

.....

Neytendasamtökin

skýrsla um starfið
2010–2012





Efnisyfirlit

- 3 Frá formanni
- 4 Baráttumál NS
- 6 Íshúðun á fiski
- 7 Póstverslun á nýrri öld
- 8 Ráðstefna um landbúnað
- 9 Stjórn og innra starf
- 10 Starf og þjónustan
- 11 Leigjendaaðstoðin
- 12 Neytendaaðstoðin
- 12 Fjárhagurinn
- 14 Evrópska neytendaaðstoðin
- 15 Erindi NS

Frá formanni

Jóhannes Gunnarsson
formaður Neytendasamtakanna

Samkvæmt lögum Neytendasamtakanna er tilgangur samtakanna að gæta hagsmuna neytenda í þjóðfélaginu. Þessu hyggjast samtökin ná meðal annars með því að:

- a) vinna að því að sjónarmið neytenda séu virt þegar ákvarðanir eru teknar eða reglur settar er varða hagsmuni neytenda,
- b) annast útgáfu-, rannsóknar-, ráðgjafa- og fræðslustarfsemi til þess að auka skilning á hagsmunamálum neytenda, þar á meðal að auka verð- og vörubekkingu þeirra,
- c) styðja réttmætar kröfur einstakra neytenda og berjast fyrir því að réttur neytenda sé virtur,
- d) vinna að umbótum á löggjöf til hagsbóta fyrir neytendur.

Starfssvið NS er því mjög víðtækt og þegar haft er í huga að NS eru fámenn samtök miðað við neytendasamtök í fjölmennari löndum er ljóst að erfitt er að vinna svo vel sé að öllum þessum málum. Því þarf ávallt að forgangsraða og er það gert á þingi samtakanna sem haldið er annað hvert ár.

Ef litið er til þeirra áherslna og krafna sem samþykktar hafa verið á þingum NS þá hefur náðst góður árangur í mörgum málum og þeim jafnvel lokið með fullum sigri. Þar má nefna að merkingar á erfðabreyttum matvælum, norræna hollustumerkið Skráargatið og reglur um transítusýrur.

Ef litið er til fjármála heimilanna þá hafa ýmis mál sem NS hafa lengi barist fyrir loks náð fram að ganga. Má þar nefna lög um greiðsluaðlögun sem samtökin hafa barist fyrir allt frá árinu 1992. Því miður þurfti að koma til efnahagslegt hrun til að Alþingi sæi ástæðu til að setja slík lög. Hefði það verið gert strax þegar NS kallaði eftir þessum úrbótum hefði verið komin mikilvæg reynsla á lögin þegar hrúnið varð. Fullyrða má að mál hjá Umboðsmanni skuldara hefðu gengið mun hraðar fyrir sig á grundvelli þeirrar reynslu.

Á síðasta ári gaf velferðarráðuneytið loksins út svokallað neysluviðmið en það lengi hefur verið eitt af baráttumálum NS. Neysluviðmiðið er til margra hluta brúklegt en að mati samtakanna á það m.a. að gera fjármálafyrirtækjum auðveldara að meta greiðslugetu væntanlegra skuldara á betri hátt en áður. Eitt af því sem við lærðum af hrúninu er einmitt mikilvægi



ábyrgðar lánveitingar og neysluviðmiðið auðveldar slíkt. Minnt er á að engum er gerður greiði með því að lána umfram greiðslugetu.

Ég vil þó nefna eitt mikilvægt baráttumál sem ekki hefur náðst fram. Á síðasta þingi NS var samþykkt krafa um að dregið yrði úr vægi verðtryggingar á fjárskuldbindingum og hún afnumin í áföngum. Það er merkilegt að þrátt fyrir að allir stjórn mála flokkarnir hafi sett fram sömu stefnu hefur ekkert gerst í þessum málum. Vissulega hafa fjármálafyrirtæki í vaxandi mæli boðið upp á óverðtryggð lán, en þau eru með breytilegum vöxtum. Því miður hafa neytendur ekki öðlast traust á bönkunum á nýjan leik eftir hrúnið og veigra sér því við að taka slík lán.

Að lokum minni ég á að stærsti hluti tekna NS eru félagsgjöld. Ekki er hægt að kvarta yfir áhugaleysi íslenskra neytenda og miðað við höfðatölu eru samtökin mjög fjölmenn og sláum við þar jafnvel út neytendasamtök á hinum Norðurlöndunum. Stjórnvöld sýna okkur þó miklu minni skilning en gengur og gerist í nágrannalöndunum þegar kemur að fjárveitingum. Það skiptir því miklu fyrir NS og þá vinnu sem samtökin vilja sinna í þágu neytenda að sem flestir gangi til liðs við samtökin og gerist félagsmenn.

Stór þáttur í starfi Neytendasamtakanna er að sinna hagsmunagæslu fyrir neytendur og berjast fyrir úrbótum á ýmsum sviðum. Íslensk stjórnvöld hafa sjaldnast verið upptekin af hagsmunum neytenda og baráttan getur því tekið mörg ár eða jafnvel áratugi. NS hafa unnið að mörgum brýnum málum og hér eru nokkur baráttumál síðustu tveggja ára rifjuð upp.



BPA- bannað í pelum

Neytendasamtökin hafa frá árinu 2009 hvatt stjórnvöld til að banna hið umdeilda efni Bisphenol- A (BPA) í pelum. Efnið er gjarnan notað í matarílát úr plasti og rannsóknir sýna að það getur haft hormónalíkjandi áhrif, þ.e. það líkir eftir estrógeni í líkamanum. Evrópusambandið ákvað að banna efnið í pelum 2010 og hvöttu NS íslensk stjórnvöld til að setja reglur hið fyrsta en bíða ekki eftir tilskipun ESB sem gæti tekið óratíma að innleiða. Haustið 2011 setti sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra reglur sem banna BPA í pelum og er fagnaðarefni að þetta baráttumál hafi náð fram að ganga og að stjórnvöld skyldu setja hagsmuni yngstu neytendanna í forgrunn.

Transfitúsýrur bannaðar

Neytendasamtökin hafa mikið fjallað um hinar óhollu transfitúsýrur í mat og kallað eftir sambærilegu banni og Danir innleiddu árið 2003 fyrstir þjóða. Rannsókn á mataræði Íslendinga sýndi að neysla á transfitúsýrum var mikil en neytendum var þó ekki með neinum hætti gert kleift að forðast þær. Í lok árs 2010 voru loks settar slíkar reglur hér á landi og fagna samtökin því að málið sé í höfn.

Óheimilt að vigta umbúðir með

Talsvert er um að neytendur hafi samband vegna þess að verslanir sem eru með fisk- og kjötbörð vigta umbúðir með vörinni. Þetta er óheimilt því í öllum tilvikum á gefa upp nettóþyngd vörunnar og á verð hennar að byggja á þeirri þyngd. Þegar Neytendasamtökin fá slíkar kvartanir hafa þau samband við viðkomandi verslanir og minna á að þeim sé skylt að draga umbúðirnar frá. Raunar sendu NS bréf til allra matvöruverslana ári snemma árs 2012 og minntu á þessa reglu. Neytendur sjálfir eru þó besta aðhaldið og eru þeir hvattir til að fylgjast með þessu og kvarta ef ástæða er til í viðkomandi verslun og láta NS jafnframt vita.



Bætur vegna olíusamráðsins

Þegar uppvíst varð um samráð olíufélaganna á sínum tíma lýstu Neytendasamtökin því yfir að þau myndu sækja bætur til handa neytendum vegna þess tjóns sem samráðið hafði valdið. Voru þeir neytendur sem áttu fullnægjandi gögn vegna viðskipta sinna við olíufélögin á samráðstímanum hvattir til að koma þeim á skrifstofu NS. Mál eins einstaklings var valið sem prófmál og vannst það bæði fyrir héraðsdómi og Hæstarétti. Á grundvelli þessa dóms var gengið frá samkomulagi við olíufélögin, sem aðild áttu að samráðinu, um að bæta öðrum neytendum sem gátu sýnt fram á skaðann með fullnægjandi gögnum. Vissulega hefðu NS viljað að fleiri neytendur hefðu sótt bætur vegna þessa, en um leið voru þetta skýr skilaboð til markaðarins að NS myndu halda fast um hag neytenda ef fyrirtæki voguðu sér slíka atlögu að hagsmunum þeirra. Þessi málarekstur leiddi vel í ljós þörfina á lögum um hópmálsókn eins og NS höfðu kallað eftir um árábil. Með breytingum sem gerðar hafa verið á lögum um meðferð einkamála hefur nú verið bætt inn ákvæðum um hópmálsókn. Komi upp sambærileg mál mun því verða auðveldara að gæta almannahagsmuna í framtíðinni.

Merkingar á erfðabreyttum mat – reglum ekki fylgt

Þegar erfðabreytt matvæli komu fram á sjónarsviðið hófu Evrópusamtök neytenda (BEUC) herferð fyrir því að slíkt matvæli væru merkt til að tryggja valfrelsi neytenda. Það varð niðurstaðan innan ESB að skylda framleiðendur til að merkja þessar vörur sérstaklega og fóru Norðmenn að fordæmi ESB. NS tók fullan þátt í þessari herferð, bæði með opinberum skrifum og eins með fjölmörgum bréfum til ráðamanna, en því miður reyndist ekki sami áhugi hjá íslenskum stjórnmalamönnum og þeim evrópsku. Það var því fagnaðarefni þegar loks voru settar sambærilegar reglur hér á landi þó það væri um tíu árum síðar. Eftir að reglurnar voru innleiddar bar þó lítið á merkingum og var engu líkara en engin erfðabreytt matvæli væru seld á Íslandi. NS ákváðu því ásamt Matvæla- og veitingafélagi Íslands og Náttúru- lækningafélagi Íslands að senda sýni til rannsóknar hjá ID-Genetic í Þýskalandi. Rannsóknin fór fram í ágúst 2012 átta mánuðum eftir að reglur um merkingar tóku gildi. Af þeim 12 vörum sem rannsakaðar voru reyndust 9 innihalda erfðabreytt hráefni án þess að upplýst væri um það á umbúðum. Í öllum tilfellum var um að ræða matvörur sem fluttar höfðu verið inn frá Bandaríkjunum. Rannsóknin sýnir mikilvægi þess að eftirlit sé virkt og tryggt sé að seljendur fari að settum reglum.

Baráttan gegn smálánunum

Haustið 2009 hófu svokölluð smálánafyrirtæki starfsemi hér á landi. NS sendu strax frá sér frétt þar sem varað var við töku slíkra lána og þau fordæmd auk þess sem stjórnvöld voru hvött til aðgerða. Jafnframt sendu samtökin erindi til efnahags- og viðskiptaráðherra auk þess sem fjölmargar fréttir hafa birst um málið á heimasíðu samtakanna. Svo virðist þó sem erfitt sé að koma böndum yfir þessa starfsemi, en nú liggur þó fyrir Alþingi lagafrumvarp þar sem smálánafyrirtækjum er gert skylt að veita væntanlegum lántakendum ítarlegar upplýsingar, m.a. um árlega hlutfallstölu kostnaðar, fyrir lán-tökuna, auk þess sem skylt verður að meta lánshæfi lántakenda.

Svartur listi

Neytendasamtökin hafa lengi haft af því áhyggjur að fylgni við álit kærunefndar lausafjár- og þjónustu-kaupa sé ekki nægilega mikil. Álit nefndarinnar eru ekki bindandi auk þess sem nöfn hlutaðeigandi fyrirtækja koma ekki fram þegar álitin eru birt opinberlega. Fyrirtækjum er því í raun í sjálfsveld sett hvort þau hlíta álitunum og kannanir hafa sýnt að í nágrannalöndunum er álitum sambærilegra nefnda mun frekar fylgt en hér á landi. Í tilefni þessa sendu NS erindi til efnahags- og viðskiptaráðherra í febrúar 2011 þar sem farið var fram á að birtur yrði svokallaður svartur listi með nöfnum þeirra aðila sem hunsa álit nefndarinnar. Eftir ítrekun erindisins bárust loks svör í ágúst 2011, þar sem tekið var undir sjónarmið NS, og nú hefur verið skipuð nefnd sem m.a. er ætlað að leita lausna á þessu vandamáli.



Hollustumerkið Skráargatið

Skráargatið hefur loksins verið innleitt á Íslandi en NS hafa ítrekað hvatt stjórnvöld til dáða í þessu máli. Á síðasta þingi NS var Skráargatið eitt af þeim málum sem þingfulltrúar lögðu hvað mesta áherslu á. Árið 2008 sendu samtökin fyrst erindi á þáverandi sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra en erindið var ítrekað þrisvar sinnum áður en yfir lauk. Fjölmargir aðrir börðust fyrir Skráargatinu en framleiðendur voru lengi vel mjög neikvæðir. Siv Friðleifsdóttir flutti þingsályktunartillögu um Skráargatið á Alþingi og í ljós kom að mikill stuðningur var við málið. Fór svo að þingið samþykkti tillöguna. Þegar þetta er skrifað er þó enn beðið eftir að sett verði reglugerð um skráargatið og einnig er beðið leyfis frá Livsmiddelverkets í Svíþjóð (sem á þetta merki) um að við megum nota það hér á landi.



Íshúðun á fiski

Neytendasamtökin fá margar kvartanir vegna matvæla. Oft snúast þær um verð og verðhækkanir en í vaxandi mæli snúast þær um merkingar á matvælum og ekki síður um gæðin. Þar kemur vatnsíblöndun oftast en ekki við sögu.

Algenzt er að neytendur kvarti um óeðlilega rýrnun á frystum fiski við afþýðingu og suðu. Því ákváðu NS að fá Matís til að gera úttekt á gæðum frosins fisks sem keyptur var í stórmörkuðum. Í ljós kom að í of mörgum tilvikum áttu kvartanir neytenda fullan rétt á sér.

Helstu niðurstöður má sjá hér til hliðar. ➡

Skýrsla Matís sýnir ótvírætt að fótur er fyrir þeim fjölmörgu kvörtunum sem samtökunum hefur borist. Nú er unnið að nýrri reglugerð ESB um merkingar matvæla og við erum skuldbundin til að taka hana upp vegna aðildar okkar að EES-samningnum. Þar mun koma skýrt fram að íshúð sé hluti af umbúðum. Það er hins vegar ljóst að þessi reglugerð mun fyrst taka gildi hér á landi eftir einhver ár. Þess vegna hafa NS sent sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra bréf og hvatt til þess að reglum verði breytt hið fyrsta þannig að óheimilt sé gefa upp íshúð sem hluta af nettóþyngd vörunnar. Neytendur eiga einfaldlega rétt á skýrum upplýsingum um hvað varan er í þung og hvað þeir greiða fyrir hana í raun og veru.

Fyrir þau sýni sem könnuð voru náði nettóþyngd ekki uppgefinni þyngd. Neytendur eru því látnir borga kílóverð fisksins fyrir umbúðir, íshúð og hrím í umbúðum.

Íshúð var á sumum sýnanna. Í einu tilviki var íshúðin meiri en gefið var upp á umbúðum.

Útilokað er fyrir neytendur að gera raunhæfan verðsamanburð þegar frosinn fiskur er ýmist seldur án íshúðar eða með mismikilli íshúð og íshúðin vigtuð með.

Nýting fisksins við suðu var 69-79%. Þegar íshúð og vatnstap við afþýðingu er tekin með var nýtingin 50-79%. Það verður að teljast mjög gagnrýniverð að þegar neytendur kaupa eitt kíló af frystum fiski komi aðeins helmingur þeirrar þyngdar á diskana.

Í einu sýni var þrífosfat og er það vísbending um að fosfati hafi verið bætt í fiskinn til að binda vatn í fiskholdinu.

Í ljós kom að upplýsingar um geymsluþol og næringargildi var í sumum tilvikum ekki í samræmi við reglugerð um matvæli.

Í íslenskri löggjöf er ekki fjallað um íshúð eða hrím. NS telja eðlilegt að íshúð sé skilgreind sem umbúðir enda ver íshúðin fiskinn gegn þornun og þránun. Óheimilt er að vigta umbúðir með þegar gefin er upp nettóþyngd vöru. Eðlilegt er það sama gildi um íshúðina. Í skýrslu Matís kemur fram að samkvæmt viðurkenndum viðmiðum eigi ekki gefa íshúð upp sem hluta af nettóþyngd.

.....



Póstverslun á nýrri öld

Neytendasamtökin hafa um árabil barist fyrir því að netverslun verði gerð einfaldari og ódýrari enda myndi það virkja samkeppni hér á landi. Til að gera neytendum auðveldara að versla á netinu gætu stjórnvöld gert samkomulag um að láta póstverslunina sjálfa sjá um innheimtu og skil á sköttum og gjöldum til íslenska ríkisins. Neytendur gætu þá vanist því að greiða endanlegt verð í netversluninni og fengið sendinguna möglunarlaust heim til sín. Almennings myndi njóta góðs af samkeppninni með lægra vöruverði.

Í vor var lögð fram á Alþingi þingsályktunartillaga um aðgerðir til að efla og auðvelda póstverslun. Ekki er vafamál að þessi tillaga er afrakstur baráttu NS og þeirrar vinnu sem samtökin hafa lagt fram í þessu máli. Þar er skemmst að minnast heimsóknar Dr. Richard Pomp hingað til lands í janúar 2012 sem NS stóðu fyrir ásamt Iceland American Business Forum með stuðningi frá bandaríska sendiráðinu. Dr. Pomp fundaði með hagsmunaaðilum og stjórnvöldum og var gestur á málstofu um póstverslun á nýrri öld. Dr. Pomp er prófessor í skattalögum við fylkisháskólann í Connecticut og hefur hann hefur tekið þátt í umræðum um neysluskatta í póstverslun og rafrænum viðskiptum bæði vestanhafs og í Evrópu.

Kostnaðurinn við umsýslu er hindrun fyrir marga sem vilja kaupa á netinu. Eins og staðan er nú þurfa neytendur að greiða virðisaukaskatt af bæði vörunni og flutningskostnaði. Þetta á jafnvel við þótt greiddur hafi verið virðisaukaskattur í heimalandi seljanda, en ekki er algilt að seljendur dragi virðisaukaskatt af vöruverði áður en vara er send til Íslands. Þá þarf að greiða tollmeðferðargjald (nú 550 kr.) en auk þess þarf í sumum tilvikum að greiða toll af sendingunni. Allt þetta leiðir til þess að í mörgum tilvikum er kostnaður við þessi aukagjöld mun hærri en upprunalegt verð vörunnar.

Tölur um afgreiðslu smápakka hér á landi árið 2010 sýna að innheimtir skattar og gjöld af 3.630 sendingum voru lægri en 100 kr. vegna hvers pakka. Heildartekjur ríkisins af þessum pökkum voru 241.000 kr. en

umsýslan við innheimtuna kostaði neytendur um tvær milljón króna í formi tollmeðferðargjalds. Þetta sýnir hversu óskilvirkt kerfið er og verndar í raun verslun hér á landi gegn samkeppni erlendis frá.

Á fyrrnefndri málstofu kom fram að allar stærri netverslanir eru með tölvukerfi til að innheimta skatta og gjöld fyrir önnur ríki. Þegar korthafi kaupir vöru af viðurkenndum netverslunum geta kreditkortafyrirtæki einnig séð um að leggja á skatta og gjöld og skila til viðkomandi ríkja. Slíkt myndi losa pósthúsið undan skriffinnsku og neytendur sæju endanlegan kostnað við kaupin strax við greiðslu í netverslun.

Að sögn Dr. Pomp gætu erlendar netverslanir auðveldlega veitt íslenskum verslunum samkeppni sem myndi leiða til lækkunar verðlags hér á landi.



Dr. Richard Pomp ræðir hér við Helga Hjörvar formann efnahags- og viðskiptanefndar Alþingis.

Ráðstefna um landbúnað



Þann 13. apríl 2012 héldu Háskólinn á Bifröst og NS ráðstefnu um landbúnaðarmál.

Markmiðið með ráðstefnunni var að fara yfir stöðuna í íslenskum landbúnaði og hvetja til uppbyggilegrar umræðu um kosti og galla núverandi fyrirkomulags.

Framsögumenn á ráðstefnunni komu úr ýmsum áttum en þeir voru: Baldur Helgi Benjamínsson framkvæmdastjóri Landssambands kúabænda, Brynhildur Pétursdóttir starfsmaður NS, Daði Kristófersson náttúruauðindahagfræðingur og dósent við HÍ, Eygló Björk Ólafsdóttir sem rekur ásamt manni sínum lífræna ræktun í Vallanesi á Fljótsdalshéraði, Gylfi Arnbjörnsson forseti ASÍ, Kristín Vala Ragnarsdóttir forseti verkfræði- og náttúruvísindasviðs HÍ, Sindri Sigurgeirsson fyrrverandi formaður Landssamtaka sauðfjárbænda, Þórólfur Matthíasson hagfræðingur og prófessor við HÍ og Veli-Pekka Talvela en hann starfar sem yfirmaður alþjóðamála í landbúnaðar-ráðuneyti Finnlands. Að loknum framsöguræðum voru pallborðsumræður með þátttöku allra framsögumanna. Þess skal getið að reynt var að fá fulltrúa frá Bændasamtökum Íslands til að halda fyrirlestur á ráðstefnunni en því miður töldu þau sér ekki fært að taka þátt.

Veli-Pekka Talvela fjallaði um reynslu finnskra bænda af inngöngu í Evrópusambandið. Áður en Finnar urðu aðilar að ESB, árið 1995, höfðu þeir þegar hafið aðlögun að því sem koma skyldi. Sú aðlögun var í upphafi óháð aðild að ESB enda horfðu Finnar ekki síður til fjölþjóðlegra samninga, t.a.m. innan WTO



(Alþjóðviðskiptastofnunarinnar). Fram kom í máli Veli-Pekka að bóndabýlum í Finnlandi hafi fækkað mikið eftir inngönguna í ESB en þau sem eftir væru séu jafnframt stærri og um leið hagkvæmari í rekstri. Þá hafi verið til neytenda lækkað um 11% frá inngöngu í ESB þrátt fyrir að virðisaukaskattur hafi hækkað á sama tíma. Veli-Pekka sagði að vissulega hafi ýmis vandamál fylgt inngöngu í ESB en að mati stjórnvalda hafi breytingar á heimsvísu verið fyrirsjáanlegar og því betri kostur að standa að nauðsynlegri hagræðingu til að milda þau neikvæðu áhrif sem innganga í ESB gæti haft á finnskan landbúnað.

Ráðstefnan tókst mjög vel og margar hugmyndir og tillögur voru viðráðar. Kallað var eftir aukinni sjálfbærni í íslenskum landbúnaði og að hlutdeild lífrænnar framleiðslu yrði aukinn. Flestir voru sammála um að nauðsynlegt væri að endurskoða landbúnaðarstefnuna og auka hagkvæmni en slíkt myndi vera til hagsbóta fyrir bæði neytendur og bændur.

Stjórn og innra starf

Stjórn Neytendasamtakanna er skipuð 21 einstaklingum. Formaður er kosinn í beinni kosningu allra félagsmanna en aðrir 20 stjórnarmenn eru kosnir á þingi sem haldið er annað hvert ár. Á síðasta kjörtímabili var Jóhannes Gunnarsson sjálfskjörinn formaður.

Eftirtaldir voru kosnir í stjórn á þingi NS haustið 2010:

Brynhildur Pétursdóttir **AKUREYRI**
Grazyna Okuniewska **REYKJAVÍK**
Guðrún Þóra Hjaltadóttir **REYKJAVÍK**
Gunnar H. Gunnarsson **REYKJAVÍK**
Gunnar Alexander Ólafsson **REYKJAVÍK**
Hildur Sif Thorarensen **REYKJAVÍK**
Ian Watson **REYKJAVÍK**
Ólafur Klemensson **REYKJAVÍK**
Ólafur Sigurðsson **HAFNARFIRÐI**
Liselotte Widing **KJALARNESI**
Ragnheiður Davíðsdóttir **HAFNARFIRÐI**
Ragnhildur Guðjónsdóttir **REYKJAVÍK**
Sólveig Þórisdóttir **REYKJAVÍK**
Sigríður Ragna Sigurðardóttir **REYKJAVÍK**
Sigrún Elsa Smáradóttir **REYKJAVÍK**
Sigurður Másson **REYKJAVÍK**
Snæfríður Baldvinsdóttir **KÓPAVOGI**
Stefán Gíslason **BORGARNESI**
Þóra Guðmundsdóttir **REYKJAVÍK**
Þráinn Hallgrímsson **KÓPAVOGI**

Eftirtaldir stjórnarmenn sitja í framkvæmdastjórn

Jóhannes Gunnarsson **FORMAÐUR**
Þóra Guðmundsdóttir **VARAFORMAÐUR**
Þráinn Hallgrímsson **RITARI**
Hildur Sif Thorarensen **GJALDKERI**
Ian Watson
Ólafur Klemensson
Ragnheiður Davíðsdóttir

Á tímabilinu voru haldnir 16 stjórnarfundir og 7 framkvæmdastjórnarfundir.

Allir félagsmenn geta tekið þátt í starfshópunum. Á síðasta tímabili störfuðu níu starfshópar:

- Efnahagsmál – fjármál heimila,
- Kynningar- og útgáfustarf NS
- Markaðssetning – upplýsingar og fræðsla til neytenda
- Neytendalöggjöf – fyrirkomulag neytendamála
- Matvæli, umhverfismál og siðræn neysla
- Opinber þjónusta þar á meðal heilbrigðisþjónusta
- Samkeppnismál – landbúnaður
- Staðlar og öryggi, þar á meðal öryggi í umferðinni
- Kostir og gallar Evrópusambandsaðildar fyrir neytendur.

Hér á eftir verður tæpt á þremur ályktunum sem stjórn NS sendi frá sér á starfstímabilinu sem nú er að ljúka.

Þann 26. nóvember 2010 sendi stjórn NS frá sér ályktun um skuldavanda heimilanna en þá lá fyrir ítarleg skýrsla sérfræðingahóps um þetta efni. Í ályktuninni var lögð áhersla á að sértækri skuldaaðlögun hjá fjármálafyrirtækjum væri beitt eins og kostur væri og að greiðsluadlögun hjá Umboðsmanni skuldara yrði gerð eins aðgengileg og tók væru á. Jafnframt var lýst yfir stuðningi við verulega hækkun vaxta- og húsaleigubóta.

Þann 20. febrúar 2012 sendi stjórn NS frá sér ályktun um lánamál heimilanna. Þar var þess krafist að heimili sem vildu breyta verðtryggðum lánum í óverðtryggð gætu gert það með lágum tilkostnaði, þ.e. án þess að greiða uppgreiðslugjald og stimpilgjald á nýju láni og lántökugjöld yrðu lækkuð. Þá voru stjórnvöld hvött til að hefja undirbúning á nýju lánakerfi í húsnæðismálum sem tryggði sambærileg kjör og í nágrannalöndunum. Yrði þar einkum litið til Danmerkur.

Á stjórnarfund 11. janúar 2011 var fjallað um vegatolla á þjóðvegum til og frá höfuðborgarsvæðinu. Stjórn NS lagðist gegn þeim hugmyndum sem þá voru uppi og minnti á að skattlagning á bifreiðaeigendur væri þegar mjög mikil. Að mati stjórnar væri með vegatollum á ákveðnu landsvæði verið að rjúfa þjóðarsátt um vegaframkvæmdir. Suð-vesturhorn landsins væri eitt atvinnusvæði og því myndu vegatollar mismuna almenningi herfilega. Eins og kunnugt er ákvað innanríkisráðherra að falla frá þessari gjaldtöku.

Starfið og þjónustan

Hjá samtökunum starfa að jafnaði sjö manns. Starfsemin er mjög fjölbreytt og gengur að miklu leyti út á að leiðbeina neytendum og veita þeim upplýsingar um rétt sinn auk almennrar hagsmunabaráttu og þjónustu við félagsmenn. Samtökin reka skrifstofur í Reykjavík og á Akureyri. Fulltrúar NS taka þátt í ýmsum starfshópum og nefndum með öðrum félagasamtökum, stofnunum og stjórnvöldum, ásamt því að halda námskeið og flytja erindi við ýmis tækifæri.

Þjónusta við félagsmenn

NS byggja starfsemi sína að mestu leyti á árgjöldum félagsmanna og er þjónustan við þá margþætt. Félagsmenn geta alltaf leitað til samtakanna og fengið upplýsingar um rétt sinn og aðstoð, bæði í síma og í tölvupósti. Þeir fá Neytendablaðið sent heim og hafa aðgang að gæða- og markaðskönnunum sem NS birta reglulega. Á heimasíðu samtakanna er rafrænt

heimilisbókhald aðgengilegt fyrir félagsmenn og þeir geta auk þess fengið lánað mælitæki sem mælir orkunotkun heimilisraftækja. NS leitast við að veita félagsmönnum fjölbreytta og vandaða þjónustu. Félagsmenn geta haft áhrif og sent inn ábendingar um það sem betur má fara á neytendamarkaði. NS leita ávallt leiða til að leiðrétta það sem miður fer, jafnvel þó ekki sé um brot á reglum að ræða. Með sterkri hagsmunabaráttu og aðhaldi geta NS haft áhrif á regluverk og hvernig viðskiptin gerast á eyrinni.

Útgáfa og fræðsla

NS halda úti þremur vefsíðum; ns.is sem er heimasíða Neytendasamtakanna, ena.is sem er heimasíða Evrópsku neytendaaðstoðarinnar og leigjendur.is sem er heimasíða Leigjendaaðstoðarinnar. Á þessum vefsíðum má finna margvíslega umfjöllun og fróðleik.

Neytendablaðið er gefið út fjórum sinnum á ári. Í því er fjölbreytt umfjöllun um neytendamál auk vandaðra gæðakannana sem er unnar eru í samstarfi við ICRT (International Research and Testing).



Skrifstofa NS í Reykjavík er að Hverfisgötu 105



Brynhildur Pétursdóttir



Hildigunnur Hafsteinsdóttir



Ingibjörg Magnúsdóttir



Jóhannes Gunnarsson



Kristín Einarsdóttir



Þuríður Hjartardóttir

Leigjendaaðstoð NS



Samningur við velferðarráðuneytið

Hinn 1. maí 2011 tók gildi þjónustusamningur milli NS og velferðarráðuneytisins um að samtökin taki að sér rekstur sérstakrar leigjendaaðstoðar. Í samningnum felst að leigjendur íbúðarhúsnæðis geti m.a. fengið upplýsingar um lagalega stöðu sína auk aðstoðar komi upp ágreiningur milli leigjanda og leigusala. Samningurinn var endurnýjaður 1. maí 2012 og gildir út árið 2013. Sérstakur símatími er fyrir leigjendur eftir hádegi þrjá daga í viku en auk þess er hægt að hafa samband með því að senda tölvupóst eða koma á skrifstofu NS.

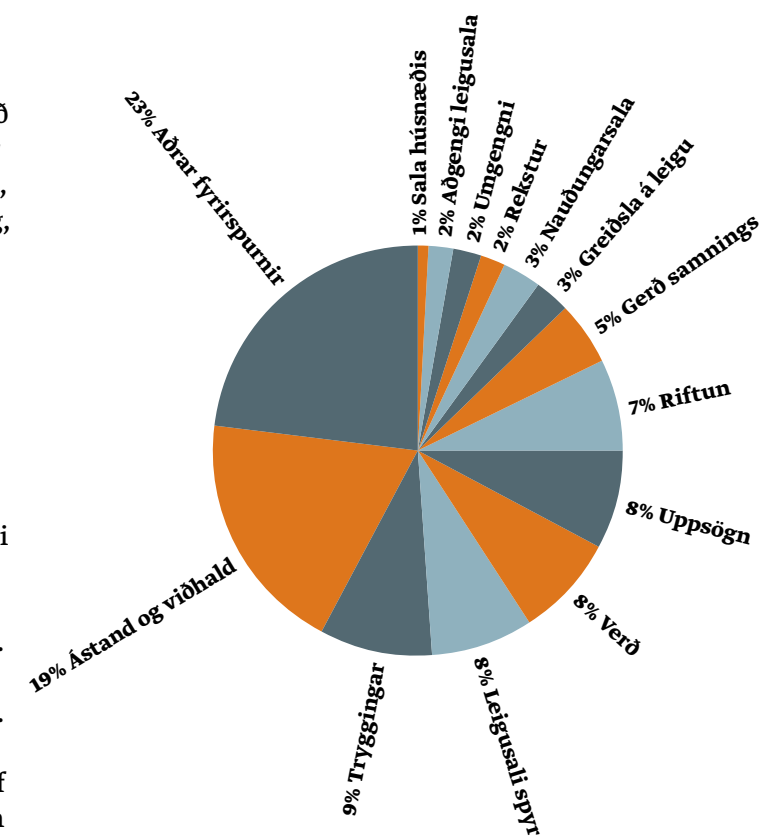
Heimasíðan

Haustið 2011 var heimasíðan www.leigjendur.is opnuð. Tilgangurinn með síðunni er að leigjendur geti á einum stað leitað sér upplýsinga og ráðlegginga um hvaðeina er varðar húsaleigu. Þar er m.a. að finna viðamikinn „spurt og svarað“- kafla auk reifana á álitum kærunefndar húsamála en á síðunni er hægt að leita að álitum eftir ákveðnum stikkordum. Þá eru þar greinar um afnot og umgengni leigjanda á hinu leigða, ráðleggingar um hvernig best sé að gera leigusamning, greinar um rekstur og viðhald leiguhúsnæðis, um lok leigusamnings, skil á leigueign o.s.frv. Á síðunni má einnig finna fjölmarga hlekkir á íslenskar síður sem hafa að geyma umfjöllun um leigumál auk umsagna og erinda sem NS hafa sent frá sér vegna leigumála.

Fjöldi erinda

Stærsti liðurinn í þessu verkefni er að svara erindum leigjenda en fyrstu sex mánuði ársins bárust 773 erindi til leigjendaaðstoðarinnar. Það eru um 129 erindi að meðaltali á mánuði og er það um 26% aukning en frá maí – des 2011 bárust að meðaltali 102 erindi á mánuði. Frá því samningurinn við velferðarráðuneytið tók gildi og fram til 1. júlí 2012 bárust samtals 1.590 erindi. Er því ljóst að leigjendaaðstoð NS er vel þekkt meðal leigjenda auk þess sem þörfin er brýn fyrir þjónustu af þessu tagi. Nánari skiptingu erinda eftir málaflokkum má svo sjá á töflunni hér að neðan.

Eins og sjá má af töflunni falla flest erindi í flokkinn „aðrar fyrirspurnir“. Þar undir falla t.a.m. fyrirspurnir um húsaleigubætur, forgangsrétt leigjanda, framleigu, úttektir á leiguhúsnæði o.s.frv. Þar á eftir er svo algengast að fyrirspurnir leigjenda snúi að viðhaldi og ástandi eignar enda geta mörg álitaefni vaknað þegar kemur að þeim efnum. Hvað á t.a.m. að gera ef viðhaldi er ábótavant? Eða ef ástand eignarinnar er óviðunandi? Má leigjandi mála íbúðina eða breyta einhverju í henni? Hvernig á að krefjast þess að leigusali bæti úr? Hvað hefur hann langan frest til þess? Hvað getur leigjandi gert ef leigusali sinnir ekki kvörtunum og svo mætti lengi telja. Það er margt sem brennur á leigjendum og því von NS að þessi þjónusta sé komin til að vera.



Neytendaaðstoðin

Neytendasamtökin hafa starfrækt leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu allt frá stofnun sam- takanna árið 1953. Þjónustan gengur annars vegar út á að svara fyrirspurnum neytenda og gefa þeim ráðleggingar og hins vegar að hafa milligöngu milli neytanda og seljanda. Þá hafa margir samband við NS til að koma á framfæri ábendingum um það sem betur má fara og eru þessi tengsl við neytendur afar dýrmæt fyrir starfið og baráttuna. Allt árið 2011 bárust NS 8.828 erindi, en árið áður voru þau 10.022. Fyrstu sex mánuði ársins 2012 voru fyrirspurnirnar 3.807. Að jafnaði annast NS milligöngu í tæplega 200 málum á ári. Í byrjun árs 2012 var tekið upp nýtt skráningarkerfi sem býður upp á mun nákvæmari sundurliðun erinda en áður.

Hverjir hafa samband?
Erindum frá utanfélagsmönnum hefur fjölgað jafnt og þétt en árið 2007 voru þau til að mynda aðeins 34% allra erinda. Árið 2011 bar svo við að flest erindi voru frá utanfélagsmönnum, eða 4.096, og voru erindi frá utanfélagsmönnum því rúmlega 46% allra erinda sem bárust. Á fyrstu sex mánuðum þessa árs var svo

um helmingur allra erinda frá utanfélagsmönnum. Heldur fleiri konur hafa samband en karlar og er það í samræmi við kynjaskiptingu félagsmanna en nokkuð fleiri konur en karlar eru skráðar í Neytendasamtökin.

Aðgengi að aðstoð
Félagsmenn geta hringt í NS alla virka daga milli 10:00 og 14:00 og fengið upplýsingar um rétt sinn. Takist neytendum og seljendum ekki að leysa málin sín á milli taka starfsmenn NS að sér milligöngu í einstökum kvörtunarmálum og aðstoða þá jafnvel við að setja ágreininginn fyrir úrskurðar- eða kærunefnd, en NS eiga aðild að sjö slíkum nefndum. Utanfélagsmenn geta leitað til NS á mánudags- og fimmtudagsmorgnum og fengið almennar upplýsingar um rétt sinn en milliganga fer ekki fram í slíkum tilvikum nema gegn greiðslu sérstaks málskotsgjalds, en yfirleitt kýs fólk í slíkri stöðu einfaldlega að ganga í samtökin. Algengast er að neytendur hringi í samtökin eða um 80% en það færist einnig í vöxt að fólk sendi tölvupóst. Þá er einnig töluvert um að fólk komi við á skrifstofu samtakanna með erindi sín.

Um hvað snúast erindin?
Erindum er skipt í vörukaup annars vegar og þjónustu hins vegar. Ef horft er til þjónustu eru fyrirspurnir vegna fjármálafyrirtækja, ferðaþjónustu, flugs, iðnaðarmanna og símaþjónustu algengastar. Hvað vörukaup varðar eru bifreiðar, matvæli, tölvur, raftæki, fatnaður og skór vinsælir málaflokkar.

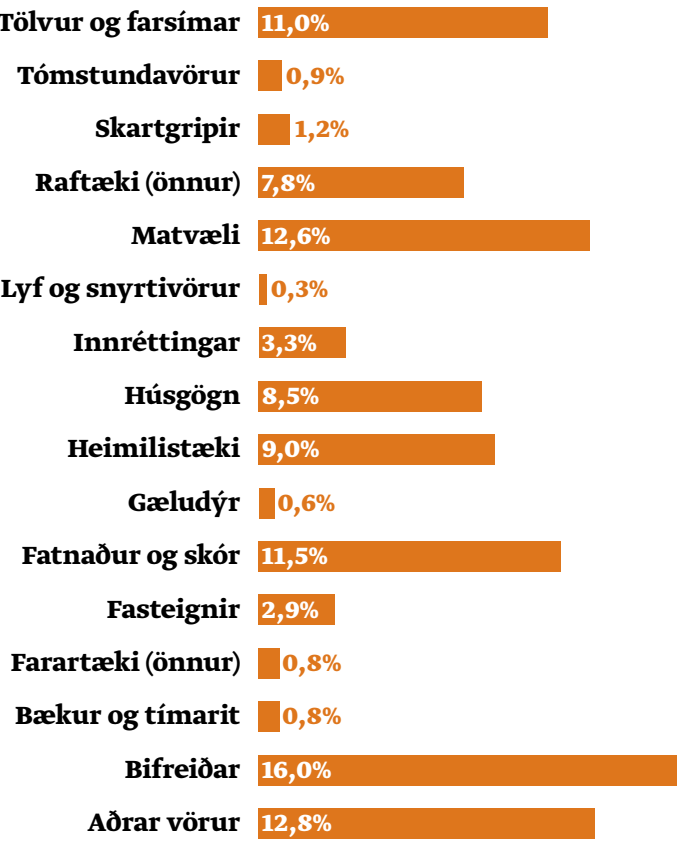
Í upphafi hvers árs eru gefnar út ítarlegar ársskýrslur um starfsemina og eru þær aðgengilegar á heimasíðu NS.

Kvörtunar- og úrskurðanefndir
Neytendasamtökin hafa lengi beitt sér fyrir stofnun úrskurðarnefnda og eiga samtökin aðild að sex kvörtunar- og úrskurðarnefndum, auk þess sem þau eiga fulltrúa í einni nefnd til viðbótar. Fjárhagslegir hagsmunir í hverju neytendamáli eru ekki alltaf stórir og í fæstum tilvikum borgar sig að fara með málin fyrir dómstóla. Þá er mikilvægt fyrir neytendur að geta skotið málum til úrskurðarnefnda þar sem það er bæði ódýr og fljótlegur kostur.

- **Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda**
- **Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og Neytendasamtakanna**
- **Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna**
- **Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum**
- **Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki**
- **Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands**
- **Úrskurðarnefnd MSI, Húseigendafélagsins og Neytendasamtakanna**

NS eiga einnig fulltrúa í Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa sem er vistuð hjá Neytendastofu.

Fyrirspurnir vegna vörukaupa janúar–júlí 2012



Fjárhagur NS

Tap Neytendasamtakanna á árinu 2011 var 636.976 kr. Samkvæmt efnahagsreikningi nema eignir félagsins 12.049.425 kr., bókfært eigið fé í árslok er 5.555.448 kr. og eiginfjárlutfall félagsins 46%.

Í upphafi árs 2010 voru félagsmenn 11.200 en í ársbyrjun 2012 voru þeir um 9.400 talsins og hefur þeim því fækkað um 1.800 á tveimur árum. Árgjaldið fyrir 2012 er 4.950 kr. og innheimtuhlutfall árið 2011 var um 83,5%.

Í gildi eru tveir þjónustusamningar við ríkið; samningur við innanríkisráðuneytið um rekstur á neytendaaðstoð og samningur við velferðar- ráðuneytið um rekstur á leigjendaaðstoð. Reksturinn á evrópsku neytendaaðstoðinni (ENA) er fjármagnaður til helminga með framlagi frá ESB og af þjónustu- samningnum um neytendaaðstoð.

Rekstarreikningur	2011	2010
Tekjur		
Félagsgjöld	- 37.346.750	- 38.056.500
Þjónustusamningar	- 7.379.000	- 5.637.362
Styrkir og framlög	- 11.839.180	- 11.204.852
Aðrar tekjur	- 1.163.189	- 1.043.831
Samtals	- 57.728.119	- 55.942.545
Gjöld		
Innheimta félagsgjalda	1.574.925	2.056.557
Neytendablaðið	6.807.972	7.172.625
Laun og launatengd gjöld	39.530.877	39.350.820
Húsnæði	5.050.804	5.498.745
Annar rekstrarkostnaður	5.533.644	7.708.493
Afskriftir fastafjármuna	136.024	76.900
Samtals	58.634.246	61.864.140
Fjármagnstekjur	- 269.157	- 227.557
Tap ársins	636.970	5.694.038

Rekstur ENA	2011	2010
Gjöld		
Ferðakostnaður	1.162.957	1.293.344
Laun og launatengd gjöld	3.658.764	3.528.549
Annar kostnaður	920.291	903.384
Samtals	5.742.012	5.725.277
Framlag frá ESB	2.871.006	2.862.639
Framlag af þjónustusamn.	2.871.006	2.862.639
Samtals	5.742.012	5.725.277

Evrópska neytendaaðstoðin



Hvað er ECC-netið?

ECC-netið er starfrækt í 29 Evrópulöndum, þ.e. öllum aðildarríkjum Evrópusambandsins auk Íslands og Noregs. Tilgangurinn er að aðstoða neytendur sem lenda í vandræðum vegna kaupa á vöru eða þjónustu frá seljendum í öðrum Evrópulöndum. Skiptir þá engu hvort viðskiptin fara fram í verslun seljanda eða með öðrum hætti, t.d. í gegnum internetið. Best er fyrir neytendur að leita til ECC í sínu heimalandi, sem svo áframsendir málið til ECC stöðvarinnar í heimalandi seljanda sem reynir að ná samkomulagi við seljanda eða sendir málið áfram til þarlendrar kærunefnar. Starfsemi ECC-netsins er fjármögnuð til jafns af Evrópusambandinu og ríkjunum sjálfum. Hér á landi er hluti þjónustusamnings um neytendaaðstoð notaður í rekstur ECC á Íslandi.

Heimasíðan

Sumarið 2012 opnaði ECC á Íslandi nýja og glæsilega heimasíðu, www.ena.is. Þar má finna góð ráð og upplýsingar um réttindi neytenda innan Evrópska efnahagssvæðisins, reynslusögur frá ECC á Íslandi, spurt og svarað-kafla auk allra skýrslna og bæklinga sem ECC-netið hefur gefið út, en mörg sameiginleg verkefni eru unnin á vegum netsins. Allar fréttir og greinar á síðunni eru birtar bæði á ensku og íslensku.

Fjöldi erinda og mála

ECC-netinu öllu berast í kringum 70.000 erindi á ári að jafnaði. ECC-Ísland er minnsta stöðin en fær þó um og yfir 100 erindi á ári. Álagið jókst verulega á árunum 2008 og 2009 en hefur haldist nokkuð stöðugt síðan. Misjafnt er hve mikil vinna fer í að sinna hverju erindi. Í sumum tilvikum er aðeins um einfaldar fyrirspurnir að ræða sem hægt er að svara í símtali eða tölvupósti en í öðrum tilvikum fer mikil vinna í að reyna að ná sáttum við seljanda eða jafnvel leggja málið fyrir úrskurðar- eða kærunefnd.

Önnur verkefni

Fyrir utan að sinna málum einstakra neytenda vinnur ECC-netið að ýmsum sameiginlegum verkefnum. Þannig hefur ECC-netið t.d. gefið út skýrslur um kaup á netinu og réttindi flugfarþega og gert verðkannanir á milli landa. Þá eru mikil samskipti milli stöðva, en bæði fundar netið reglulega og eins eru tölvupóstamskipti mikil, og því um afar dýrmætt tengslanet að ræða fyrir ECC á Íslandi og NS.

Dæmi um mál hjá ECC-netinu

Íslensk hjón áttu pantað flug með erlendu flugfélagi frá Englandi til Spánar. Hálfri klukkustund fyrir áætlaða brottför var fluginu aflýst án frekari skýringa. Eftir að hafa gist á nærliggjandi hóteli fóru hjónin aftur út á flugvöll og var þá sagt að viðkomandi flugfélag mundi ekki fljúga til þessa áfangastaðar næstu tvo daga. Urðu hjónin því að kaupa sér far með öðru flugfélagi. Eftir milligöngu ECC Íslands og ECC-stöðvarinnar í Bretlandi féllst flugfélagið á að greiða hjónunum bætur að upphæð 250 evrur hvoru vegna aflýsingarinnar auk þess sem þau fengu upphaflega flugið (og kostnað vegna gistingar á flugvallarhótelinu) endurgreitt.

Erindi NS

Neytendasamtökin senda fjölmörg formleg erindi á ráðuneyti, stofnanir og fyrirtæki til að vekja athygli á málum sem varða hagsmuni neytenda. Hér má sjá yfirlit yfir erindin á tímabilinu september 2010 til september 2012. Nýjustu erindin eru efst. Fram kemur hvert erindin voru send og að hvaða tilefni.

- **Heilbrigðiseftirlit sveitarfélaga og MAST**
Hvatt til að ólöglegar fullyrðingar á fæðubótarefnum verði bannaðar.
- **Stærstu bankar landsins**
Fyrirspurn um meðhöndlun bankanna á leiguhúsnæði í þeirra eigu.
- **Arion banki og efnahags- og viðskiptaráðuneytið**
Bent á ólöglega skilmála á myntkórfulánum Kaupþings, nú Arion banka.
- **Rarik**
Vegna ítrekaðra rafmagnstruflana á Vesturlandi.
- **Póst- og fjarskiptastofnun og innanríkisráðherra**
Bent á mistök við innleiðingu reglugerðar um reiki á almennum farsímanetum.
- **Sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra**
Óskað eftir breytingum á reglugerð um kjöt og kjötvörur. Ítrekað þrisvar sinnum.
- **Efnahags- og viðskiptaráðuneytið**
Fylgst verði með því að Arion banki taki tillit til ákvörðunar Neytendastofu varðandi útreikninga á gengistryggðum lánum.
- **Sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra**
Reglur um viðvörunarmerkingar á koffíndrykkjum verði bættar.
- **Sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra**
Settar verði reglur um merkingu á salti í matvælum.
- **Velferðarráðherra og innanríkisráðherra**
Kallað eftir bættri réttarstöðu leigjenda við nauðungarsölu leiguhúsnæðis.
- **Sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra**
Hvatt til að óheimilt verði að vigta íshúð með við sölu á frystum fiski. Erindi ítrekað.
- **Lýsing**
Athugasemd vegna endurútreikninga lána.
- **Sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra**
Hvatt til að tollar verði felldir niður á landbúnaðarvörum sem ekki eru framleiddar hér á landi.
- **Innanríkisráðherra og Neytendastofa**
Farið fram á verðmerkingar verði staðlaðar.

- **Neytendastofa**
Athugasemd við skilmála Baðhússins á líkamsræktarkortum.
- **Stærstu bankar landsins**
Spurst fyrir um bankaábyrgðir vegna húsaleigusamninga.
- **Persónuvernd**
Vegna auglýsinga American Express korta.
- **Neytendastofa**
Vegna skilmála á buy.is.
- **Persónuvernd**
Spurt um lögmæti kennitöluskráningar Ikea.
- **Sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra**
Hvatt til þess að efnið BPA verði bannað í pelum. Ítrekað tvisvar sinnum.
- **Innanríkisráðherra**
Krafið reglana um tímamælingar símtala
- **Efnahags- og viðskiptaráðherra**
Farið fram á aukna skilvirkni hjá kærunefnd lausafjár og þjónustukaupa.
- **Sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra**
Hvatt til að broskarlakerfi verði innleitt að danskri fyrirmynd. Erindi ítrekað.
- **Sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra**
Hvatt til að hollustumerkið Skráargatið verði tekið upp. Ítrekað þrisvar sinnum.
- **Velferðarráðherra**
Lagt til að NS taki að sér aðstoð við leigjendur.
- **Vefsíðan tonlist.is**
Vegna óskýrra skilmála.
- **Landsnet**
Spurt um ábyrgð vegna rafmagnstruflana. Ítrekun send.
- **Neytendastofa**
Kvartað yfir auglýsingabæklingi Elko.

Umsagnir Neytendasamtakanna

Neytendasamtökin fá fjölmörg frumvörp og þings-ályktunartilögur til umsagnar enda er einhver neytendavinkill á nær öllum málum. Alls sendu NS 36 umsagnir við frumvörp, reglugerðir og þings-ályktunartilögur á tímabilinu september 2010 til september 2012.

Allar umsagnir eru aðgengilegar á heimasíðu NS.

Neytendasamtökin

Hverfisgötu 105

101 Reykjavík

545 1200

ns@ns.is

www.ns.is