundurinn var haldinn hér á landi 28. janúar sl. Þar hittust forsvarsmenn frá áðurnefndum aðilum til að fara yfir áherslur á sviði neytendamála og ræða nánara samstarf í einstökum verkefnum. Upp komu mörg sameiginleg áhugamál fram og sem verður áfram unnið að. Ákveðið var að halda einn fund á ári en að vera að öðru leiti í tölvusambandi. Nú er m.a. verið skipuleggja ráðstefnu í haust í Stokkhólmi í haust um gróðurhúsaáhrifin og neytendur.

11.2 Evrópskt og alþjóðlegt samstarf

11.2.1 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 árið 2007 var 165.850 krónur. Fulltrúi Neytendasamtakanna hjá BEUC er Jóhannes Gunnarsson.

11.2.2 Samstarfsvettvangur neytendasamtaka á EES-svæðinu 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. Starfskonur hjá Forvarnarhúsi Sjóvar, Fjóla Guðjónsdóttir og Herdis Storgaard taka þátt í samræmingarhópi ANEC og starfshópi um öryggi barnavöru.

11.2.3 Ráðgjafarnefnd EFTA um neytendamál (EFTA-CCC)

Lítið er að segja um starfsemi EFTA-CCC, enda hefur starfsemin verið í lágmarki frá því að EFTA skrapp saman og eftir urðu Ísland, Noregur, Sviss og Lichtenstein. Fundir í EFTA-CCC eru haldnir í tengslum við fundi í ANEC. Fulltrúi Neytendasamtakanna hjá EFTA-CCC er Jóhannes Gunnarsson.

11.2.4 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 okkar í ICRT árið 2007 var 178.200 krónur. Samkvæmt reglum ICRT á að greiða fyrir birtingu á gæðakönnunum eftir upplagi blaða. Við njótum þó velvilja og skilnings, því það er mat stjórnar ICRT að á Íslandi búi það fáir að útilokað sé að krefja Neytendasamtökin um frekari gjaldtöku. Því þurfum við aðeins að borga árgjald en höfum sama rétt til að birta gæðakannanir og fullgreiðandi neytendasamtök. Við þurfum þó að greiða sérstaklega ef við viljum bæta vöru við í gæðakönnunina. Það er dýrt en þó mögulegt, einkum í samstarfi við neytendablað í löndum þar sem vöruúrval er svipað, eins og á hinum Norðurlöndunum. Fulltrúi Neytendasamtakanna hjá ICRT er Jóhannes Gunnarsson.

11.2.5 Alþjóðasamtök neytenda (CI)

Neytendasamtökin hafa verið aðili að CI allt frá því samtökin voru stofnuð árið 1960. Segja má að þátttaka okkar sé öðrum þræði táknað þar sem samtökin taka ekki virkan þátt í IC og sækja ekki fundi. Við fáum hins vegar send margs konar gögn vegna aðildar okkar. Árgjald okkar í CI árið 2007 var 271.340 krónur.

11.3 Kostnaður vegna erlends samstarfs

Ferðakostnaður vegna funda erlendis var árið 2006 1.636.252 kr. og endurgreiðslur vegna þátttöku annarra í þeim kostnaði var 1.085.793 kr. Hluti Neytendasamtakanna var því 550.459 kr. og 3 starfsmenn dvöldu í 40,5 daga vegna ferða erlendis árið 2006. Hægt og bítandi hefur kostnaður og dvalartími erlendis minnkað með árunum með minni þátttöku Neytendasamtakanna í fundum erlendis, aðallega á vettvangi norræns samstarfs. En vissulega hafa aðrar samskiptaleiðir komið í staðinn þannig að Neytendasamtökin eru enn í aðstöðu til að hafa áhrif og sækja upplýsingar á neytendasviði innan Evrópu. Kostnaður vegna fundarferða árið 2007 er svo enn lægri eða 401.644 kr. sem fellur í hlut Neytendasamtakanna og 4 starfsmenn dvöldu þá í 33,5 daga erlendis vegna fundarferða.

12 Umsagnir Neytendasamtakanna

Neytendasamtökin fá fjölmörg frumvörp og þingsályktunartillögur sendar frá Alþingi til umsagnar á ári hverju og einnig reglugerðir og ýmsar aðrar reglur. Umsagnir Neytendasamtakanna um lagafrumvörp og þingsályktunartillögur eru birtar á heimasíðu samtakanna. Hér er yfirlit um þau mál sem Neytendasamtökin hafa gefið umsögn um:

12.1 Umsagnir um lagafrumvörp

- Frumvarp til laga um sölu á fasteigna, fyrirtækja og skipa
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um neytendalán
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum stimpilgjald
- Frumvarp til laga á breytingu á ýmsum lögum er varða matvæli
- Frumvarp til laga um mannvirki
- Frumvarp til laga um breytingu á lyfjalögum
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um matvæli (rekjanleiki umbúða)
- Frumvarp til laga um breytingu á áfengislögum (auglýsingar)
- Frumvarp til innheimtulaga
- Frumvarp um breytingu á lögum um almenningssamgöngur
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um olúgjald og kílómetragjald
- Frumvarp til laga um váttryggingarsamninga, afmörkun á heimild til upplýsingaöflunar
- Frumvarp til laga um verslunaratvinnu, eigendasaga myndverks
- Frumvarp til laga um fyrningu kröfuréttinda
- Frumvarp til laga um mannvirki
- Frumvarp til laga um tollkvóta bið innflutning landbúnaðarvara
- Breytingartillaga efnahags- og viðskiptanefndar um frumvarp til laga um váttryggingasamninga
- Frumvarp til laga um fjarskipti, öryggi í fjarskiptum og aukin neytendavernd
- Frumvarp til laga um verslunaratvinnu, eigendasaga myndverks
- Frumvarp til laga um váttryggingasamninga, upplýsingaöflun váttryggingafélaga
- Frumvarp til laga um eldi og heilbrigði sláturdýra o.fl., gjaldtökuákvæði
- Frumvarp til laga skráningu og mat fasteigna, framlenging umsýslugjalds
- Frumvarp til laga um vörugjald af ökutækjum, eldsneyti o.fl.
- Frumvarp til laga um olúgjald og kílómetragjald o.fl.
- Frumvarp til laga um Ríkisútvarpið ohf.
- Frumvarp til laga um fyrningu kröfuréttinda
- Frumvarp til laga um breytingu á ýmsum lögum á sviði Neytendastofu
- Frumvarp til laga breytingu á lögum á orkusviði

12.2 Umsagnir um þingsályktunartillögur

- Tillaga til þingsályktunar um úttekt á hækkan rafmagnsverðs
- Þingsályktunartillaga um lánamál og lánakjör einstaklinga
- Þingsályktunartillaga um afnám stimpilgjalda

12.3 Aðrar umsagnir

- Drög að reglugerð um sleppingu eða dreifingu og markaðssetningu erfðabreyttra lífvera
- Drög að reglugerð um merkingu erfðabreyttra matvæla
- Drög að reglum um útsölur eða aðra sölu
- Síðari drög að reglum um útsölu eða aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði
- Norræn tillaga „om at Norden erklærer sig om en GMO-fri zone“.

13. Ýmis mál

13.1 Nýr ráðherra neytendamála

Í framhaldi af síðustu Alþingiskosningum tók við samsteypu-stjórn Sjálfstæðisflokks og Samfylkingar. Meðal breytinga sem urðu var að iðnaðar- og viðskiptaráðuneytinu var skipt upp í tvö ný ráðuneyti og tók Björgvin G. Sigurðsson við sem nýr viðskiptaráðherra en neytendamál heyrir undir það ráðuneyti. Í frétt á heimasíðunni þann 12. desember 2007 var fjallað um fyrstu mánuði Björgvins í embættinu og var fyrirsögnin „Bjartari tímar í neytendamálum“ engin tilviljun.

Björgvin gaf strax til kynna að undir hans stjórn myndu neytendamálin verða stórefld og sem er mikið gleðiefni fyrir okkur sem vinnum við þessi mál. Þannig hefur Björgvin lýst því yfir að efla eigi starfsemi þeirra aðila sem vinna að neytendamálum með auknum framlögum af hálfu hins opinbera. Þetta á við um Neytendasamtökin, Neytendastofu og embætti talsmanns neytenda. Jafnframt að viðskiptaráðuneytið verði öflugt neytendaráðuneyti. Segja má að með yfirlýsingum Björgvins, og raunar fleiri ráðherra, blási ferskir vindar um neytendamálin.

Það er erfitt að halda uppi öflugum neytendastarfi í jafn fámennu landi og hér. Því þarf stuðningur stjórnvalda við þennan mála-flokk að vera hlutfallslega meiri en í fjölmennari löndum. Það liggur ljóst fyrir að verkefnir eru næg á þessu sviði og fram til þessa hefur verið langt í frá að hægt hefur verið að sinna þeim með þeim hætti sem nauðsynlegt er. Með tilkomu Björgvins í stól viðskiptaráðherra er ástæða til meiri bjartsýni. Neytendasamtökin hafa lýst sig reiðubúin til að vinna með ráðherra að framförum á sviði neytendamála. Við skulum vera minnug þess að góð staða neytendamála styrkir stöðu heimilanna í landinu. Það er því eðlilegt að stjórnvöld geri Neytendasamtökunum mögulegt að sinna starfsemi sinni með sem öflugustum hætti. Neytendasamtökin, sem frjáls félagasamtök, geta beitt sér að mörgu leiti á annan hátt en opinberir aðilar gera. Það er því ljóst að starfsemi þeirra styður við öflugt starf opinberra aðila á þessu sviði.

13.2 Eitruð ung barnanærföt

Þann 11. október 2006 sögðu Neytendasamtökin frá nýrri könnun sem danska neytendablaðið Tænk lét gera. Þar kom í ljós að svokallaðar samfellur (nærföt) fyrir lítil börn geta innihaldið skaðleg efni. Af sextán samfellum sem kannaðar voru innihéldu sex af þeim óæskileg efni. Allar samfellurnar voru litaðar og sumar voru með áprentuðu mynstri eða myndum. Fjórar þeirra innihéldu þalöt sem er efni notað til að mýkja plast og eru skaðlegustu tegundirnar bannaðar í barnaleikföngum. Samfella frá Disney innihélt þalatið DEHP sem er einna verst og það í töluverðu mæli. Disney varðist fréttu þegar blaðamaður Tænk spurðist fyrir um málið og þótt samfella væri merkt Disney í bak og fyrir vísaði Disney á fyrirtækið Fipo Group sem framleiðir vöruna. Samfellurnar voru síðar innkallaðar. Nokkrar samfellur innihéldu efnið triclos-

an sem er bakteríudrepandi og finnst oftast í hreinsivörum eins og sápum og tannkremlum. Efnið triclosan hefur skaðleg áhrif á umhverfið og hefur verið í fréttum þar sem neytendur eru hvattir til að sniðganga vörur sem innihalda efnið. Triclosan er stundum sett í íþróttfatnað til að minnka svitalykt en á ekkert erindi í neysluvörur almennt, hvað þá barnaföt. Þrjár samfellur af sextán voru með umhverfismerkið Blómið sem er opinbert umhverfismerki Evrópusambandsins. Fatnaður sem er með umhverfismerki má ekki innihalda þalöt né triclosan auk þess sem framleiðslan lítur ströngum umhverfiskröfum. Tvær samfellur voru með Øko -Tex 100 merki en slíkar vörur eiga að innihalda minna af skaðlegum efnum en hefðbundnar textílvörur. Fram kom að Neytendasamtökunum væri ekki kunnugt um að nokkur umhverfismerkt barnaföt séu á markaði hér.

13.3 Ný tækni – nýstárleg markaðssetning

Í frétt frá Neytendasamtökunum 31. október 2006 var sagt frá því að norræna ráðherranefndin hefði gefið út nýja skýrslu sem fjallaði um nýjar markaðsaðferðir sem beinast að börnum og unglingum. Með tilkomu nýrrar tækni og breyttra lífshátta barna og unglinga hafa opnast nýjar leiðir í tengslum við markaðssetningu á vöru og þjónustu. Margir seljendur nota í auknum mæli nýstárlegar aðferðir sem margir foreldrar eru jafnvel ekki meðvitaðir um. Má þar nefna markaðssetningu á netinu (leikir, blogg, leitarvefir), markaðssetningu í tengslum við farsíma (leikir, happdrætti, SMS-skilaboð) og „product placement“ eða vörusýnd (þ.e. fyrirtæki borga fyrir að vörur þeirra sjáist eða séu nefndar á nafn) í sjónvarpi, kvikmyndum og í tölvuleikjum. Skýrslan var unnin af dönsku neytendasamtökunum sem létu einnig gera könnun á viðhorfi barna og unglinga til markaðssetningar og auglýsinga. Dönsk börn töldu sig alla jafna geta séð í gegnum auglýsingar en það fór þó eftir því hvaða markaðsaðferðum var beitt. T.d. áttu margir erfitt með að sjá í gegnum vörusýnd í tölvuleikjum. Þessi aldursbörður var einnig nokkuð jákvæður gagnvart auglýsingum. Fram kom í skýrslunni að auglýsinga- og markaðsáreiti á 12-16 ára börn eykst jafnt og þétt með tilkomu nýrra miðla. Í frétt á heimasíðu Neytendasamtökin voru stjórnvöld hvött til að fylgjast með þróuninni og tryggja að lagasetning sé í takt við tímann.

13.4 Neytendasamtökin krefjast stefnubreytingar í vegamálum

Þann 5. desember 2006 sendi stjórn Neytendasamtakanna frá sér yfirlýsingu þar sem minnt var á að alls hafi 27 manns látið í umferðinni á árinu 2006. Einnig að frá árinu 1972 hafi 54 látið vegna umferðarslys á Suðurlandsvegi og hundruð manna hafi slasast og væri áætlað tjón vegna þessa um 6.1 milljarður króna. Bent var á að lækka mætti umræddan kostnað um 500 milljónir króna á ári með því að gera veginn tveggja akreina í hvora átt. Að mati Neytendasamtakanna ættu þessar staðreyndir að verða til ráðamenn breyti stefnu og áherslum í umferðarmálum. Neytendasamtökin hafi áður bent á að aðeins hluti af þeim sköttum og álögum sem lagðir eru á bifreiðar og umferðina fari til umferðarmála. Þannig runnu innan við 30% af þessum sköttum til umferðarmála á árinu 2005. Minnt var á að samgöngur eru samfélagslegt verkefni og samgönguráðherra ætti að hafa það sem forgangsmál að mestu samgöngubætur eigi sér stað á fjölförnu vegaköflum landsins þar sem sýslin eru flest og alvarlegust. Ljóst væri að ekkert annað en tvær aðskildar

akreinar í hvora átt komi til greina sem framtíðarlausn á helstu stofnbrautum landsins. Jafnframt var minnt á mikilvægi góðra umferðarmerkinga á vegum landsins og að leggja þurfi áherslu á að tryggt sé að upplýsingar um hraðatakmörkanir sem gilda á vegunum séu ávallt ljósar. Loks minntu Neytendasamtökin á að allir landsmenn njóti góðs af slíkum vegambótum.

13.5 Væntanlegum strandflutningum fagnað

Þann 11. desember 2006 fjallaði stjórn Neytendasamtakanna um að skipafélag ætlaði að hefja strandflutninga á vörum á nýjan leik. Þó svo að vöruflutningar til og frá landsbyggðinni verði áfram að hluta til með flutningabílum, er ljóst að strandflutningar munu léttu á umferðarþunga stórra flutningabíla og mun það auka öryggi á þjóðvegum. Minnt var á að nú eru vöruflutningar með skipum innanlands skattlagðir mun meira en vöruflutningar með flutningabílum. Því fagnaði stjórnin að fram kæmi í drögum að samgönguáætlun fyrir árin 2007-2018 að jafnræðis skuli gætt við gjaldtöku ólíkra samgöngugreina. Stjórnin lagði áherslu á að þessu verði meðal annars náð með lækkan á gjaldtöku vegna vöruflutninga með skipum. En enn er beðið eftir strandflutningum.

13.6 Í baráttu við hrukkurnar

Þann 11. desember 2006 var á heimasíðu Neytendasamtakanna sagt frá nýrri gæðakönnun á hrukkukremum. Þar kom m.a. fram að verð og gæði fara ekki endilega saman. Átta hrukkukrem voru rannsökuð með tilliti til þess hvort þau drægju úr hrukkumyndum eða minnkuðu fínar línur eins og gjarnan er lokað er í auglýsingum. Þrjú krem fengu bestu einkunn, Diadermine Expert Rides, Oil of Olay Regenerist og Lancôme Renergie. Ekki var þó um neina topp-einkunn að ræða. Krem frá Roc og L'Oréal fengu miðlungseinkunn og krem frá Nivea og La Prairie ráku lestina. Athygli vekur að La Prairie sem er mjög dýrt krem og vinsælt lenti í næst neðsta sæti og virðist ekki vera peningana virði samkvæmt þessari könnun. Einnig kom fram að kremin virkuðu vel sem rakakrem þótt hrukkurnar sætu sem fastast í flestum tilvikum. Ennfremur kom fram að krem sem virkuðu vel á sumar konur í könnuninni virkuðu ekki á aðrar. Þetta fari eftir húðtegund, aldri, lífstíl og fleiri þáttum.

13.7 Fæðubótarefni og detox

Þann 29. janúar 2007 vöktu Neytendasamtökin athygli á varasamri markaðssetningu fæðubótarefna og afeitrunarmeðferða og þeim hræðsluáróðri sem stundum ríki gagnvart venjulegum mat. Læknar hafi ítrekað bent á að mörg fæðubótarefni geti verið beinlínis hættuleg eða í besta falli meinlaus eða gagnslaus. Þá hafa svonefndar detox meðferðir einnig verið gagnrýndar. Það væri áhyggjuefni hversu mikil áhrif öflug markaðssetning geti haft sérstaklega þar sem oft sé um að ræða villandi og jafnvel rangar yfirlýsingar. Sífellt skjóti nýir kúrar upp kollinum og sjaldan hafi eins mörg námskeið verið í boði þar sem kennd er afeitrun, betra og hollara líf, lækning sjúkdóma og fleira í þeim dúr. Það sé líka athyglisvert þegar sumir námskeiðshaldarar sem ráðleggja fólki hollt og gott mataræði selja samtímis fæðubótarefni. Fólk sem borðar hollan og góðan mat ætti þó varla að þurfa fæðubótarefni. Misjafnar sögur eru um ráðgjöf frá meðferðaraðilum með ýmsa nýja titla. Eru dæmi um að það hafi verið kært til Landlæknisembættisins, þegar réttindalaust fólk tekur að sér að lækna allskyns kvilla og sjúkdóma.

13.8 Eru umhverfisvæn innkaup raunverulegur valkostur?

Þann 1. febrúar 2007 var sagt frá könnun sem Neytendasamtökin gerðu á úrvali umhverfismarktra vara sem í boði voru hér á landi. Í ljós kom að úrvalið var mjög lítið og í engu samhengi við það mikla vöruúrval sem frændur okkar á hinum Norðurlöndunum búa við. Einna helst væri að finna umhverfismerkt hreingerningarefni, salernispappír og eldhúsrúllur, en þar með var úrvalið að mestu upp talið. Einnig að í nýrri samanburðarkönnun á þekkingu norrænna neytenda á Svaninum hafi komið í ljós að Íslendingar eru sú Norðurlandþjóð sem hefur minnsta þekkingu á Svaninum en það er þó er algengasta umhverfismark-ið hér á landi. Minnt var á að vottuð umhverfismerki sé trygging neytandans fyrir því að tiltekin vara sé framleidd á eins umhverfisvænan hátt og kostur er en jafnframt er merkið trygging fyrir því að varan virki eins og til er ætlast. Seljendur voru einnig hvattir til að auka framboð á slíkum vörum þannig að neytendur hafi valkost. Þá voru stjórnvöld hvött til að kynna umhverfismerkin betur fyrir almenningi. Könnunin vart birt í heild sinni á heimasíðu Neytendasamtakanna.

13.9 Framsetning flugfélaga á verði flugferða

Þann 16. febrúar 2007 minntu Neytendasamtökin á umræðu í fjölmiðlum vegna framsetningar flugfélaga á verði flugferða á heimasíðum sínum. Minnt var á að Neytendasamtökin hafi lengi gagnrýnt að ekki komi fram þegar í upphafi hvað sé heildarverð í stað þess að þar vanti ýmis gjöld og sem koma ekki fram fyrr en á síðara stigi í bókunarferlinu. Samtökin hafi bent á að ef flugfélög vilji sýna sérstaklega hvað opinberir aðilar taka til sín af flugfargjaldinu megi gera það með sundurliðun á endanlegri kvittun sem viðskiptavinurinn fær. Þetta háttarlag sé sambærilegt við það að verslanir gefi upp verð án virðisaukaskatts, þannig að neytandinn viti það fyrst á afgreiðslukassa hvað varan kostar. Þegar flugfélög tóku upp á því að leggja á sérstakt eldsneytisgjald þótti Neytendasamtökunum nóg komið, enda er eldsneyti hluti af rekstrarkostnaði flugfélaga. Því sendu Neytendasamtökin erindi til Neytendastofu 21. september 2006 þar sem samtökin óskuðu „eftir að Neytendastofa kanni þetta mál og hvort þetta samræmist reglum sem gilda um verðupplýsingar.“ Það kom því verulega á óvart að Morgunblaðið hafi haft það eftir forstjóra Neytendastofu að stofnuninni hafi ekki borist ábending um þetta. Í Kastljóspætti 14. febrúar 2007 gekkst blaðafulltrúi Icelandair fúslega við því að sá háttur sem flugfélög hafa varðandi upplýsingar um verð á heimasíðum sínum stæðust ekki lög. Enn hefur Neytendastofa ekki látið í ljós afstöðu sína til hins svokallaða eldsneytisgjald en í júlílok 2008 sendu Neytendasamtökin enn erindi til stofnunarinnar þar sem farið var fram á afstöðu hennar til málsins. Hins vegar gaf Neytendastofa út ákvörðun í máli 9/2008 í lok maí 2008 en það mál var sprettið af kvörtun Icelandair vegna verðupplýsinga í bókunarferli hjá Iceland Express. Með þeirri ákvörðun var Iceland Express gert að breyta framsetningunni í bókunarferlinu þannig að heildarverð hvers flugfars með sköttum og öðrum greiðslum komi fram í beinu framhaldi af því verði sem Iceland Express selur flugfarið á án skatta og annarra greiðslna. Þessi ákvörðun er vissulega til hagsbóta fyrir neytendur en svarar þó ekki spurningunni um það hvort heimilt sé að innheimta sérstakt eldsneytisgjald.

13.10 Alþjóðadagur neytendaréttar – 15. mars

Alþjóðadagur neytendaréttar er haldinn árlega 15. mars og koma Alþjóðasamtök neytenda með tillögu af þema dagsins en

jafnframt geta neytendasamtök gert það sem þau telja að ástæða sé til að gera á þessum degi.

13.10.1 Neytendaverðlaunin 2007

Í tilefni af alþjóðadegi neytendaréttar 15. mars 2007 veittu Neytendasamtökin og Bylgjan Neytendaverðlaunin 2007. Val á fyrirtæki fór fram með netkosningu, þar sem neytendur sjálfir tilgreindu hvaða fyrirtæki þeir teldu vera best að þessum verðlaunum komin. Þau 10 fyrirtæki sem hlutu flestar tilnefningar frá neytendum komust áfram í úrslit. Samtals greiddu rúmlega 7000 neytendur atkvæði í seinni atkvæðagreiðslunni.

Röð fyrirtækjanna er eftirfarandi:

1. Bónus
2. Iceland Express
3. Atlantsólía
4. Sparisjóðirnir
5. Krónan
- 6.-7. Fjarðarkaup
- 6.-7. Rúmfatalagerinn
8. IKEA
9. Office 1
10. Húsasmiðjan

13.10.2 Markaðssetning á óhollum mat fyrir börn verði stöðvuð

Samkvæmt tillögu frá Alþjóðasamtökum neytenda var ákveðið að helga alþjóðadag neytendaréttar þetta árið baráttunni fyrir því að settar verði alþjóðlegar reglur til að stöðva markaðssetningu á óhollum matvælum fyrir börn. M.a. sendu Neytendasamtökin heilbrigðisráðherra bréf þar sem hann var hvattur til að beita sér fyrir að Alþjóðaheilbrigðisstofnunin (WHO) setti alþjóðlegar reglur um óholl matvæli fyrir börn. Bent var á að óhollt mataræði sé nú viðurkennt sem helsta orsök offitu sem tengist sjúkdómum eins og sykursýki, hjartasjúkdómum og sumum tegundum krabbameins. Vísbendingar frá WHO sýni auk þess að auglýsingar á matvælum og drykkjarvörum sem innihalda mikla fitu, sykur eða salt, hafa áhrif á hvað börn borða og er mikilvægur þáttur í að auka vandamál vegna offitu barna. Því munu alþjóðlegar reglur um markaðssetningu á óhollum matvælum gagnvart börnum:

- Vernda viðkvæmasta hóp neytenda.
- Koma í veg fyrir að börn í mismunandi löndum séu meðhöndluð á mismunandi hátt vegna mismunandi reglna.
- Hjálpa til við að tryggja að ekki sé grafið undan með auglýsingum jákvæð skilaboð um mikilvægi holls mataræðis.

Alþjóðasamtök neytenda hafa unnið með Alþjóðlega offituaráðinu (The International Obesity Task Force) við að þróa drög að alþjóðlegum reglum. Neytendasamtökin taka undir með Alþjóðasamtökum neytenda að Alþjóðaheilbrigðisstofnunin og stjórnvöld í hverju landi setji slíkar reglur. Einnig opnuðu áðurnefnd alþjóðasamtök sérstaka heimasíðu: www.junkfoodgeneration.org í tilefni af þessari herferð.

13.11 Vottuð tekkhúsgögn

Sagt var frá því á heimasíðu Neytendasamtakanna þann 7. júní 2007 að algengt sé að harðviður sé notaður í garðhúsgögn

enda þolir slíkur viður vel raka og vætu. Því miður væri oft gengið á mikilvægt og dýrmætt skóglendi við slíkt skógarhögg og þá jafnvel í óþökk íbúa svæðisins. Til dæmis væri tekkviður fluttur út frá Burma í stórum stíl þrátt fyrir að herstjórnin í landinu hagnist á viðskiptunum og nokkurs konar viðskiptabann eigi að ríkja á landið. Ólöglegur viður er því oft notaður í húsgögn án þess að neytendur hafi hugmynd um það eða kæri sig um að kaupa slíkan varning. Til að svara kröfum neytenda hafa óháð samtök, Forest Stewardship Council, komið á fót vottun sem húsgagnaframleiðendur geta sett á vörur sínar ef viðurinn er unninn úr nytjaskógi. Merkið er orðið þó nokkuð útbreitt og húsgögn sem bera merkið má finna í verslunum hér á landi t.d. í Rúmfatalagerum.

13.12 Of gott til að vera satt?

Í frétt frá Neytendasamtökunum 26. júlí 2007 vörðu samtökin við kaupum á fölsuðum varningi. Sér í lagi voru þeir sem hyggja á utanlandsferðir varaðir við. Bent var á að lítið væri um að falsaðar merkjavörur eða eftirlíkingar væru boðnar til sölu hérlendis en þegar farið er í sumarfrí erlendis er algengt að kaupþyrstum ferðalöngum sé boðið að fjárfesta í ótrúlega ódýrum skartgripum, leðurklæðnaði eða snyrtivörum. Víða sé til dæmis hægt að kaupa stórt glas af fínasta ilmvatni á innan við 500 kr., eða um tíu sinnum ódýrara en í fríhöfninni hér. Alltaf er nú gaman að gera góð kaup en neytendur þurfi að vera vakandi fyrir því að ekki er allt sem sýnist. Panasonic-samstæðan heiti ef til vill, þegar betur er að gáð, Panascanic, fíni leðurjakkinn er úr plasti og Rólexúrið bilar á mjög dularfullan hátt. Eftirlíkingar séu oft listilega vel gerðar og þarf enginn að skammast sín fyrir að falla fyrir slíku. Ef verð á merkjavöru er grunsamlega lágt er gott að spyrjast fyrir um ástæðuna. Er um útsölu að ræða? Er varan gölluð eða ef til vill fölsuð? Ef maður er enn í vafa sé gott að spyrja bara hreint út hvort um eftirlíkingu sé að ræða. Einnig að biðja ætíð um kvittun fyrir kaupnum og geyma hana. Slíkt auðveldar neytendum að leita réttar síns ef þörf krefur. Sérstaka varúð þurfi að sýna gagnvart merkjavöru sem boðin er til sölu á mörkuðum og af götusölum, sér í lagi þar sem erfiðara er að hafa upp á slíkum söluaðilum síðar meir. Ef eitthvað hljómi of gott til að vera satt sé það yfirleitt raunin!

13.13 Tjón á bílaleigubílum

Að gefnu tilefni bentu Neytendasamtökin á það í frétt þann 8. ágúst 2007 að samtökin fái fjölmörg erindi á sumrin vegna viðskipta við bílaleigur. Bæði er um að ræða erindi frá erlendum ferðamönnum sem taka bíla á leigu hér á landi og eins erindi frá Íslendingum sem leigja sér bíla hér heima og erlendis. Í fréttinni var m.a. bent á að stundum komi það fyrir að sá sem leigir sér bíl lendir í því að greiða fyrir tjón sem orðið hefur á bílnum. Þá skapist oft ágreiningur um það hver olli tjóninu. Það standi bílaleigunni vitaskuld nær að kanna bílana við afhendingu og við skil til að sýna fram á hvort tjónið varð meðan bíllinn var í vörslu leigutaka A eða B. Könnun á bílum með tilliti til mögulegs tjóns sé því á ábyrgð bílaleigunnar. Leigutakar séu þó oft rúkaðir vegna tjóns sem þeir kannast ekki við að hafa valdið. Og þá er erfitt að neita bílaleigunni um greiðslu þar sem bílaleigur krefjast kortanúmers sem tryggingar og yfirleitt er hægur vandi að taka bara út af kortinu.

Því sé það góð regla þegar bíll er tekinn á leigu að ganga í kringum hann og skoða vel hvort eitthvað er athugavert við bílinn, er hann t.a.m. rispaður eða dældaður? Ef hægt er, er

auðvitað best að taka myndir af slíkum skemmdum og þá með myndavél sem sýnir dagsetningu og tíma. Þá er um að gera að láta starfsmenn bílaleigunnar strax vita ef eitthvað er athugavert við bílinn. Einnig sé gott við skil á bíl, þ.e.a.s. ef ekki er tekið við honum af starfsmanni leigunnar að viðhafa sömu vinnubrögð – þ.e.a.s. skoða bílinn vel og helst taka myndir. Ef starfsmaður tekur við bílnum sé sjálfsgagt að biðja um einhvers konar skriflega yfirlýsingu um það að bílnum hafi verið skilað í sama ástandi og hann var tekinn á leigu. Þá sé líka hugsanlegt að leigutaki valdi tjóni á bílaleigubíl án þess að vita einu sinni af því. Þá er betra að hafa kannað bílinn vel við afhendingu og vita alla vega hvaða tjón maður á.

13.14 Lífsnauðsynlegur öryggisbúnaður

Neytendasamtökin sögðu frá því á heimasíðunni þann 18. desember 2007 að það væri ekki þrautalaust að finna endurskinsmerki og væri það afar bagalegt í skammdeginu þegar slík merki geta bjargað lífi. Meðal annars könnuðu fulltrúar samtakanna í nokkrum matvöruverslunum hvort seld væru endurskinsmerki en svo reyndist ekki vera. Neytendasamtökin hvöttu matvöruverslanir til að fjarlægja eitthvað af sælgætinu við kassana og rýma fyrir endurskinsmerkjunum. Einnig voru helstu matvörukeðjunum sent bréf þar sem þær voru hvattar til að bjóða upp á þessa nauðsynlegu vöru.

13.15 Dreifing fjölpósts og fríblaða

Sl. vetur boðaði Póst- og fjarskiptastofnun til fundar með hagsmunaaðilum til að reyna að ná samkomulagi sem tryggði að neytendur gætu afpakkað auglýsingapóst (ruslpóst) og fríblöð sýndist þeim svo. Bæði Neytendasamtökin og talsmaður neytenda tóku þátt í þessari vinnu. Því miður tókst ekki að ná samkomulagi vegna afstöðu einstakra dreifenda og útgefenda á slíku efni. Það er skoðun Neytendasamtakanna að neytendur eigi ávallt að geta hafnað auglýsingapósti og fríblöðum vilji þeir það og þar sem ekki tókst að ná samkomulagi verði stjórnvöld að koma að málinu með lagasetningu.

13.16 Hverju myndi ESB aðild breyta fyrir íslenska neytendur?

Þann 10. apríl 2008 héldu Neytendasamtökin blaðamannafund þar sem kynnt var skýrsla sem Evrópufræðasetrið við Háskólann við Bifröst vann fyrir Neytendasamtökin „Hverju myndi ESB aðild breyta fyrir íslenska neytendur?“ Í skýrslunni voru skoðaðir kostir og gallar og þeir metnir út frá hagsmunum íslenskra neytenda. Helstu niðurstöður voru eftirfarandi:

Með aðild að ESB yrði Ísland um leið aðili að tollabandalagi ESB. Því myndu þeir tollar sem enn eru milli Íslands og ESB landanna falla niður og munar þar mestu um landbúnaðarvörur. Þetta myndi skila sér í lægra verði á þessum vörum. Tollar gagnvart ríkjum utan ESB gætu í sumum tilvikum hækkað.

Með aðild að tollabandalaginu myndu netviðskipti við fyrirtæki innan ESB verða ódýrari og einfaldari. Slíkt myndi auka samkeppni gagnvart ýmsum innlendum fyrirtækjum.

Ljóst er að samhliða aðild þyrfti að endurskipuleggja íslenskan landbúnað á sama hátt og Svíar og Finnar gerðu áður en þessi lönd gengu í ESB. Draga þyrfti úr stuðningi við íslenskan landbúnað en nú er sá stuðningur með því hæsta sem gerist. Það er hins vegar ljóst að við eigum góða möguleika að ná

samningum varðandi stuðning við innlendan landbúnað miðað við þá samninga sem Finnar náðu fram, þar sem allt Ísland fellur undir skilgreiningu um landbúnað á harðbýlu svæði eða heimsskautalandbúnað. Vegna þessa eru möguleikar á að fá meiri styrki til íslensks landbúnaðar frá ESB en lönd sunnar í álfunni fá. Einnig er mögulegt að íslensk stjórnvöld fengju heimild til að styrkja landbúnað sinn meira en gildir um önnur lönd innan ESB.

Talið er að matvælaverð geti lækkað um allt að 25% með inngöngu Íslands í ESB.

Með aðild að myntbandalagi ESB má gera ráð fyrir að vextir á íbúðarlánum myndu lækka töluvert. Erfitt er hins vegar að segja til um hve mikil sú lækkun yrði. Minnt er á að hvert prósentustig hefur mikla þýðingu fyrir heimilin.

Með aðild að ESB og myntbandalaginu myndi viðskiptakostnaður lækka og ætti slíkt að leiða til lægra vöruverðs.

Ætla má að með aðild myndu viðskipti og fjárfestingar erlendra aðila aukast hér á landi og þar með yrði samkeppnin meiri.

Með aðild að ESB myndu Íslendingar geta sótt í ýmsa sjóði sem ekki er mögulegt í dag. Þar má nefna styrki til landbúnaðar og til byggðamála. Einnig yrði samstarf við lönd ESB öflugra á ýmsum sviðum eins og í mennta- og menningarmálum, rannsóknnum og félagsmálum.

Neytendasamtökin eru ekki með þessari skýrslu að taka afstöðu hvort sækja eigi um aðild að Evrópusambandinu. Heldur vilja samtökin leggja sitt að mörkum til að fram fari opinská og málefnaleg umræða um kosti og galla slíkrar aðildar.

AÐHALD, UPPLÝSINGAR OG AÐSTÖÐ

Hlutverk Neytendasamtakanna er að gæta hagsmuna neytenda og tala máli þeirra, sjá til þess að þeir njóti sannmælis í viðskiptum, veita þeim upplýsingar um verð og gæði vöru og þjónustu og aðstoða félagsmenn við að ná fram rétti sínum ef á þarf að halda.

Til þess að ná markmiðum sínum standa samtökin fyrir öflugum starfi í þágu almannahagsmuna, upplýsingaþjónustu og aðstoð við félagsmenn, allt með sjö lágmarkskröfur neytenda að leiðarljósi. Starf samtakanna byggist nær eingöngu á árgjöldum félagsmanna og eflist með hverjum nýjum félagsmanni.

- **kvörtunar- og leiðbeiningaþjónustan**

- **lögfræðiaðstoð**

- **úrskurðar- og kvörtunarnefndir:**

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki

Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum

Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna

Úrskurðarnefnd í ferðamálum

Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félgs efnalaugaeigenda

Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands

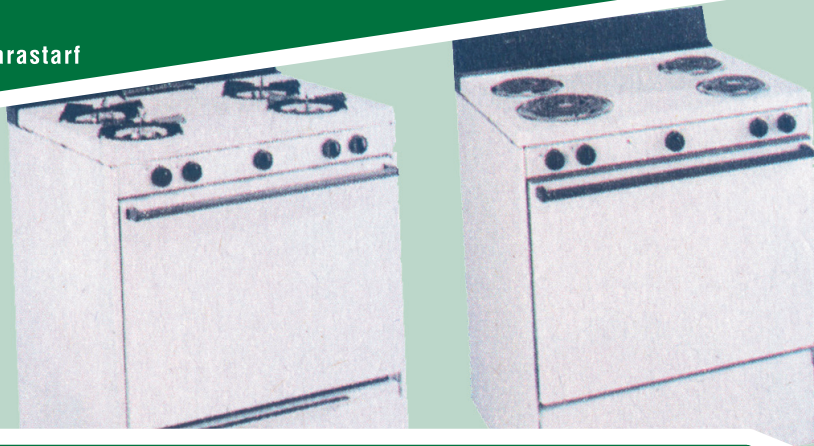
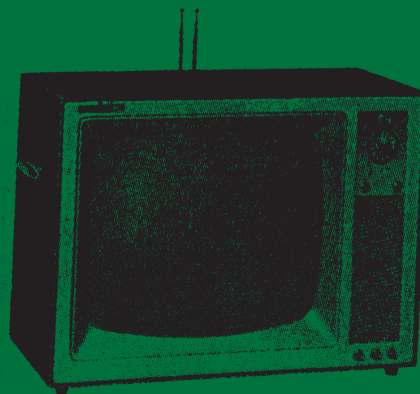
- **upplýsingaþjónusta**

- **Neytendablaðið**

- **gæða- og markaðskannanir**

- **verðkannanir**

- **öflugt málsvarastarf**



Neytendasamtökin

Hverfisgötu 105

101 Reykjavík

sími: 545 1200

fax: 545 1212

netfang: ns@ns.is

| Skrifstofan er opin kl. 9-16 virka daga.

| Símatími kvörtunar- og leiðbeiningaþjónustu er kl. 10-15.