

NEYTENDASAMTÖKIN

Skýrsla um starfið 2004-2006

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 Fjárhagur Neytendasamtakanna	6
1.4 Félagafjöldi.....	7
1.5 Starfsnefndir stjórnar Neytendasamtakanna	8
1.6 Þjónustusamningur Neytendasamtakanna og viðskiptaráðuneytisins.....	8
2. Áhersluatriði í stefnumótun í neytendamálum 2002-2204	8
2.1 Samkeppni – verðlag	8
2.1.1 Hvar er samkeppnin?.....	8
2.1.2 Verð á bandarísku morgunkorni	8
2.1.3 Tryggingamarkaður - samkeppnisaðilar keyptir	9
2.1.4 Verðlagning á tannlæknastofum - verðkannanir með nöfnum stofa	9
2.1.5 Sterk staða krónunnar hefur ekki skilað sér nema að hluta	9
2.1.6 Enn um sterka stöðu krónunnar	9
2.1.7 Aukin samkeppni á byggingavörumarkaði?.....	9
2.1.8 Verðkönnun á rafmagni til heimila.....	10
2.1.9 Verðhækkunar ferðaskrifstofa.....	10
2.1.10 Verðlagspróun pakkaferða.....	10
2.1.11 Ákvörðun Neytendastofu vegna hækkunar á pakkaferðum.....	10
2.1.12 Lyfjaverð verður að lækka.....	11
2.1.13 Verðkannanir á nikótínlyfjum.....	11
2.2 Matvælamarkaður	11
2.2.1 Bréf til formanna stjórnmalaflokka um hátt matvælaverð	11
2.2.3 Skýrsla samkeppnisfirvalda um matvælamarkaðinn á Norðurlöndum – viðbrögð Neytendasamtakanna.....	11
2.2.4 Könnun á viðhorfi neytenda til “vistvænna” og lífrænna afurða – hver er munurinn á þessu tvennu?.....	12
2.2.5 Könnun á hitastigi matvara í verslunum	12
2.2.6 Herferð fyrir betri næringu	12
2.2.7 Er samkeppni bannorð í íslenskum landbúnaði?	12
2.2.8 Íslendingar eru andvígir erfðabreyttum matvælum.....	13
2.2.9 Okureyjan Ísland.....	13
2.2.10 Neytendasamtökin vilja aðild að nefnd um matvælaverð	13
2.2.11 Fella á niður tolla á kjarnfóðurlöndum	13
2.2.12 Innflutningur landbúnaðarvara – tafarlaus lækkun á tollum	14
2.2.13 Formaður nefndar um matvælaverð skilar skýrslu	14
2.2.14 Til hvers var nefndin um hátt matvælaverð skipuð?	14
2.2.15 Bændasamtökunum svarað	14
2.3 Samráð olíufélaganna.....	15
2.3.1 Þjóðin er reið	15
2.3.2 Ályktun stjórnar Neytendasamtakanna um samráð olíufélaganna	15
2.3.3 Opinn fundur um samráð olíufélaganna	15
2.3.4 Neytendasamtökin sækja rétt neytenda til skaðabóta	16
2.3.5 Skaðabætur vegna verðsamráðs	16
2.3.6 Olíumálið - skortur á úrræðinu hópmálsókn.....	16
2.3.7 Bréf til dómsmálaráðherra	16
2.4 Fjarskiptamarkaður	16
2.4.1 Háir símareikningar - mörgum er misboðið	16
2.4.2 Niðurhal á uppfærslum frá Microsoft.....	16
2.4.3 Refsað fyrir að hringja á milli kerfa	17
2.4.4 Grunnnetið verði aðskilið frá Landsímanum	17
2.4.5 Breytingar Símans á tímamælingum GSM-símtala.....	17
2.4.6 Tryggja þarf virka samkeppni á ADSL markaði	17
2.4.7 Upplýsingar um niðurhal erlendis frá	18
2.5 Fjármálamarkaður	18
2.5.1 Stimpilgjaldið er bæði ranglátur og óvinsæll skattur	18
2.5.2 Neytendasamtökin fagna dómi Hæstaréttar um ábyrgðir.....	18

2.5.3	Bankarnir græða og græða	18
2.5.4	Dýrast að taka húsnæðislán á Íslandi	18
2.5.5	Verðkönnun á þjónustugjöldum banka og sparisjóða - allt að 300% munur.....	19
2.5.6	Hreyfanleiki á fjármálamarkaði Norðurlanda	19
2.5.7	Gagnagrunnur til að bera saman verð á bankþjónustu.....	19
2.5.8	Rannsókn norrænna samkeppniseftirlita á bankamarkaðnum	19
3.	Leiðbeininga- og kvörtunarþjónusta Neytendasamtakanna	20
3.1	Starfsemin.....	20
3.2	Kostnaður við rekstur leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar.....	20
3.3	Hverjir leita til leiðbeininga og kvörtunarþjónustunnar?.....	20
3.3.1	Hvernig berast fyrirspurnir til Neytendasamtakanna?.....	20
3.3.2	Hverjir hafa samband við Neytendasamtökin?	20
3.3.3	Hver er kynjaskiptingin?	20
3.4	Fyrirspurnir til leiðbeiningaþjónustu Neytendasamtakanna 2003-2005	21
3.5	Mál sem fóru til kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna 2003-2005	21
3.6	Kvörtunar- og úrskurðarnefndir.....	22
3.6.1	Fjöldi mála sem fóru fyrir úrskurðarnefndir.....	23
3.6.2	Breytingar á samþykktum úrskurðarnefnda	23
3.6.3	Viðræður um stofnun Úrskurðarnefndar Neytendasamtakanna og Félags fasteignasala	23
3.7	Athyglisverð mál frá kvörtunarþjónustunni.....	23
3.7.1	Ábyrgðarmaður.....	23
3.7.2	Ísskápsmál – 5 ára reglan	23
3.7.3	Tafir á farangri – Evrópska neytendaaðstoðin	24
3.7.4	Sólskáli.....	24
3.7.5	Skráning á einkanúmeri	24
3.8	Evrópska neytendaaðstoðin.....	24
4.	Kærur á vegum Neytendasamtakanna	24
4.1	Kæra vegna auglýsinga Samtaka banka og verðbréfafyrirtækja.....	24
4.2	Kæra vegna uppgreiðslugjalds	24
4.3	Umsýsluþóknun fasteignasala	25
4.4	Líkhúsgjald.....	25
4.5	Sýning Sirkus á Ken Park.....	25
5.	Neytendalöggjöf	25
5.1	Breytingar á lögum um samkeppni og neytendavernd.....	25
5.2	Ekki tekið tillit til athugasemda Neytendasamtakanna um breytingar á lögum um samkeppni og neytendavernd.....	26
5.3	Breyting á lögum um lausafjárkaup, þjónustukaup og neytendakaup – kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa.....	27
5.4	Um fjarsölu á fjármálaþjónustu	27
5.5	Lög um miðlun váttrygginga	27
5.6	Hvað skortir helst í neytendalöggjöf	27
6.	Útgáfu- og kynningarstarf Neytendasamtakanna	27
6.1	Neytendablaðið.....	27
6.2	Heimasíða Neytendasamtakanna.....	28
6.3	Fréttatilkynningar, blaðamannafundur.....	28
6.4	Opinn fundur vegna samráðs olíufélaganna	28
6.5	Gæða- og markaðskanarir.....	28
6.6	Verðkannarir	28
6.7	Aðrar kannarir.....	28
7.	Nefndir, ráð og stjórnir sem Neytendasamtökin eiga aðild að	29
8.	Samstarf við aðra aðila.....	29
8.1	Samstarf við fjölmiðla	29
8.2	Samstarf við stéttarfélög á Eyjafjarðarsvæðinu.....	29

8.3	Kynningarátak um erfðabreyttar lífverur	29
9.	Framlög og styrkir.....	29
9.1	Þjónustusamningur við viðskiptaráðuneytið	29
9.2	Samningur ESB, viðskiptaráðuneytisins og Neytendasamtakanna um rekstur Evrópsku neytendaaðstoðarinnar	29
9.3	Styrkir frá sveitarfélögum.....	30
9.4	Styrkir frá umhverfisráðuneytinu.....	30
9.5	Styrkir frá stéttarfélögum.....	30
9.6	Styrktarlínur í Neytendablaðinu.....	30
10.	Erlent neytendasamstarf.....	30
10.1	Norrænt neytendasamstarf	30
10.2	Norrænir starfshópar.....	30
10.3	Samstarf ritstjóra norrænna neytendablaða.....	31
10.4	Norræni tæknihópurinn	31
10.5	Evrópusamtök neytenda (BEUC)	31
10.6	Samstarfsvettvangur neytendasamtaka á EES-svæðinu um staðlastarf (ANEC)	31
10.7	Ráðgjafarnefnd EFTA um neytendamál (EFTA-CCC)	31
10.8	ICRT – Samstarf neytendasamtaka um gæðakannanir.....	31
10.9	Alþjóðasamtök neytenda (CI)	31
10.10	Kostnaður vegna erlends samstarfs	31
11.	Umsagnir Neytendasamtakanna	31
11.1	Umsagnir um lagafrumvörp.....	32
11.2	Umsagnir um þingsályktunartillögur	32
11.3	Aðrar umsagnir	32
12.	Ýmis mál	32
12.1	Okkar daglegi kemískir kokteill	32
12.2	Hreint loft eða eitrað.....	32
12.3	Happdrætti og kassakvittanir.....	33
12.4	Skuggahliðar leikfangaframleiðslu - ný könnun ICTR	33
12.5	Umsýslubóknun fasteignasala – ráðleggingar til kaupenda	33
12.6	Gjaldtaka á díselolíu verði lægri en á bensíni	34
12.7	Hættulegar barnakerrur á markaði hér	34
12.8	Þjónustuskoðanir á nýjum bílum.....	34
12.9	Loksins búið að banna þalöt í leikföngum	34
12.10	Smáís og valmöguleikar íslenskra neytenda	34
12.11	Stjórnvöld lækki álögur sínar á eldsneyti.	35
12.12	Spurningar og svör varðandi bílaviðskipti.....	35
12.13	Neytendur, smásalar og innflytjendur á móti verndartollum	35
12.14	Neytendaverðlaunin 2006	35
12.15	Ristruflanir	36
12.16	Könnun á þekkingu seljenda á 5 ára reglunni – lítil þekking á rétti neytenda.....	36
12.17	Ísland í hæstu hæðum í Evróvisjón kosningu	36
12.18	Kvartanir vegna heimsmeistaramóts í fótbolta	36
12.19	Neytendasamtökin hafna gjaldtöku á byggingavörum	37

Skýrsla um starf Neytendasamtakanna september 2004 – september 2006.

Útgefandi: Neytendasamtökin, Síðumúla 13, sími 545 1200, netfang ns@ns.is, veffang: www.ns.is.

Gefin út í tilefni af þingi Neytendasamtakanna 29.-30. september 2006.

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 24.-25. september 2004. Jóhannes Gunnarsson var sjálfkjörinn sem formaður. Aðrir í stjórn: Birgir Þórðarson Hveragerði, Björn Guðbrandur Jónsson Reykjavík, Eiríkur Bergmann Einarsson Reykjavík, Elsa Arnardóttir Ísafirði, Geir Arnar Marelsson Reykjavík, Hólmfríður Sveinsdóttir Borgarnesi, Ingólfur Margeirsson Reykjavík, Jónas Guðmundsson Kópavogi, Kolbrún Ólafsdóttir Reykjavík, Mördur Árnason Reykjavík, Ólafur Klemensson Reykjavík, Ólafur Sigurðsson Hafnarfirði, Ragnheiður Jóna Ingimarsdóttir Akureyri, Ragnhildur Guðjónsdóttir Reykjavík, Sólveig Þórisdóttir Reykjavík, Valdimar K. Jónsson Reykjavík, 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, Kolbrún Ólafsdóttir ritari og Valdimar K. Jónsson gjaldkeri. Framkvæmdastjórn er skipuð formanni, varaformanni, ritara og gjaldkera, en auk þess voru kosnir í framkvæmdastjórn Birgir Þórðarson, Ólafur Klemensson og Þráinn Hallgrímsson. Vegna anna sagði Kolbrún Ólafsdóttir af sér sem ritari. Í stað hennar var Jónas Guðmundsson kosinn ritari á stjórnarfundum 6. apríl 2006.

Á tímabilinu voru haldnir 12 stjórnarfundir og 7 framkvæmdastjórnarfundir.

1.2 Starfsmannahald

Á síðustu tveimur árum hafa tveir fastráðnir starfsmenn látið af störfum hjá Neytendasamtökunum. Ólöf Embla Einarisdóttir lögfræðingur og stjórnandi leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar fór í fæðingarorlof og kom ekki aftur til starfa þar sem hún hóf störf hjá viðskiptaráðuneytinu að fæðingarorlofi loknu. Eiríkur Áki Eggertsson lögfræðingur leysti Ólöfu Emblu af en hann lét af störfum á haustdögum 2005. Þá var ákveðið vegna fjárhagslegrar stöðu Neytendasamtakanna að ráða ekki annan lögfræðing. Íris Ösp Ingjaldsdóttir lögfræðingur hefur stjórnað leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunni frá október 2004. Þórolfur Daníelsson sem hefur séð um að safna upplýsingum vegna markaðskannana og að safna styrktarlínum í Neytendablaðið lét af störfum hjá Neytendasamtökunum um síðustu áramót en hann var í 86% starfi. Ekki hefur verið ráðið í starf Þórolfss.

Aðrir starfsmenn Neytendasamtakanna sem unnið hafa allt tímabilið eru: Ingibjörg Magnúsdóttir fulltrúi í Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunni, Jóhannes Gunnarsson starfandi formaður, Íris Ösp Ingjaldsdóttir lögfræðingur og yfirmaður Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar, Sesselja Ásgeirsdóttir, fulltrúi í Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunni og Þuríður Hjartardóttir framkvæmdarstjóri. Þessir starfsmenn eru í fullu starfi hjá Neytendasamtökunum. Kristín Einarisdóttir er í 70% starfi og sér um símvörslu og hefur umsjón með innheimtu félagsgjalda. Brynhildur Pétursdóttir starfar á skrifstofu Neytendasamtakanna á Akureyri auk þess að vera ritstjóri Neytendablaðsins og er hún í 70% starfi. Samtals eru því hjá Neytendasamtökunum sjö starfsmenn í 6,4 stöðugildum, þar af starfa 4 starfsmenn í 23,75 stöðugildum í leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunni. Auk þess leigir Liselotte Widing aðstöðu á skrifstofunni, en hún starfar fyrir Norrænu ráðherranefndina.

1.3 Fjárhagur Neytendasamtakanna

Á þinginu 2004 voru lagðir fram reikningar árána 2002 og 2003. Rekstrarhagnaður fyrir fjármagnsliði þessara ára var samtals tæpar 6,7 mill. króna. Með fjármagnstekjum var hagnaður árána 2002 og 2003 alls tæpar 7,9 mill. króna. Enn vantaði samt tæplega milljón krónur til að jafna upp tap fyrri ára og ná jákvæðri stöðu eigin fjár.

Árið 2004 skilaði tæpum 800.000 kr. tapi (með fjármagnstekjum) og máttu samtökin vart við því. Þetta sýnir hversu mjótt er á mununum í rekstri eins og þessum, þar sem veltan er lítil og félagsmönnum fer fækkandi. Félagsgjöldin hafa fylgt neysluvísitölu en aðrir fastir tekjuliðir eins og stuðningur frá stéttar- og sveitarfélögum ásamt þjónustusamningi við ríkið er langt frá því að fylgja verðþróun í landinu.

Hagnaður ársins 2005 var tæpar 3 milljónir króna fyrir fjármagnsliði eða 3,6 mill. króna með fjármagnstekjum. Á árunum 2004 og 2005 sýndi niðurstaða ársreikninga þannig samtals rétt rúmlega 2,8 mill. króna hagnað (með fjármagnsliðum). Var því settu markmiði að ná jákvæðri eigin fjárstöðu náð og er því óráðstafað eigið fé í árslok 2005 tæplega 1,9 mill. króna.

Það er sýnt að rekstrarkostnaður getur vart verið minni, miðað við markmið og rekstrarumhverfi. Mikilvægt er að auka tekjur og finna nýjar leiðir í tekjumöguleikum og þ.a.l. að leita á ný mið til að efla neytendastarf á Íslandi. Benda má á að hlutfall tekna hefur breyst með árunum þannig að tekjur af félagsgjöldum og stuðningi hins opinberra hefur minnkað og um leið hefur hlutfall tekna af Neytendablaðinu aukist.

Tekjur og gjöld Neytendasamtakanna 2005:**TEKJUR**

Félagsgjöld	29.461.450	56%
Þjónustusamningur	9.500.000	18%
Hluti samnings v/ENA	-1.496.850	-3%
Styrkur frá Reykjavíkurborg	500.000	1%
Aðrir styrkir (sveitarfélög, ríki og stéttarfélög)	1.339.050	3%
Neytendablaðið (styrktarlínur og áskrift)	12.176.600	23%
Erlent samstarf (umsýsla)	732.227	1%
Annað	32.399	0%
Fjármunatekjur	730.927	1%
Samtals tekjur:	52.975.803	100%

GJÖLD

Laun og launatengd gjöld	28.486.086	58%
Innheimtupóknarir	676.389	1%
Útibú Akureyri	2.675.721	5%
Rekstur húsnæðis	3.106.189	6%
Neytendablaðið, útgáfa og dreifing	6.201.602	13%
Annar rekstrarkostnaður	7.880.203	16%
Afskriftir	273.465	1%
Fjármagnsgjöld	76.182	0%
Samtals gjöld:	49.375.837	100%

1.4 Félagafjöldi

Eins og áður hefur komið fram hefur félagsmönnum í Neytendasamtökunum fækkað á milli ára. Í ársbyrjun 2004 voru félagar um 11.939 og í árslok 2005 voru þeir 10.602. Á þessu tímabili hefur þeim fækkað um 11% en þróunin hefur verið eins og sjá má á eftirfarandi töflu:

Þróun félagatala Neytendasamtakanna:

Árið	Félagar 1. jan.	Félagar 31. des.	Mismunur	Breyting milli ára	Árgjald	Árangur innheimtu
1998	18446	16551	1895	-10,27%	2400	82,74%
1999	16551	14857	1694	-10,24%	2600	77,67%
2000	14857	16779	-1922	12,94%	2800	71,27%
2001	16779	14779	2000	-11,92%	2950	75,00%
2002	14779	12973	1806	-12,22%	3200	79,50%
2003	12973	11939	1034	-7,97%	3300	79,85%
2004	11939	11095	844	-7,07%	3400	80,02%
2005	11095	10602	493	-4,44%	3500	80,50%

1.5 Starfsnefndir stjórnar Neytendasamtakanna

Á vegum stjórnar Neytendasamtakanna störfuðu á kjörtímabilinu átta starfsnefndir. Ástæða er til að leggja aukna áherslu á slíka starfsemi og jafnframt að virkja áhugasama félagsmenn sem ekki eru í stjórn samtakanna í nefndunum. Þessar nefndir voru starfandi:

- Nefnd um staðla, öryggi neysluvöru og öryggi í umferðinni.
- Nefnd um samkeppni, fákeppni og einokun og áhrif þessa á verð og framboð til neytenda.
- Nefnd um opinbera þjónustu, þar á meðal heilbrigðisþjónustu.
- Nefnd um úrbætur á neytendalöggjöf.
- Nefnd um útgáfumál kynningu og markaðssetningu Neytendasamtakanna.
- Nefnd um matvæli, umhverfismál og siðræna neyslu.
- Nefnd um neytendafræðslu og fjármál heimila.
- Nefnd um úttekt á kostum og göllum Evrópusambandsaðildar fyrir neytendur.

1.6 Þjónustusamningur Neytendasamtakanna og viðskiptaráðuneytisins

Undanfarin ár hefur verið í gildi þjónustusamningur milli Neytendasamtakanna og viðskiptaráðuneytisins um að Neytendasamtökin reki Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu fyrir neytendur. Vegna þessa samnings greiddi viðskiptaráðuneytið til Neytendasamtakanna 10 mill. króna á árinu 2004. Í fyrra og á þessu ári lækkaði framlag ráðuneytisins í 9,5 mill. króna. Kostnaður Neytendasamtakanna við þessa þjónustu er hins vegar rúmar 15 mill. króna á ári miðað við sex fyrstu mánuði þessa árs. Það hefur alltaf verið skoðun Neytendasamtakanna að með þjónustusamningnum hafi stjórnvöld viðurkennt að hér sé um samfélagslega þjónustu að ræða. Það er því með öllu óásættanlegt að Neytendasamtökin þurfi að greiða meirihlutann af því sem þessi þjónusta kostar. Þessvegna taka Neytendasamtökin málskotsgjald vegna mála sem neytendur, sem ekki eru eða vilja ekki vera félagsmenn í Neytendasamtökunum, leggja fyrir kvörtunarþjónustuna á meðan sú þjónusta er innifalin í félagsgjaldi félagsmanna. Allir geta hins vegar fengið leiðbeiningar en félagsmenn hafa greiðari aðgang en þeir sem ekki eru félagsmenn. 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. Lang flestir sem ekki eru félagsmenn og sem þurfa að leita til kvörtunarþjónustunnar gerast félagsmenn þar sem málskotsgjald er 4.000 krónur á meðan félagsgjaldið er 3.750 krónur. Neytendasamtökin eru einu neytendasamtök í norð-vestur Evrópu sem sinnir kvörtunarmálum einstaklinga, en opinberir aðilar sinna slíkum málum í þessum löndum. Neytendasamtökin þurfa því að berjast hart fyrir að stjórnvöld viðurkenni ábyrgð sína á þessu sviði og greiði allan kostnað við rekstur leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar. Sl. sumar ákvað viðskiptaráðuneytið að veita 500.000 króna aukafjárveitingu til Evrópsku neytendaastöðarinnar fyrir það ár sem nú er að líða. Því verða greiðslur vegna þjónustusamnings 10 mill. króna í ár eins og fyrir tveimur árum. Þetta er vissulega viðurkenning á ónógum framlögum stjórnvalda til samfélagslegra verkefna Neytendasamtakanna.

2. Áhersluatriði í stefnumótun í neytendamálum 2002-2204

2.1 Samkeppni - verðlag

2.1.1 Hvar er samkeppnin?

Þann 16. desember 2004 sendu Neytendasamtökin frá sér yfirlýsingu þar sem bent var á eftirfarandi:

- Neytendasamtökin gerðu verðkönnun á bandarísku morgunkorni í febrúar 2004 og kom þá í ljós að verð á morgunkorni hafði heldur hækkað í verslunum þrátt fyrir að heildsali hafi á sama tíma lækkað verð um 5,5% vegna falls dollarans. Þessi könnun sýndi það svart á hvítu að smásalar skiluðu ekki lækkuninni til neytenda heldur juku við álagningu sína.
- Neytendur fluttu sjálfir inn bíla.
- Bílaumboð fóru loks í auknum mæli að auglýsa lægra verð á innfluttum bílum frá Bandaríkjunum enda sjálfsgagt að neytendur nyttu lágs gengis bandaríkjadollars. Margir keyptu bíla á netinu á mun hagstæðara verði en seljendur buðu hér.

Það var því eðlilegt að spurt var hvar samkeppnin væri. Bent var á að neytendur gætu ekki keypt matvöru í stórum stíl á netinu og enn síður skotist yfir landamærin eins og nágrannar okkar í Evrópu gera gjarnan til að spara. Við erum háð því að verslanir selji okkur vörurnar á sanngjörnu verði og lækki verð í takt við gengisþróun. Það væri umhugsunarefni af hverju það væri ekki gert þegar forsendur væru til staðar. Þessi tregða benti eindregið til þess að samkeppni væri ekki næg og ef til vill að neytendur séu ekki nógu virkir.

2.1.2 Verð á bandarísku morgunkorni

Þann 29. desember 2004 sendu Neytendasamtökin frá sér frétt um verðþróun á bandarísku morgunkorni. Þar var bent á að dollarin hefði þá lækkað um 45% á þremur árum. Bandarískt morgunkorn er vinsæl neysluvara og því fylgdust Neytendasamtökin með verðþróun á þessum vörum. Bent var á að í febrúar 2004 gerðu Neytendasamtökin verðkönnun á bandarísku morgunkorni til að athuga hvort að lækkun dollarans og lækkun heildsala morgunkornsins hefði skilað sér til neytenda. Neytendasamtökin höfðu áður gert verðkönnun á morgunkorni í júní 2003 og var verðbreytingin á þessu átta mánaða tímabili skoðuð. Könnunin leiddi í ljós að einungis fjórar verslanir af tólf höfðu lækkað verðið en verð hjá öðrum verslunum hafði staðið í stað eða hækkað. Mesta hækkunin var 6% en mesta lækkunin var 4%. Lækkun dollarans og lækkun heildsala virtist því ekki skila sér til neytenda og gerðu Neytendasamtökin athugasemdir við það.

Þann 28. desember 2004 gerðu Neytendasamtökin svo þriðju verðkönnunina í sömu verslunum. Verð var kannað á sömu tegundum. Niðurstaða þessarar könnunar var sú að allar verslanir höfðu lækkað verð borið saman við verð eins og það var í febrúar-könnuninni. Þær verslanir sem höfðu nú lækkað verðið mest voru þær verslanir sem höfðu hækkað verðið í fyrri könnun. Lækkunin var því minni þegar tímabilið júní 2003 til desember 2004 var skoðað þar sem flestar verslanir, einhverra hluta vegna, hækkuðu verð á þessu tímabili þrátt fyrir lægra innkaupsverð frá heildsala. Þannig var ljóst að sterk staða krónunnar skilaði sér ekki í því mæli sem eðlilegt hefði verið þegar kom að bandarísku morgunkorni.

2.1.3 Tryggingamarkaður - samkeppnisaðilar keyptir

Þann 20. janúar 2005 sendu Neytendasamtökin frá sér tilkynningu þar sem lýst var yfir vonbrigðum vegna kaupa Vátryggingafélags Íslands á tveimur litlum tryggingafélögum Íslandstryggingu og Verði. Um leið voru þessi litlu félög tvö sameinuð. Minnt var á að þegar Baugur keypti Vörð var því lýst yfir að í framtíðinni yrði Vörður "lágjaldatryggingafélag". Mörgum fannst ekki veita af í þeirri fákeppni sem ríkt hefur á þessum markaði.

Í lok tilkynningar Neytendasamtakanna sagði: Því miður virðist það útilokað að nýir aðilar geti komið inn á þennan og sem reka aðra verðlagsstefnu en gömlu félögin þrjú. Þetta hlýtur að vera umhugsunarefni bæði fyrir samkeppnisyrðöld og löggjafarvaldið. Þarf kannski enn að herða á samkeppnislögum til að tryggja virka samkeppni?

2.1.4 Verðlagning á tannlæknastofum - verðkannanir með nöfnum stofa

Þann 21. janúar 2005 sendu Neytendasamtökin frá sér yfirlýsingu þar sem bent var á að í verðkönnunum sem opinberir aðilar hafa birt á tannlæknastofum er ekki birt nafn tannlæknastofa. Bent var á að tannlæknaþjónusta skipti neytendur afar miklu máli, en er um leið svo kostnaðarsöm fyrir neytendur að tekjuminni fjölskyldur veigra sér oft við að kaupa þessa þjónustu, oft með alvarlegum afleiðingum fyrir viðkomandi. Neytendasamtökin bentu enn fremur á að mjög erfitt er fyrir neytendur að bera saman verð á einstökum tannlæknastofum, að verðlagning tannlækna sé frjáls og að verðlagning sé mjög mismunandi. Í lok yfirlýsingar Neytendasamtakana sagði: "Neytendasamtökin hvetja til þess að Tannlæknafélag Íslands, Samkeppnisstofnun og Tryggingastofnun sameinist um að birta reglulega upplýsingar um verðlagningu á einstökum tannlæknastofum og stuðli þannig að virkri samkeppni og eðlilegri upplýsingamiðlun til neytenda. Neytendasamtökin lýsa sig jafnframt reiðubúin til að taka þátt í slíku samstarfi."

2.1.5 Sterk staða krónunnar hefur ekki skilað sér nema að hluta

Þann 22. mars 2005 birtu Neytendasamtökin niðurstöður könnunar þar sem bornar voru saman breytingar á verði á einstökum flokkum vöru og það borið saman við þróun helstu gjaldmiðla. Þessi athugun var gerð í framhaldi af mikilli umræðu um að sterk staða krónunnar hafði ekki skilað sér í lækkuðu verði til neytenda nema að takmörkuðu leyti. Niðurstaðan var því miður sú að þessi umræða átti fullan rétt á sér, sterk staða krónunnar skilaði neytendum ekki þeim ávinningi sem eðlilegt hefði verið. Því var niðurstaðan að innflytjendur og/eða verslanir hafi nýtt sér tækifærið til að hækka álagningu sína með því að láta verðið haldast að mestu leyti óbreytt þótt innkaupsverð hafi lækkað.

Í frétt Neytendasamtakanna sagði m.a. að á árinu 2001 hafi komið verðbóluskot og gengi krónunnar veiktist. Dollarinn hækkaði frá janúar til desember það ár um rúm 27%, evran um rúm 19% og gengisvísitalan um rúm 21%. Ekki stóð á seljendum að hækka verð á vörum sínum í samræmi við þetta. Innfluttar mat- og drykkjarvörur hækkuðu í verði um rúm 21%, nýir bílar og varahlutir um 14% og pakkaferðir um rúm 13% svo dæmi séu tekin.

Strax í byrjun árs 2002 tók krónan að styrkjast og hefur aldrei verið jafn sterk og nú. Dollarinn hafði lækkað um rúm 42% á tímabilinu desember 2001 til febrúar 2005, evran um 15,5% og gengisvísitalan um rúm 25%. Á sama tímabili hafði verð á inn-

fluttum mat- og drykkjarvörum aðeins lækkað um 10,5%, nýir bílar og varahlutir höfðu hækkað í verði um rúm 3% og pakkaferðir til útlanda höfðu einnig hækkað eða um tæp 2%.

Þessi samanburður Neytendasamtakanna sýndi ljóslega að neytendur hafi í allt of mörgum tilvikum ekki notið þeirra verðlækkana sem sterk staða krónunnar gaf tilefni til. Almennarómur um að seljendur hafi nýtt tækifærið til að taka meira til sín af kökunni var því miður réttur í of mörgum tilvikum. Neytendasamtökin gerðu þá kröfu til innflytjenda og seljenda að þeir hefðu samræmi í hlutunum. Á sama hátt og veikari króna á árinu 2001 skilaði sér með fullum þunga í hærri vöruverði til neytenda, væri eðlilegt að ætlast til þess að sterkari staða krónunnar skilaði sér í lækkuðu verði til neytenda. Á þeim mörkuðum sem það gerist ekki væri ekki hægt að tala um eðlilega og virka samkeppni og við það gætu íslenskir neytendur ekki unað.

2.1.6 Enn um sterka stöðu krónunnar

Þann 13. október 2005 birtu Neytendasamtökin á nýjan leik könnun á þróun gengis og á vísitölu neysluverðs. Þar komu fram sömu niðurstöður, þ.e. að sterk staða krónunnar skilaði sér ekki nógu vel í lægra vöruverði. Bent var á að gengisvísitalan hafði þá lækkað um 29,8%. Á sama tíma höfðu innfluttar mat- og drykkjarvörur að meðaltali lækkað um 15,3% frá því í desember 2001, en dæmi voru um að innfluttar matvörur höfðu lækkað mun minna í verði eða jafnvel hækkað. Það vakti jafnframt athygli að þó svo að verð á nýjum bílum og varahlutum hafði lækkað eilítið síðustu mánuði á undan þá hafði verð á bílum hækkað í heildina um 1,5% frá því í desember 2001. Einnig vakti það athygli að fatnaður hafði á þessu tímabili aðeins lækkað um 2-9%. Loks að pakkaferðir til útlanda, þar sem þróun gjaldmiðla hefur mikil áhrif á verð, höfðu hækkað í verði um 3,7%. Í tilkynningu Neytendasamtakanna sagði að niðurstöður þessa samanburðar sýndi ljóslega, eins og raunar kom einnig fram í samanburðinum í mars sama ár, að neytendur hefðu ekki notið verðlækkana sem sterk staða krónunnar hafði gefið tilefni til.

2.1.7 Aukin samkeppni á byggingavörumarkaði?

Tilraunir þýsku byggingavörukeðjunnar Bauhaus til að fá lóð á höfuðborgarsvæðinu vöktu mikla athygli og var talsvert rætt um þetta í fjölmiðlum. Að gefnu tilefni sendu Neytendasamtökin frá sér yfirlýsingu 8. febrúar 2006 vegna þessa:

"Almennt fagna Íslendingar útrás íslenskra fyrirtækja á erlendum mörkuðum. Það er eðlilegt þar sem slík útrás styrkir stöðu fyrirtækjanna og neytendur ætlast til að það skili sér í lægra verði á vöru og þjónustu hér innanlands, ekki veitir af. Á sama hátt hljótuðum við að fagna því þegar erlend fyrirtæki vilja hasla sér völl hér á landi, enda einsýnt að það leiðir af sér aukna samkeppni. Þegar verslunin Elko var opnuð, sem reyndar er í eigu innlendra aðila en nýtur innkaupastyrks norsku keðjunnar Elkjö, jók það samkeppnina á heimilistækjamarkaði og verð lækkaði. Það virðast hins vegar oft vera fyrir hendi tregðulögmál þegar erlend fyrirtæki vilja koma hingað til lands. Við erum þess minnug þegar Irving feðgar vildu hefja hér sölu á bensíni og olíu, en þá gáfust þeir upp vegna örðugleika við að fá lóðir undir starfseminu.

Þetta er rífað upp hér þar sem þýska byggingavörukeðjan Bauhaus hefur að undanförnu reynt að fá lóð á höfuðborgarsvæðinu fyrir stóra verslun sem fyrirtækið hyggst reisa. Fyrst reyndi keðjan að fá lóð í Garðabæ og Kópavogi en tókst ekki. Nú hefur hún sótt um lóð á nýju byggingarsvæði í Úlfarsfelli og hefur skipulagsráð Reykjavíkurborgar þá umsókn til meðferðar. Á síðasta

fundi ráðsins var ákvörðun frestað. Það skiptir neytendur verulegu máli að samkeppni á þessu sviði aukist frá því sem nú er. Á markaðnum eru tvö fyrirtæki ráðandi, þó vissulega veiti smærri aðilar þeim samkeppni á einstökum sviðum. Í nýlegri skýrslu norræna samkeppniseftirlita kom fram að sveitarfélög gegna mikilvægu hlutverki til að tryggja virka samkeppni með stefnu sinni í skipulagsmálum og lóðaðhlutunum. Það hvílir því mikil ábyrgð á höndum Reykjavíkurborgar að tryggja sem mesta samkeppni á byggingavörumarkaði, enda er virk samkeppni það eina sem tryggir okkur neytendum sem hagstæðast verð á vöru og þjónustu.”

Það ber því að fagna að Reykjavíkurborg og Bauhaus hafa undirritað samning um að Bauhaus fái lóðina sem sóst var eftir í landi Úlfarsfells. Neytendasamtökin vænta þess að samkeppni muni því harðna á byggingavörumarkaði í framtíðinni.

2.1.8 Verðkönnun á rafmagni til heimila

Þann 16. mars 2006 birtu Neytendasamtökin verðkönnun á rafmagni til heimilisnota og náði könnunin til heimila í 10 sveitarfélögum. Neytendasamsamtökin höfðu gert sambærilega könnun þremur árum áður. Frá því að sú könnun var gerð höfðu orðið breytingar á raforkumarkaði, en ný raforkulög tóku gildi um síðustu áramót. Orkufyrirtækin hafa farið í gegnum dýra undirbúningsvinnu við framkvæmd markaðsvæðingar og var snemma á ferlinu ljóst að þessi kostnaður hefði áhrif á raforkuverð. Var það einmitt ástæðan fyrir því að þessi könnun var gerð á sínum tíma og markmiðið var að fylgjast með þróun raforkuverðs þegar það færi að reyna á samkeppnina.

Samkvæmt könnuninni kom í ljós að á stærstu þéttbýliskjörnum og þar sem yfir 80% af íbúum landsins búa er hækkun á þessu þriggja ára tímabili 16-23%. Það þýðir samt ekki að þeir séu með hæsta orkuverðið því lægsta orkuverðið reyndist vera á suðvesturhorninu þar sem Hitaveita Suðurnesja og Orkuveita Reykjavíkur þjóna. Viðskiptavinir Norðurorku urðu greinilega verst úti á þessu tímabili, því þeir voru með annað lægsta verðið fyrir þremur árum, en búa nú við hæsta verðið og hækkunin þar reyndist vera 21%. Verð hjá Orkuveitu Vestfjarða hafði hækkað um 10%. Reyndar njóta sumir minni þéttbýliskjarnar á landsbyggðinni verðlækkana á þessum 3 árum. Þannig hafði orðið 11 % lækkan hjá viðskiptavinum Rarik og íbúar Árborgar fengu kjarabót þegar Hitaveita Suðurnesja tók yfir Selfossveitur, með mun lægri gjaldskrá svo dæmi séu tekin úr könnuninni.

2.1.9 Verðhækkunar ferðaskrifstofa

Í kjölfar veikingar krónunnar fyrr á þessu ári bárust Neytendasamtökunum mjög margar kvartanir frá neytendum sem höfðu pantað pakkaferðir og greitt staðfestingargjald en var gert að greiða hærra verð vegna gengislækkunar krónunnar. Fram kom mikil óánægja með þessar verðbreytingar.

Vegna þessa sendu Neytendasamtökin frá sér yfirlýsingu þann 28. apríl 2006 þar sem því var haldið fram að í að minnsta kosti sumum tilvikum væru þessar verðhækkunar á mjög gráu svæði. Neytendasamtökin bentu á að í lögum um alferðir væri gert ráð fyrir að gerður sé samningur við hvern og einn kaupanda pakkaferðar. Samkvæmt lögnum er meginreglan sú að verð sem er tilgreint í samningi skuli haldast óbreytt. Þó sé leyfilegt að hækka eða lækka verð í afmörkuðum tilvikum og að ákveðnum skilyrðum fullnægðum. Eitt af þessum skilyrðum er að það þarf að koma fram í samningi milli aðila að verð geti breyst. Annað skilyrði er að nákvæmlega sé tilgreint hvernig breytingu á verði skuli reiknað en því skilyrði er sjaldnast fullnægt. Bent var á að flestar ferðaskrif-

stofur vísuðu aðeins í staðlaða skilmála sem samning milli aðila. Einnig að ef staðlaðir skilmálar séu kynntir kaupanda vandlega fyrir samningsgerð og þeir undirritaðir af báðum aðilum mætti fallast á að þeir væru hluti af samningi milli aðila. Því miður væri misbrestur á slíkri framkvæmd og að í sumum tilvikum fengju kaupendur skilmálana ekki í hendur fyrr en við útgáfu reiknings og þá eftir að kaupandinn hafði gengið að samningi. Í stöðluðum skilmálum ferðaskrifstofa kæmi oft á tíðum ekkert fram um hvernig skuli reikna út breytt verð, en það væri einmitt forsenda fyrir því að verðbreytingar séu löglegar. Ef fallast ætti á slíkar verðbreytingar t.d. vegna gengislækkana yrði að lágmarki að gera þá kröfu að í samningi væri tekið fram við hvaða gengi er miðað í upphafi og að verð ferðarinnar sé breytt í samræmi við breytingar á því gengi. Í framhaldi af þessu sendu Neytendasamtökin bréf til Neytendastofu sem hefur eftirlit með framkvæmd alferðalaga vegna þessa.

2.1.10 Verðlagsþróun pakkaferða

Þann 2. maí sl. sendu Neytendasamtökin frá sér aðra yfirlýsingu. Þar var bent á að það væri athyglisvert að skoða verðlagsþróun á pakkaferðum undanfarin ár miðað við upplýsingar sem fram koma í vísitölu neysluverðs frá Hagstofu Íslands. Á árinu 2001 kom verðbóluskot vegna veikingar krónunnar og hækkuðu pakkaferðir á því ári um 13,1%. Um áramótin 2001-2002 byrjaði krónan að styrkjast og á tímabilinu desember 2001 til október 2005 lækkaði gengisvístalan um 29,8%, dollarinn lækkaði um 42,3% og evran um 22,9%. Þrátt fyrir þessa lækkan erlendra gjaldmiðla hækkuðu pakkaferðir um 3,7%. Þannig væri ljóst að á því tímabili sem krónan var mjög sterk skilaði það sér ekki í verðlækkun á pakkaferðum. Um leið og krónan veikist þurfi flestar ferðaskrifstofurnar hins vegar að hækka verðið nánast strax.

2.1.11 Ákvörðun Neytendastofu vegna hækkunar á pakkaferðum

Í framhaldi af ákvörðun Neytendastofu sem tók undir sjónarmið Neytendasamtakanna sendu samtökin frá sér yfirlýsingu þann 9. ágúst sl. Í ákvörðun Neytendastofu var ekki úskurðað vegna erindis Neytendasamtakanna, heldur vegna kvörtunar sem neytandi hafði sent Neytendastofu vegna hækkunar Heimsferða. Neytendasamtökin lýstu undrun sinni á að þessi tvö mál höfðu ekki verið sameinuð. Í ákvörðun Neytendastofu kemur fram að í málflutningi Heimsferða að ferðaskrifstofan taldi sig í fullum rétti með vísan í 7. gr. laga um alferðir að hækka verðið og eins væri þessi verðhækkun í samræmi við almenna alferðaskilmála Samtaka ferðaþjónustunnar. Þá vísaði fulltrúi Heimsferða í málinu til þess að á sínum tíma hefðu engar athugasemdir verið gerðar við ferðaskilmálana af hálfu Neytendasamtakanna. Það var rangt enda sendu samtökin þann 3. nóvember 2005 bréf þar sem gerð var athugasemd við útfærslu Samtaka ferðaþjónustunnar á þessari hækkunarheimild í lögnum.

Fram kom í ákvörðun Neytendastofu að bæði þyrfti að koma skýrt fram í skriflegum samningi að verð geti hækkað og eins að þar yrði að tilgreina nákvæmlega hvernig breytt verð sé reiknað út. Þessi skilyrði séu ekki uppfyllt í skilmálum um alferðir, heldur er þar einungis tekið fram að verð kunni að taka breytingum í samræmi við gengisbreytingar og að sama ætti við um í skilmálum einstakra ferðaskrifstofa. Helstu athugasemdir Neytendastofu voru því að forsendur fyrir verðbreytingu hafi ekki verið nákvæmlega tilgreindar og að engin dæmi hafi verið gefin um hvernig gengisbreytingar gætu haft áhrif á verð. Þá fékk neytandinn, þrátt

fyrir óskir þar að lútandi, engan sundurliðaðan reikning vegna gengisbreytinga. Það var því niðurstaðan að með þessu fyrirkomulagi hafi verið brotið gegn skilyrðum 7. gr. alferðalaganna. Neytendastofa tók því undir athugasemdir Neytendasamtakanna í ákvörðun sinni.

Heimsferðir áfrýjuðu ákvörðun Neytendastofu til áfrýjunar-nefndar neytendamála. Neytendasamtökin hvöttu neytendur til að greiða mismun vegna gengisbreytinga með fyrirvara þar til endanleg niðurstaða liggur fyrir.

2.1.12 Lyfjaverð verður að lækka

Landlæknir birti grein á heimasíðu embættisins 16. maí 2006. Þar sagði m.a. að vísbendingar hafi borist til Landlæknisembættisins um að innflytjendur sem áhuga hafa á innflutningi ódýrari lyfjaforma hafi ekki séð sér kost á að hefja innflutning í ljósi þeirrar fákeppni sem ríkir í smásölu lyfja, en apótek hérlendis eru langflest í eigu tveggja stórra lyfsölufyrirtækja, eins og kunnugt er. Í framhaldi af þessari grein landlæknis urðu miklar umræður um allt of hátt lyfjaverð hér á landi.

Vegna þessa sendu Neytendasamtökin frá sér yfirlýsingu þann 9. júní sl. Í yfirlýsingunni var minnt á samþykkt síðasta þings Neytendasamtakanna í september 2004 um lyfsölu, en þar sagði m.a.: "Hér á landi ræður eitt innlent fyrirtæki nánast öllum samheita-markaðnum. Lækka verður lyfjakostnað með innflutningi samheitalyfja. Þing Neytendasamtakanna beinir því til stjórnvalda að þau beiti öllum ráðum til að örva slíkan innflutning. Tvær keðjur eru markaðsráðandi á lyfsölumarkaðnum. Lyfsölufyrirtækin hafa ekki boðið íslenskum neytendum sambærilegt verð og neytendur í nágrannalöndunum eiga kost á. Það ástand er óþolandi og knýr á um að stjórnvöld grípi þegar til aðgerða. Ekkert réttlætir hærra lyfjaverð á Íslandi en í nágrannalöndum okkar." Einnig sagði í yfirlýsingunni að Neytendasamtökin ætlist "til að stjórnvöld grípi í taumanna til að tryggja sanngjarnt lyfjaverð hér á landi. Landlæknir hefur bent á að nauðsynlegt geti reynst að stofna á nýjan leik Lyfjaverslun ríkisins til að ná niður lyfjaverði. Því miður virðist sem frelsi á þessum markaði skili sér ekki til neytenda og því taka Neytendasamtökin undir með landlækni. Íslenskir neytendur eiga ekki að þurfa að búa við mun hærra lyfjaverð en nágrannabjóðirnar vegna þess að fyrirtæki sem starfa við innflutning og sölu lyfja á Íslandi virðast ófær um að starfa á frjálsum markaði. Ef nauðsynlegt er að stofna á nýjan leik Lyfjaverslun ríkisins til að ná því markmiði, þá harma Neytendasamtökin að fyrirtæki í innflutningi og sölu lyfja skuli ekki vera ábyrgari en svo í starfsemi sinni að til þess þurfi að koma."

2.1.13 Verðkannanir á nikótínlyfjum

Neytendasamtökin gerðu verðkönnun á nikótínlyfjum í byrjun janúar 2006. Niðurstaðan var sú að algengur munur á lægsta og hæsta verði var 20-30% en mestur var hann rétt rúmlega 40%. Lægsta verðið reyndist vera í Lyfjaveri, Rimaapóteki og Skipholtsapóteki.

Í framhaldi af fjörmörgum ábendingum um umtalsverðar hækkanir á nikótínlyfjum ákváðu Neytendasamtökin að gera skyndikönnun í fjórum apótekum sem eru í eigu keðjanna sem ráða langstærstum hluta lyfjamarkaðarins og var könnunin gerð í lok júlímánaðar sl. Í ljós kom að miðað við meðalverð hafði verð hækkað á bilinu 17-24% miðað við könnunina í janúar. Þessar vörur eru fluttar inn frá Danmörku og hafði danska krónan hækkað á sama tímabili um 23%. Í niðurstöðum með síðari könnuninni var bent á að á nikótínlyf er lagður 5% tollur. Í ljósi mikillar

umræðu um skaðsemi tóbaks þá væri það undarlegt að ríkið skuli leggja toll á lyf sem geta hjálpað fólki að hætta að reykja. Þetta væri enn eitt dæmið um tilviljanakennda skattlagningu hér á landi sem erfitt væri að rökstyðja.

Í síðari könnuninni var einnig borið saman verð á nikótínlyfjum hér á landi og í Danmörku og Svíþjóð. Í Svíþjóð eru lyfjaverslanir ríkisrekna undir heitinu Apoteket. Að meðaltali var verðið 43-54% hærra hér á landi eftir því hvaða apótek voru borin saman við sænska Apoteket og 41-47% hærra en í Danmörku. Í frétt Neytendasamtakanna var bent á að ekki væri hægt að skýra þennan verðmun með mismunandi skattlagningu. Virðisaukaskattur er lagður á nikótínlyf í öllum löndunum og er hann í kringum 25%. 5% tollur sem lagður er á nikótínlyf á Íslandi skýri ekki verðmuninn.

2.2 Matvælamarkaður

2.2.1 Bréf til formanna stjórnmalaflokka um hátt matvælaverð

Í upphafi árs 2005 sendu Neytendasamtökin bréf til formanna allra stjórnmalaflokka þar sem lagðar voru fram nokkrar spurningar um matvælaverð. Spurningarnar voru þessar:

1. Finnst þér ásættanlegt að matvælaverð sé allt að 50% hærra en að meðaltali í öðrum löndum á EES-svæðinu?
2. Hver er aðalástæðan fyrir þessu háa matvælaverði að þínu mati?
3. Hvað telur þú að gera þurfi til að lækka matvælaverð á Íslandi?
4. Talsverð umræða hefur verið um virðisaukaskatt á matvælum og hvort lækka eigi hann eða jafnvel að fella hann alveg niður. Hver er þín skoðun á þessu?
5. Telur þú að tollar og vörugjöld á innlend og innflutt matvæli séu réttlætanleg þegar tekið er tillit til þess háa verðs sem oft er á þessum vörum?

Formenn stjórnarandstöðuflokkanna svöruðu erindi Neytendasamtakanna og má sjá svörin á heimasíðu Neytendasamtakanna. Formenn stjórnflokka sátu ekki ástæðu til að svara þrátt fyrir ítrekun.

2.2.3 Skýrsla samkeppnisyfirvalda um matvælamarkaðinn á Norðurlöndum – viðbrögð Neytendasamtakanna

Þann 14. desember 2005 var á heimasíðu Neytendasamtakanna sagt frá nýrri skýrslu sem samkeppnisyfirvöld á Norðurlöndunum létu vinna. Í ljós kom að að matvælaverð var 42% hærra á Íslandi en að meðaltali í þeim 15 löndum Evrópusambandsins sem þar voru áður en sambandið var stækkað í austurátt.

Neytendasamtökin sendu frá sér yfirlýsingu 16. desember þar sem sagði m.a. annars:

"Helsta skýring þessa er hátt verð á landbúnaðarvörum og er það fyrst og fremst vegna innflutningsverndar í formi hárra tolla og innflutningskvóta. Jafnframt kemur fram að verð á fjölmörgum öðrum matvælum er hærra hér en í samanburðarlöndunum, enda eru opinberar álögur í formi tolla og vörugjalda oft háar, auk þess sem virðisaukaskattur er oftast hærri en í viðmiðunarlöndunum. Einnig bendir skýrslan á að mikil samþjöppun hefur átt sér stað bæði í heildsölu og smásölu með matvörur. Loks kemur fram að vöruúrval í matvöruverslunum hér á landi er mun minna en í flestum nágrannalanda okkar.

Þessi niðurstaða er óásættanleg og krefst stjórn

Neytendasamtakanna þess að stjórnvöld grípi til aðgerða til að verð og framboð á matvælum hér á landi verði sambærilegt við það sem gerist hjá nágrannabjóðum okkar. Meðal þeirra aðgerða sem grípa þarf til eru eftirfarandi að mati samtakanna:

- Tollar verði felldir niður á innfluttum landbúnaðarvörum og innflutningskvótar aflagðir.
- Vörugjald og tollar á aðrar matvörur verði lækkaðir verulega og helst felldir niður með öllu.
- Lækka þarf eða fella með öllu niður virðisaukaskatt á matvæli.
- Samkeppnisfyrirvöld rannsaki frekar viðskiptahætti á smá-sölumarkaði og grípi til nauðsynlegra aðgerða þar sem það er nauðsynlegt til að tryggja virka samkeppni og koma í veg fyrir ólögsmætar samkeppnishindarnir.
- Samkeppnisfyrirvöld þurfa í samvinnu við skipulagsfyrirvöld sveitarfélaga að tryggja eðlilegt aðgengi nýrra aðila á matvörumarkaði til að tryggja virka samkeppni.

Neytendasamtökin hafa ítrekað sett fram kröfur sem þessar en stjórnvöld hafa ekki séð ástæðu til að verða við þeim með fyrrgreindum afleiðingum. Þetta er með öllu óásættanlegt og er kominn tími til að stjórnvöld grípi til nauðsynlegra aðgerða til að rétta hlut neytenda."

2.2.4 Könnun á viðhorfi neytenda til "vistvænna" og lífrænna afurða – hver er munurinn á þessu tvennu?

Neytendasamtökin létu IGM Gallup kanna viðhorf Íslendinga til "vistvænna" og lífrænna afurða. Könnunin fór fram dagana 8.–21. september 2004. Valið var 1350 manna slembiúrtak á aldrinum 16–75 ára úr þjóðskrá, en endanlegt úrtak var 1293. Svarhlutfall var tæp 62%, 35% neituðu að svara og ekki náðist í 3%. Þegar spurt var hvort menn þekktu muninn á "vistvænum" og lífrænum vörum taldi góður meirihluti, eða 63%, sig þekkja muninn en einungis 46% þeirra í aldurshópnum 16–24 ára. Þegar nánar var innt eftir því í hverju munurinn fælist gáfu um 20% röng svör og auk þess vildu 7% aðspurðra ekki taka afstöðu til þess hver munurinn væri, sem sýnir að innan við helmingur svarenda hafði rétt svör á reiðum höndum. Flestir þeirra sem gátu tilgreint muninn nefndu að lífrænar vörur væru framleiddar án tilbúins áburðar og varnarefna, nokkrir nefndu að þær væru ræktaðar eftir strangari stöðlum, en mun færri bentu á að þær væru framleiddar eftir alþjóðlegum stöðlum. Í svörum margra kom fram vitneskja um hvað stæði á bak við orðið lífrænt án þess að þeir gætu lýst muninum á því og „vistvænu“.

Að mati Neytendasamtakanna bendir könnunin til þess að meirihluti neytenda gerir sér enga grein fyrir muninum á „vistvænum“ og lífrænum afurðum og viti ekki hvað standi á bak við þessi orð. Allmargir virðast hafa einhverja hugmynd um hvað er lífrænt án þess að vita hvort "vistvænt" sé eitthvað öðruvísi. Hugsanlegt er að margir telji engan mun þarna á. Það var hinsvegar ekki kannað heldur var sú forsenda innbyggð í spurningarnar að munur sé á þessu tvennu. Könnunin sýndi ljóslega nauðsyn þess að auka stórlega fræðslu meðal neytenda á lífrænni framleiðslu og lífrænum vörumerkjum, ekki síst meðal yngra fólks. Jafnframt renna niðurstöður könnunarinnar stoðum undir þá skoðun að merkingin „vistvæn landbúnaðarafurð“ villi um fyrir neytendum, valdi ruglingi á markaði og skaði hagsmuni þeirra sem framleiða lífrænar vörur samkvæmt alþjóðlegum stöðlum. Neytendum þykja orðin lífrænt og "vistvænt" keimlík og átta sig ekki á því að á þessu tvennu er reginmunur. Þessi orðanotkun stangast því á við

reglugerð Evrópusambandsins um lífræna framleiðslu sem í gildi er hér á landi og ætlað er að verja neytendur gegn slíkum villandi merkingum.

2.2.5 Könnun á hitastigi matvara í verslunum

Þann 21. janúar 2005 birtu Neytendasamtökin niðurstöður athugunar sem þau höfðu gert í nokkrum verslunum á höf-uðborgarsvæðinu. Mælt var hitastig í kjarna matvöru úr kjötbörðum, kælum og frystum. Niðurstöður þessarar könnunar voru:

- Kjötbörð, 43% sýna standast ekki reglugerð um hitastig.
- Kælar, 50% sýna standast ekki reglugerð um hitastig.
- Frystar, 56% standast ekki reglugerð um hitastig.

Þó svo að þessar niðurstöður sýni að allt of algengt sé að vörur í verslunum standist ekki kröfur um hámarkshita, ber að taka fram að í flestum tilvikum munaði litlu. Þó var dæmi um eina kælivöru sem reyndist vera 12,9°C, en kælivara má ekki vera heitari en 4°C

2.2.6 Herferð fyrir betri næringu

Þann 14. mars 2005 var á heimasíðu Neytendasamtakanna sagt frá nýrri herferð, sem BEUC (Evrópusamtök neytenda) hófu á alþjóðadegi neytendaréttar 15. mars, fyrir bættri næringu.

Í fréttatilkynningu BEUC var bent á að þó einstaklingar taki á endanum ábyrgð á eigin mataræði, þá eru margir þættir sem geta haft áhrif á gott val, matarsmekk og matarvenjur. Þess vegna setti BEUC fram eftirtaldir sjö kröfur:

- Næring verður að vera afdráttarlaust tekin til greina hvarvetna í stefnu Evrópusambandsins.
- Neytendur verða að vera vel upplýstir um hvað er heilsusamlegt mataræði.
- Næringarupplýsingar á matvörum verða að vera skýrari.
- Óhollar framleiðsluvörur mega ekki vera kynntar sem heilsusamlegar.
- Framleiðendur, seljendur og veitingamenn verða að minnka fitu-, sykur- og saltinnihald í matvörum.
- Markaðsetningu á matvörum sem innihalda hátt fitu-, sykur- og salthlutfall og er sérstaklega beint að börnum verður að takmarka.
- Allir neytendur verða að hafa aðgengi að heilsusamlegum matvælum á viðráðanlegu verði.

Í fréttatilkynningunni sagði Jim Murray, forstjóri BEUC: "Við trúum því að mætvælaiðnaðurinn geti átt mikinn þátt í að leysa offituvandamálið enda er iðnaðurinn að vissu leiti hluti vandans. Við höfum einnig áhyggjur af þeim aðferðum sem eru notaðar til að markaðssetja og auglýsa sum matvæli, sérstaklega þau sem innihalda hátt hlutfall sykurs, fitu og salts."

2.2.7 Er samkeppni bannorð í íslenskum landbúnaði?

Í tilkynningu sem Neytendasamtökin sendu frá sér 11. apríl 2005 kom fram að nokkrir aðilar hyggjast reisa nýtt mjólkurbú, Mjólklu, sem mun sérhæfa sig í ostagerð. Jafnframt að fyrirtækið muni ekki þiggja styrki úr opinberum sjóðum eins og mjólkurframleiðendur fá nú. Þeir styrkir eru ekki neitt smáræði, eða 47,1% af því sem bændur fá greitt fyrir mjólkina. Afganginn greiða mjólkursamlögin. Fram kom að ástæðan fyrir því að þessir aðilar treysta sér til þess að gera þetta er að verð á mjólkurkvótum er orðið svo hátt að það tekur bændur 10-15 ár að greiða fyrir mjólkurkvótann ef miðað er við að styrkir frá ríkinu séu nýttir til greiða það gjald sem mjólkurkvótinn er seldur á í dag.

Í tilkynningunni fögnuðu Neytendasamtökin tilkomu Mjólklu.

Jafnframt var lýst undrun á að Landssambands kúabænda reyndi að gera fyrirætlanir forráðamanna Mjólkú tortryggilegar með því að halda því fram að þessar fyrirætlanir væru ólögsmætar. Þar var vísað til dóms Hæstaréttar. Raunar fjallar sá dómur Hæstaréttar um alls óskilið mál miðað við það sem hér er til umfjöllunar. Því var eðlilegt að spyrja hverra hagnuna Landssamtök kúabænda væru að gæta í þessu máli? Ljóst væri að með nýrri samningalotu innan WTO sé stefnt að því að styrkir til framleiðenda lækki verulega auk þess sem innflutningstollar verða einnig lækkaðir mikið. Samkeppnin mun því harðna á komandi árum og eins gott að fara að undirbúa sig fyrir hana, nema þá að menn vilji sjá íslenskan landbúnað sem rjúkandi rúst þegar samningalotunni innan WTO lýkur.

Í Morgunblaðinu 5. apríl 2005 færði lögmaður Mjólkú skýr rök fyrir því að ef fyrirætlan forráðamanna Mjólkú verði stöðvuð, væri um skýrt brot að ræða á stjórnarskránni þar sem að það færi í bága við atvinnufrelsi stjórnarskrárinnar. Undir þetta tóku Neytendasamtökin og bentu á að það væri eitthvað meiriháttar að gildandi löggjöf ef það bannaði mönnum að fara í samkeppni við "Mjólkursamlag Íslands". Stofnun Mjólkú var ekki stöðvuð og eru vörur frá fyrirtækinu nú á markaði og vegnar vonandi vel.

2.2.8 Íslendingar eru andvígir erfðabreyttum matvælum

Í frétt sem Neytendasamtökin birtu 6. júlí 2005 var bent á að samtökin hafi undanfarin ár krafist þess að matvæli sem að hluta eða að öllu leyti eru framleidd úr erfðabreyttum hráefnum séu merkt sem slík þannig að neytendur geti valið eða hafnað þessum vörum, en stjórnvöld hafa ekki gert slíka merkingu að skyldu. Gallup hafði þá nýverið gert könnun á viðhorfi Íslendinga til erfða-breyttra matvæla og hvort merkja beri slík matvæli sérstaklega. Í könnuninni kom í ljós að 65% Íslendinga eru andvígir framleiðslu erfðabreyttra matvæla, 21% eru hlynnt slíkri framleiðslu en 14% taka ekki afstöðu. Á sama tíma hafa íslensk stjórnvöld heimilað líftæknifyrirtæki að rækta erfðabreytt lyfjabygg úti í íslenskri náttúru. Þegar spurt var um afstöðu fólks til merkingar á erfðabreyttum vörum var niðurstaðan mjög afgerandi. 91% aðspurðra sögðu slíkar merkingar mjög þarfar (65,5%) eða frekar þarfar (25,5%). Aðeins 6,4% aðspurðra sögðu slíkar merkingar óþarfar og 2,6% tóku ekki afstöðu. Í lok fréttarinnar sagði "Það er í raun dæmalaust að þegar kemur að neytendavernd þurfa íslenskir neytendur oftast að bíða að lög eða reglur eru settar þar til Evrópusambandið knýr okkur til þess. Hagsmunir annarra en neytenda eru þannig ofar á forgangslista íslenskra stjórnvalda."

2.2.9 Okureyjan Ísland

Þann 30. desember 2005 var birtur pistill á heimasíðu Neytendasamtakanna. Hér verða birt nokkur atriði sem þar komu fram:

"Neytendur á Íslandi búa við eitt hæsta matvælavæð sem þekkist á Vesturlöndum. Eins og það sé ekki nóg þá er eldsneytisverð hátt, tryggingar eru dýrar, áfengi er dýrt, erlendar bækur og tímarit eru dýr, fatnaður er dýr, og til að gera langa sögu stutta er eiginlega allt dýrara á Íslandi nema kannski aðgangseyrir í sund. Margar ástæður eru fyrir þessari dýrtíð. Markaðurinn er vissulega lítill og fjarri alfaraleið. Þá er álagningin oft of há, samkeppnin ónóg, samráð fyrirtækja of algengt, skattlagning hins opinbera of há og við neytendur helst til værukæris.

Matvælavæð er kapituli út af fyrir sig og það er auðvitað ólíkandi að Íslendingar skuli búa við hæsta matvælavæð í heimi. Nú

keppast allir við koma sér undan ábyrgð. Vel má vera að matvöruverslanir hér séu í harðri samkeppni, en það kom ekki í ljós í könnun Neytendasamtakanna á verðþróun á bandarísku morgunkorni. Verslanir lækkuðu ekki verð þrátt fyrir hagstæðara gengi og lækkuðu frá heildsala. Þá vil ég frábíðja mér verðstríð sem gengur út á að gefa mjólkurlítrann. Eins og með alla leikina, happadrættin, vildarkortin og önnur svokölluð fríðindi þá eru það neytendur sem á endanum borga brúsann. Við erum ekki að biðja um ókeypis mjólk í nokkra daga á ári. Við viljum sanngjarnt vöruverð allt árið um kring.

Hátt matvælavæð er ekkert náttúrulegt mál og við höfum allt of lengi sætt okkur við ástandið. En það er stjórnvalda að grípa til aðgerða. Til þess höfum við jú kosið þetta fólk á þing. Alþingismenn og ráðherrar ættu, sérstaklega í ljósi síðustu launa-hækkana, að hugsa til þess að það hafa ekki allir sömu laun og eftirlaun og þeir. Það býr venjulegt fólk í þessu landi sem þarf að lifa af venjulegum launum. Því miður efast ég um að nokkuð breytist fyrr en við neytendur förum í neytendaverkfall. Af hverju ættu stjórnvöld að lækka tolla, vörugjöld og virðisaukaskatt á matvælum og öðrum neysluvörum ef við sættum okkur við óbreytt ástand? Af hverju ættu seljendur að lækka vöruverð ef við erum alltaf tilbúin að kaupa vörur og þjónustu á uppsprengdu verði? Við samþykkjum okrið í hvert einasta skipti sem við réttum peningaseðilinn, eða réttara sagt kortið, yfir búðarborðið."

2.2.10 Neytendasamtökin vilja aðild að nefnd um matvælavæð

Í áramótaræðu sinni um síðustu áramót ræddi þáverandi forsætisráðherra Halldór Ásgrímsson um hátt matvælavæð hér á landi. Halldór tilkynnti að hann myndi skipa nefnd sem hefði það hlutverk að koma með tillögur um hvernig lækka mætti matvælavæð. Neytendasamtökin sendu frá sér yfirlýsingu þann 3. janúar 2006 þar sem þessu var fagnað. Einnig sendu samtökin bréf til forsætisráðherra, en þar var óskað eftir að Neytendasamtökin ættu fulltrúa í þessari nefnd. Í bréfinu sagði m.a.: "Vegna þessa vilja Neytendasamtökin koma að því sjónarmiði, að eðlilegt sé að við slíka nefndarskipan að Neytendasamtökin eigi fulltrúa í þessari nefnd. Minnt er á að Neytendasamtökin eru einu heildarsamtök neytenda hér á landi og félagsmenn þeirra eru um 11 þúsund. Jafnframt hafa samtökin ítrekað gert kannanir þar sem verð á matvælum hér á landi hefur verið borið saman við verð í nágrannalöndum okkar. Einnig hafa samtökin ítrekað sett fram sjónarmið sín um lækkað matvöruverð. Það er því að mati Neytendasamtakanna eðlilegt að þau eigi fulltrúa í slíkri nefnd."

Forsætisráðherra svaraði ekki formlega þessu bréfi, en í samtölum við starfsmann forsætisráðneytisins kom fram að Neytendasamtökunum yrði ekki boðið að fá fulltrúa í nefndinni. Það kom hins vegar fram að nefndin myndi hafa samráð við hagsmunaaðila, þar á meðal Neytendasamtökin.

Í yfirlýsingu sem Neytendasamtökin sendu 18. janúar voru ítrekaðar óskir um að samtökin ættu aðild að þessari nefnd. Þar var m.a. bent á "að það er tvennt ólíkt að taka þátt í mótunarsarfi eða eiga aðild að samráði. Með hlíðsjón af þessu hvetja Neytendasamtökin forsætisráðherra til að endurskoða afstöðu sína og skipa fulltrúa Neytendasamtakanna í þessa nefnd." En allt kom fyrir ekki og því áttu Neytendasamtökin ekki aðild að nefndinni.

2.2.11 Fella á niður tolla á kjarnfóðurlöndum

Í yfirlýsingu frá Neytendasamtökunum þann 7. mars 2006 var minnt á ályktun sem Landssamband kúabænda og

Svínaræktarfélag Íslands höfðu sent frá sér þar sem stjórnvöld voru hvött til að fella niður tolla á innfluttum kjarnfóðurböndum. Þar var bent á að fákeppni ríki hér á landi í sölu á kjarnfóðri en nú eru aðens tvö fyrirtæki sem flytja inn hráefni og framleiða kjarnfóðurböndur. Á hráefnið sé lagður tollur sem nemur 80 aurum á hvert kíló en ef fluttar eru inn tilbúnar kjarnfóðurböndur sé tollurinn 7,80 krónur á hvert kíló. Í yfirlýsingu Neytendasamtakanna sagði að ljóst væri að ef tollur á innfluttar kjarnfóðurböndur yrði felldur niður eða í það minnsta lækkaður til samræmis við tolla á hráefni í kjarnfóðurböndur, gætu bændur tekið sig saman og flutt sjálfir inn tilbúnar kjarnfóðurböndur. Með því myndi þeim tveim fyrirtækjum sem nú framleiða kjarnfóðurböndur vera veitt verulegt aðhald. Neytendasamtökin tóku því undir sjónarmið Landssambands kúabænda og Svínaræktarfélags Íslands. Minnt var á með slíku gætu stjórnvöld stigið skref til að lækka matvæla-verð frá því sem nú er.

Á sl. sumri voru tollar á hráefni til fóðurgerðar felldir niður og tollar á innfluttar fóðurböndur voru lækkaðir um helming. Þessu ber að fagna sem áfangasigri en endanlegur sigur er ekki í höfn fyrr en tollur á innfluttar fóðurböndur verður einnig lagður af. Í fréttum á sl. sumri kom fram að kjúklingabændur íhuguðu að hefja innflutning á fóðurböndum vegna hás verðs hér á landi, en fullyrt var að kjarnfóður væri selt á helmingi hærra verði hér en í Danmörku.

2.2.12 Innflutningur landbúnaðarvara – tafarlaus lækkan á tollum

Í byrjun júlí 2006 var umræða í fjölmiðlum í framhaldi af yfirlýsingu ASÍ þann 3. júlí sl. um að lækka eigi tolla á innfluttum landbúnaðarvörum. ASÍ benti á að samningaviðræður innan Alþjóðaviðskiptastofnunarinnar hafi siglt í strand og gæti tekið nokkur ár að ljúka þessum viðræðum. Því sé ekki ástæða til að biða eftir niðurstöðum úr þeim viðræðum heldur að snúa sér að því að lækka tolla á innfluttum landbúnaðarvörum.

Neytendasamtökin sendu frá sér yfirlýsingu 6. júlí sl. þar sem tekið var undir sjónarmið ASÍ. Neytendasamtökin minntu á að þau hafi barist gegn þessum tollum allt frá því að ákveðið var að leggja ofurtolla á innfluttar landbúnaðarvörur. Einnig að eins og ítrekað hefði komið fram þá væri verðlag á matvörum miklu hærra hér á landi borið saman við nágrannalönd okkar og þar ætti verndarstefnan gagnvart innfluttum landbúnaðarvörum stóran hlut að máli þótt vissulega kæmi þar fleira til.

Í yfirlýsingunni sagði einnig: "Neytendasamtökin leggja áherslu á að um leið og tollar lækka verði hætt að bjóða út tollkvóta eins og tíðkast hefur. Útboð á tollkvótum leiðir eingöngu til hærra vöruverðs til neytenda. Eðlilegt er að innflutningur á landbúnaðarvörum verði frjáls svo fremi sem innfluttu vörurnar uppfylli eðlilegar heilbrigðiskröfur. Nægjanlegt er að leggja tolla á innfluttu vörurnar, en þeir verða að vera miklu lægri en nú er. Jafnframt er eðlilegt að þessir tollar verði nýttir til að styrkja innlenda landbúnað í vaxandi samkeppni við innfluttar landbúnaðarvörur."

2.2.13 Formaður nefndar um matvæla-verð skilar skýrslu

Þann 14. júlí sl. skilaði formaður nefndar um matvæla-verð, Hallgrímur Snorrason hagstofustjóri, skýrslu um leiðir til lækkanar á matvælum. Formaður nefndarinnar skilaði eigin skýrslu þar sem ekki var samstaða innan nefndarinnar um lækkan eða niðurfellingu á verndartollum á innfluttar landbúnaðarvörur. Í skýrslu formanns nefndarinnar kom fram hvaða áhrif afnám vörugjalds

og tolla hefði á matarkörfu almennings. Einnig hvaða áhrif það hefði að lækka virðisaukaskatt á þeim matvælum sem nú eru með 24,5% skatt niður í 14%. Loks hvaða áhrif lækkan eða afnám ofurtolla á innfluttar landbúnaðarvörur hefði. Það kom engum á óvart að slík lækkan væri einmitt sú leið sem myndi skila mestri lækkan á matvæla-verði. Viðbrögð bæði forsætisráðherra og landbúnaðarráðherra vöktu hins vegar vonbrigði og greinilegt að þeir ætluðu ekkert að gera með tillögur formanns nefndarinnar.

2.2.14 Til hvers var nefndin um hátt matvæla-verð skipuð?

Neytendasamtökin spurðu í yfirlýsingu sem þau sendu frá sér 24. júlí sl. til hvers stjórnvöld skipuðu þessa nefnd þegar þau ætluðu sér ekki að taka tillit til niðurstaðna hennar. Neytendasamtökin fögnuðu hins vegar þessari skýrslu enda kom fram hjá formanni hennar, Hallgrími Snorrasyni hagstofustjóra, hvað gera þyrfti svo lækka mætti verð á matvælum.

Í yfirlýsingunni sagði m.a. að forsætisráðherra hafi í raun snúist gegn öllum hugmyndum sem þar komu fram. Hann telji að niðurfelling á vörugjöldum og tollum og lækkan virðisaukaskatts skili sér miklu fremur til heildsala og smásala en í buddu almennings. Neytendasamtökin minntu á tvennt í þessu sambandi. Í fyrsta lagi að þegar virðisaukaskattur var lækkaður í 14% á flest öllum matvælum þá skilaði það sér til neytenda. Í öðru lagi hafi stjórnvöld eftirlitsstofnanir sem geta fylgt því fast eftir að þessar lækkanir skili sér til neytenda. Þá sagði forsætisráðherra að flokkur hans vilji, eins og samstarfsflokkur hans í ríkisstjórn, standa vörð um íslenskan landbúnað og var því ekki hægt að skilja forsætisráðherra öðruvísi en að það ætti ekki hrófla við ofurtollum á innfluttum landbúnaðarvörum. Einnig var bent á að landbúnaðarráðherra hefði sagt í fjölmiðlum að það séu ekki aðeins matvæli sem séu dýr hér á landi og nefndi dæmi um verð á lyfjum og fatnaði og að þetta þyrfti einnig að skoða. Að mati Neytendasamtakanna var "það undarlegt að fyrst nú þegar tillögur liggja fyrir um hvernig ná megi niður verði á matvælum skuli landbúnaðarráðherra reyna að eyða umræðunni með þessu. Hvers vegna í ósköpunum kom hann ekki strax með þessar athugasemdir sínar? Þá er furðulegt að réttlæta hátt matvæla-verð með þessum hætti."

Í yfirlýsingu sinni kröfðust Neytendasamtökin þess að stjórnvöld færu eftir tillögum formanns nefndarinnar um lækkan á allt of háu matvæla-verði hér á landi. Loks var minnt "á að matvæla-verð hér á landi er með því hæsta sem gerist í heiminum. Það er jafnframt skoðun Neytendasamtakanna að það er ekki endalaust hægt að fara í buddu neytenda til að halda uppi óarðbærri framleiðslu í landinu. Einnig er ástæða til að minna á að ef hugmyndir formanns matvæla-verðsnefndar verða að raunveruleika, þá verður ávinningur neytenda enn meiri en fram kemur í skýrslunni. Ástæðan er ofur einföld, framleiðendur, heildsalar og seljendur munu lækka verð á ýmsum öðrum vörum sem eru í samkeppni við þau matvæli sem nú eru með ofurtolla."

2.2.15 Bændasamtökunum svarað

Formaður Bændasamtaka Íslands brást mjög hart við þessari yfirlýsingu Neytendasamtakanna og sakaði Neytendasamtökin um að vera alltaf tilbúin til að ráðast á íslenskan landbúnað og kenna honum um alla erfiðleika íslenskra neytenda og einnig að um leið og eitt stórfyrirtæki á matvörumarkaði opni munninn þá virtist formaður Neytendasamtakanna alltaf tilbúinn til að taka undir með þeim en þar átti formaður Bændasamtakanna um Baug.

Í yfirlýsingu sem Neytendasamtökin sendu 27. júlí sl. var þess-

um fullyrðingum hafnað sem röngum og glóruleisum ásökunum. Bent var á að í yfirlýsingu sinni 6. júlí sl. hafi Neytendasamtökin tekið undir með ASÍ um tafarlausa lækkingu á ofurtollum innfluttra landbúnaðarvara. Það væri því dæmalaust að halda því fram að Neytendasamtökin væru að þjóna Baugi með þessum málflutningi. Tilgangur formanns Bændasamtakanna hafi eingöngu verið að gera Neytendasamtökin tortryggileg. Einnig var minnt á að í skýrslu hagstofustjóra hafi komið skýrt fram "að ávinningur neytenda yrði langmestur ef ofurtollar á innfluttar landbúnaðarvörur yrðu felldir niður og það væri krafa Neytendasamtakanna. Neytendasamtökin ætlast til að íslenskum neytendum verði tryggt sambærilegt verð á matvörum og neytendur í nágrannalöndum okkar búa við. Gagnrýni Neytendasamtakanna, málátillbúnaður og athugasemdir í framhaldi af skýrslu hagstofustjóra væru í samræmi við það markmið en byggðust ekki á neinum öðrum sjónarmiðum. Neytendasamtökin séu fagleg samtök neytenda sem gæta þess í öllu starfi sínu að tengjast hvorki pólitískum eða viðskiptalegum hagsmunum. Flestum væri ljóst að nauðsyn beri til að gera breytingar á íslenskum landbúnaði vegna framtíðar hagsmuna bændastéttarinnar. Þá kröfu verði að gera til forystumanna bændastéttarinnar að þeir stundi málefnalega umræðu í stað þess að setja fram rangar, rakalausar og meiðandi aðdróttanir.

2.3 Samráð olíufélaganna

2.3.1 Þjóðin er reið

Þann 2. nóvember 2004 sendu Neytendasamtökin frá sér yfirlýsingu í framhaldi af bréfi sem gekk þá á netinu. Það var sent af neytanda sem var ofboðið hvernig olíufélagin höfðu þverbrotið samkeppnislög með samráði sínu og valdið neytendum tjóni. Í bréfinu voru neytendur hvattir til kaupa aðeins bensín hjá olíufélagunum en sniðganga þau með kaup á vörum sem hægt væri að kaupa annarsstaðar. Vísað var til ummæla fyrirverandi markaðsstjóra Ólís um að "fólk sé fífl" og í lok bréfsins sagði: Vilt þú láta hafa þig að fífl? Ef ekki þá kaupir þú bara bensín.

Í yfirlýsingu Neytendasamtakanna segir m.a. að bréfið lýsi vel þeirri reiði sem er meðal neytenda, neytendum sé einfaldlega misboðið. Einnig sagði í yfirlýsingunni:

"Við vissum svo sem hvernig olíufélagin hækkuðu alltaf samtímis um leið og minnsta ástæða var til en lækkuðu alltaf seint þegar betur áráði. Við vissum líka hvernig þau skiptu markaðnum á milli sín úti á landi í bróðerni og að þau reka sumar bensinstöðvar saman. Að samið skyldi líka um verð á smávörum, þar klikkuðu við og er vorkunn, við höfðum einfaldlega ekki ímyndunarafli til að gruna félögin um svo magnaða nákvæmni og samráð um jólagjöf til starfsmanna, fyrr má nú vera. Við getum gerst sek um lítilsháttar skilningsleysi, en við hljótum að mótmæla því að við séum "fífl", minna má ekki vera.

Við hljótum að ætla að málið haldi áfram hjá lögreglunni, ekki síst með tilliti til fangelsisdóma fyrir miklu minni auðgunarbrot. Ef ekki er um auðgunarbrot að ræða þegar það hljóðar upp á 6,5 milljarð króna og með samfélagslegu tjóni upp á 40 milljarð króna, þá hljótum við að spyrja hvers vegna verði er dæma menn fyrir að halda eftir sköttum upp á einhverja fáa tugi milljóna króna.

Í raun ættu samkeppnisfyrirvöld að geta sett olíufélagin í gjörgæslu. Setja hámarksverð á eldsneyti og tryggja að það sem tekið hefur verið af neytendum sé skilað aftur. Það eru neytendur og skattgreiðendur sem hafa þurft að borga það sem tekið hefur verið ólöglega. Til vara geta stjórnvöld að hluta bætt tjónið með

því að nota sektir sem olíufélagin þurfa að greiða með því að lækka bensíngjald og þungaskatt tímabundið. Neytendur eiga það að minnsta kosti inni."

2.3.2 Ályktun stjórnar Neytendasamtakanna um samráð olíufélaganna

Á fundi stjórnar Neytendasamtakanna 4. nóvember 2004 var samþykkt svohljóðandi ályktun:

"Stjórn Neytendasamtakanna fordæmir samráð olíufélaganna og lýsir fullri ábyrgð á hendur þeim vegna þess tjóns sem þau hafa valdið neytendum. Einnig krefst stjórn Neytendasamtakanna þess að olíufélagunum verði gert að skila þeim ávinningi sem þau hafa haft af ólögðmætri starfsemi sinni og að þeir sem sekir eru í þessu máli verði látnir bera ábyrgð samkvæmt lögum.

Stjórnin minnir á að tjón neytenda er mikið. Auk hagnaðar olíufélaganna af ólögðmætu samráði, sem varlega er áætlað 6,5 milljarðar króna á átta ára tímabili, er samfélagslegt tap þessa áætlað af samkeppnisfyrirvöldum um 40 milljarðar króna. Ólögðmætt samráð olíufélaganna leiddi til herra verðs á bensíni og olíuvörum. Samráðið leiddi einnig til þess að verð á ýmsum öðrum vörum og þjónustu hækkaði. Loks leiddi samráðið til að vísitölubundin lán hækkuðu. Skaðinn sem olíufélagin hafa valdið nemur á annað hundrað þúsund krónum á hvert mannsbarn í landinu.

Neytendasamtökin gera eftirtaldir kröfur til olíufélaganna:

- Að þau upplýsi neytendur um hvernig þau ætla að bæta neytendum það tjón sem þau hafa valdið þeim með ólögðmætum hætti.
- Að þau upplýsi almenning um hvernig þau ætla að bæta það samfélagslega tjón sem þau hafa valdið með ólögðmætum hætti.
- Að þau setji sér sérstakar siðareglur um starfshætti í viðskiptum sem þau birta opinberlega.

Neytendasamtökin gera jafnframt þá kröfu til stjórnvalda að þau tryggi með raunhæfum fjárveitingum, að Neytendasamtökin geti í meira mæli en nú er sinnt eðlilegu aðhaldi á markaðnum. Jafnframt leggja Neytendasamtökin áherslu á að viðurlög vegna ólögðmæts samráðs fyrirtækja verði hert til muna frá því sem nú er í samkeppnislögum.

Loks minnir stjórn Neytendasamtakanna á að smæð íslensks markaðar, fákeppni og sterk staða fárra markaðsráðandi fyrirtækja kallar á að stjórnvöld tryggi að eftirlitsaðilar geti tekist á við þau vandamál sem fylgja smæðinni. Til að tryggja eðlilega þróun markaðarins er mikilvægt að eftirlitsaðilar geti unnið starf sitt hratt og vel. Samráð olíufélaganna sem nú hefur verið upplýst, sýnir að þörf er á að grípa strax til ráðstafana til að efla Samkeppnisstofnun og að auka neytendavernd."

2.3.3 Opinn fundur um samráð olíufélaganna

Þann 7. desember 2004 héldu Neytendasamtökin opinn fund um samráð olíufélaganna undir yfirskriftinni "Olíumengun í íslensku viðskiptalífi". Framsögumenn á fundinum voru þrír: Ólafur Darri Andrason hagfræðingur ASÍ hélt erindi undir heitinu "Í hverju fólst ólögðmætt samráð olíufélaganna og hver voru áhrif þess á almenning?". Erindi Jóns Magnússonar hæstaréttarlögmanns hét "Eiga olíufurstarnir að bera ábyrgð á verðsamráðinu og hvernig hindrum við slík brot?". Loks hélt Eggert B. Ólafsson héraðsdómslögmaður erindi sem hét "Er hægt að sækja bætur til þeirra sem smurðu á reikninginn?".

2.3.4 Neytendasamtökin sækja rétt neytenda til skaðabóta

Þann 19. janúar 2005 sendu Neytendasamtökin frá sér tilkynningu um að stjórn samtakanna hefði ákveðið að höfða mál fyrir hönd neytenda vegna ólögmæts verðsamráðs olíufélaganna og þess tjóns sem neytendur hafa orðið fyrir vegna þessa samráðs. Voru þeir neytendur sem áttu nótur sem sönnuðu viðskipti þeirra við olíufélögin hvattir til að koma með þau til Neytendasamtakanna. Yfir 100 manns komu með gögn vegna viðskipta sinna.

2.3.5 Skaðabætur vegna verðsamráðs

Þann 1. júlí 2005 tilkynntu Neytendasamtökin að neytandi hafi höfðað mál gegn einu olíufélaganna til heimtu skaðabóta vegna ólögmæts verðsamráðs þeirra. Málið var höfðað með stuðningi Neytendasamtakanna. Í málinu verður skorið úr um það hvort viðkomandi olíufélagi beri að greiða neytandanum skaðabætur vegna tjóns sem hann varð fyrir vegna hins ólögmæta verðsamráðs. Falli dómurinn neytandanum í vil getur hann greitt götuna fyrir öðrum sem einnig vilja fá bætur fyrir sitt tjón.

Í yfirlýsingu Neytendasamtakanna vegna þessa sagði að "þær raddir hafa heyrst að verði olíufélagunum gert að greiða skaðabætur í stórum stíl muni það fara aftur út í verðlagið og að neytendur muni alltaf á endanum bera tjónið. Það má vissulega velta þessu fyrir sér en heilbrigð samkeppni á að koma í veg fyrir slíkt. Er það ósk Neytendasamtakanna að með rannsókn samkeppnisyfirlvalda og tilkomu nýs olíufélags á markaðnum muni samkeppnin verða í hávegum höfð og neytendur njóta góðs af." Málið var þingfest þann 30. júní 2005.

2.3.6 Olíumálið - skortur á úrræðinu hóp málsókn

Þann 11. apríl 2006 sendu Neytendasamtökin frá sér yfirlýsingu þar sem bent var á að mjög skorti úrræði í íslenski löggjöf um hóp málsókn. Þetta hafi skýrt komið fram þegar Neytendasamtökin ákváðu að láta reyna á rétt neytenda til bóta frá olíufélagunum vegna verðsamráðs þeirra. Fyrir atbeina og með stuðningi Neytendasamtakanna hafi verið höfðað prófmál gegn einu olíufélaganna þar sem gerð er krafa um skaðabætur. Það mál bíður nú flutnings fyrir Héraðsdómi Reykjavíkur. Af hálfu Neytendasamtakanna var lítið á þetta sem prófmál og á grundvelli niðurstaðna þess að krefja olíufélögin að bæta öðrum neytendum sem leitað höfðu til samtakanna með gögn sem sýndu fram á viðskipti þeirra við olíufélögin. Nú væri hins vegar ljóst að verulegur dráttur yrði á að fá niðurstöðu vegna þessa máls.

Í yfirlýsingu Neytendasamtakanna sagði m.a.: "Á Íslandi er staðan sú að úrræðið hóp málsókn (e. class action) er ekki til. Slíkt úrræði er einmitt mikið notað erlendis þegar hópur fólks gerir skaðabótakröfu á hendur tilteknum aðila og hefði slíkt úrræði komið sér mjög vel fyrir neytendur í olíumálinu. Margskonar hagræði er af hóp málsókn, sérstaklega það að hægt er að gera eina kröfu fyrir allan hópinn. Bæði Svíþjóð og Noregur hafa tekið upp hóp málsókn og eru Danir og Finnar komnir langt á veg með að lögleiða slíkt úrræði. Því miður virðast stjórnvöld lítið sem ekkert hafa skoðað þetta hér á landi og er það mjög miður fyrir neytendur. Þetta leiðir til þess að á Íslandi eru möguleikar neytenda á því að fá bætur frá fyrirtækjum vegna brota á samkeppnislögum mun takmarkaðri en í löndum þar sem hóp málsókn er möguleiki."

Í lok yfirlýsingar Neytendasamtakanna sagði: "Vegna skorts á betra úrræði kusu Neytendasamtökin að höfða prófmál. Þetta töldu samtökin mikilvægt innlegg í málið til að skýra

stöðuna og ryðja brautina fyrir fleiri neytendur. Vegna þess hve meðferð málsins tekur langan tíma er hins vegar spurning hvort höfðun prófmáls hafi tilætluð áhrif. Þeir neytendur sem kjósa að bíða eftir úrlausn málsins geta lent í því að stór hluti krafna þeirra verði fyrndur þegar endanleg niðurstaða er komin í málið. Neytendasamtökin telja óásættanlegt að íslenskir neytendur skuli lenda í þessari stöðu. Olíumálið hefur sýnt að brýn þörf er á úrræðinu hóp málsókn á Íslandi og er það krafa Neytendasamtakanna að stjórnvöld hefji nú þegar skoðun á þessu úrræði."

2.3.7 Bréf til dómsmálaráðherra

Þann 24. apríl 2006 sendu Neytendasamtökin Birni Bjarnasyni dómsmálaráðherra bréf. Í bréfinu var bent á að afar brýnt sé að sett verði lög sem gera hóp málsókn mögulega hér á landi. Neytendasamtökin hafi leitað eftir upplýsingum hvort unnið væri að slíkri löggjöf hér á landi og samkvæmt því væri engin slík vinna í gangi. Að mati Neytendasamtakanna hefði það styrkt mjög málstað neytenda ef Neytendasamtökin hefðu getað höfðað eitt mál og sem næði til allra þeirra sem leituðu til Neytendasamtakanna vegna samráðsins. Í lok bréfsins lýstu Neytendasamtökin von sinni að dómsmálaráðherra beitti sér fyrir því að samið verði frumvarp um hóp málsókn að fyrirmynd annarra Norðurlanda. Jafnframt að Neytendasamtökin væru reiðubúin til samstarfs um þetta, óskaði ráðuneytið þess. Ekki hefur borist svar frá dómsmálaráðherra.

2.4 Fjarskiptamarkaður

2.4.1 Háir símareikningar - mörgum er misboðið

Þann 17. desember 2004 var sagt frá því á heimasíðu Neytendasamtakanna að algengt væri að neytendur hefðu samband við Neytendasamtökin vegna hárra símareikninga. Þetta ætti ekki síst við um símtöl þar sem gamsar koma við sögu. Óánægjan hefur haldur aukist eftir að boðið var upp á þann valkost að flytja gamsanúmer milli símafyrirtækja. Áður vissu neytendur þegar þeir við hringdu úr kerfi eins símafyrirtækis og í kerfi annars símafyrirtækis og að það sé dýrara en að hringja innan sama símakerfis. Vegna númeraflutnings vita neytendur ekki lengur hvenær þeir hringja á milli símakerfa. Það er að sjálfsgöðu óásættanlegt og hafa Neytendasamtökin því hvatt Póst- og fjarskiptastofun til að grípa til aðgerða sem tryggja nauðsynlega upplýsingamiðlun til neytenda í þessu sambandi.

En það eru ekki bara íslenskir neytendur sem finnst dýrt að nota gamsann. Því hvöttu ítölsk neytendasamtök til þess að neytendur hvíldu gamsana í tvo tíma á ákveðnum laugardegi og gera baráttuna sýnilega hjá sér, enda mörgum ítölskum neytendum misboðið á okrinu. Neytendasamtök í fleiri löndum tóku þátt í baráttu Ítalana, í Póllandi, Portúgal, Litháen, Spáni og Slóvakíu. Neytendasamtökin hvöttu íslenska neytendur sem finnst kostnaður við gamsanna of mikill að taka þátt í þessu. Af fjárhagslegum ástæðum töldu Neytendasamtökin sér ekki fært að taka þátt í þessu af fullu afli með tilheyrandi auglýsingakostnaði.

2.4.2 Niðurhal á uppfærslum frá Microsoft

Eins og ítrekað hefur komið fram á heimasíðu Neytendasamtakanna eru neytendur mjög óánægðir vegna mikils kostnaðar á niðurhali af erlendum heimasíðum. Neytandi sem fór lítið inn á erlendar heimasíður og var aldrei að ná sér í tónlist eða kvikmyndir og var með 100 MB innifalið í áskrift sinni, átti þannig erfitt með að skilja hvers vegna hann var rukkaður í hverjum mán-

uði fyrir 200-300 MB notkun af Símanum.

Leitað var skýringa hjá Símanum og í raun kom aldrei nein skýring á þessu tilviki, en þó var sérstaklega tiltekið að hér væri m.a. um að ræða uppfærslur frá Microsoft. Síminn tilkynnti Neytendasamtökunum að tekin hefði verið upp sú nýbreytni sumarið 2004 í samstarfi við Microsoft á Íslandi að uppfærslur frá Microsoft væru í framtíðinni ekki gjaldfærðar sem erlent niðurhal. Það er því vonandi að þeir tölvunotendur sem sækja uppfærslur frá Microsoft hafi fengið lægri rúkkun fyrir erlenda notkun en áður var.

2.4.3 Refsað fyrir að hringja á milli kerfa

Neytendasamtökin birtu þann 26. janúar 2005 niðurstöður úr könnun á verðskrárám Símans og OgVodafone. Niðurstöður voru að gjaldskrárnar eru keimlíkar en að neytendum sé refsað fyrir að hringja á milli kerfa. Þannig kom fram að símtal í 15 mínútur kostaði 22,30 krónur þegar hringt var úr heimasíma viðskiptavinar Símans í annan heimasíma viðskiptavinar Símans, en þetta sama símtal kostaði 302,45 þegar viðskiptavinur Símans hringdi í farsíma viðskiptavinar OgVodafone sem er rúmlega tólfalfaldur verðmunur.

Í frétt sem fylgdi með könnuninni sagði m.a.: "Á síðasta ári var gerð sú breyting á símaþjónustu að viðskiptavinir geta flutt símanúmerið sitt á milli fyrirtækja. En vegna númeraflutningsins vitum við ekki lengur hvenær við hringjum á milli símakerfa. Það er að sjálfsgöðu óásættanlegt og hafa Neytendasamtökin farið fram á að Póst- og fjarskiptastofnun grípi til aðgerða sem tryggir nauðsynlega upplýsingamiðlun til neytenda í þessu sambandi. Neytendasamtökin hafa fengið þær upplýsingar frá Póst- og fjarskiptastofnun að niðurstöðu sé að vænta í þessum mánuði." Nú nærri tveimur árum síðar hefur ekki borist svar frá Póst- og fjarskiptastofnun varðandi þetta og verður það að teljast mjög ámælsvert.

2.4.4 Grunnnetið verði aðskilið frá Landsímanum

Þann 31. janúar 2005 sendu Neytendasamtökin frá sér yfirlýsingu þar sem tekið var undir kröfu nokkurra fyrirtækja á fjarskiptamarkaði um nauðsyn þess að aðskilja grunnnet Landsímans frá fyrirtækinu við einkavæðingu þess. Í yfirlýsingunni sagði m.a.: "Ef tryggja á virka og eðlilega samkeppni á markaði til framtíðar er að mati Neytendasamtakanna nauðsynlegt að grunnnetið verði áfram í eigu hins opinbera og sem leigi símafyrirtækjum aðgang að því. Með því verði bæði tryggt eðlilegt aðgengi samkeppnisaðila um leið og tryggt er auðveldara aðgengi nýrra aðila í sölu á símaþjónustu. Með slíku verður jafnframt komið í veg fyrir samkeppnishindranir sem einkafyrirtæki sem ræður grunnnetinu getur komið upp. Um leið tryggir þetta betur hagsmuni aðila í hinum dreifðu byggðum landsins og að þeim verði tryggður eðlilegur aðgangur að fjarskiptajónustu."

2.4.5 Breytingar Símans á tímamælingum GSM-símtala

Um mánaðarmótin maí-júní 2005 tók gildi breyting á gjaldskrá Símans. Breytingin sem aðeins var tilkynnt á heimasíðu Símans fól í sér tvennt:

- Innan GSM kerfis Símans er fyrsta mínútan gjaldfærð og síðan hverjar 10 sekúndur.
- Út fyrir GSM kerfi Símans eru fyrstu 20 sekúndurnar gjaldfærðar og síðan hverjar 10 sekúndur.

Vegna þessa skrifuðu Neytendasamtökin bréf til Póst- og fjarskiptastofnunar.

Þar var bent á að í fréttatilkynningu stofnunarinnar hafi komið fram að þessi breyting snerti tugi þúsunda farsímanotenda. Lang flestir notendur GSM-síma eru með venjulega áskrift og því kemur þessi breyting sem bein hækkun á símareikningum þeirra. Í frétt sem Síminn sendi frá sér 15. júní 2005 sagði að markmið Símans með þessum nýjungum væri að koma til móts við óskir viðskiptavina en samkvæmt athugunum vildu þeir að verðskrá Símans yrði einfölduð. Einnig að viðskiptavinir leggi áherslu á að fá afslátt af verði þegar hringt er í ákveðin númer en aðhyllast ekki sekúndumælingu. Einnig kom þar fram að að samkeppnisaðili þeirra reikni út lengd símtala á sama hátt og Síminn tók upp.

Samkvæmt ítarlegri könnun sem Póst- og fjarskiptastofnun gerði í aprílmánuði 2005 kom m.a. fram að 72% aðspurðra fylgjast illa með tilboðum frá fjarskiptafyrirtækjum. Í bréfi sem Neytendasamtökin sendu Póst- og fjarskiptastofnunar beindi "stjórn Neytendasamtakanna því til Póst- og fjarskiptastofnunar að stofnunin taki þetta mál til skoðunar og tryggi að neytendur séu ekki að greiða fyrir þjónustu sem þeir nýta sér ekki. Eina eðlilega er að innheimt er fyrir þann rauntíma sem neytendur tala, annað er beinlínis ósanngjarnt, nema því aðeins að einstakir neytendur geri samning um annað og sem byggist á upplýstri ákvörðun. Ef Og Vodafone mælir tímalengd GSM-símtala á sama hátt og Síminn gerir nú, ætlast Neytendasamtökin til að Póst- og fjarskiptastofnun beiti sér fyrir að breytingar verði einnig gerðar þar. Stjórn Neytendasamtakanna minnir loks á að GSM-símtöl eru dýr hér á landi, raunar með því hæsta sem gerist í okkar heimshluta eins og nýlegar kannanir sýna. Það er því mikilvægt fyrir neytendur að tímamælingar á GSM-símtölum séu í samræmi við lengd símtalana, en ekki að sá tími sé lengdur samkvæmt einhliða ákvörðun símafyrirtækja." Ekki hefur borist svar frá Póst- og fjarskiptastofnun við þessu erindi.

2.4.6 Tryggja þarf virka samkeppni á ADSL markaði

Sagt var frá því á heimasíðu Neytendasamtakanna þann 22. ágúst 2005 að samtökin hafi fengið fjölmargar kvartanir þegar enski boltinn byrjaði um miðjan ágúst mánuð. Það var einkum tvennt sem neytendur kvörtuðu yfir. Í fyrsta lagi að neytendur sem vilja horfa á enska boltann þurfi annað hvort að hafa aðgang að breiðbandi Símans eða að vera með ADSL áskrift hjá Símanum. Í öðru lagi var óánægja með þann langa biðtíma sem var eftir ADSL áskriftinni. Í umræðu um þessi mál kom jafnframt fram að Og Vodafone og Sýn hafa með sér samstarf og að nýir áskrifendur að Sýn þurfi að kaupa áskrift með ADSL tengingu hjá Og Vodafone.

Í yfirlýsingu Neytendasamtakanna kom fram að samtökin hafa áður gagnrýnt þetta fyrirkomulag. Minnt var á að nú séu það sömu fyrirtæki sem eiga sjónvarpsstöðvar (efnisveitur) og fjarskiptafyrirtæki (dreifiveitur). Að mati Neytendasamtakanna er óeðlilegt að tengja saman viðskipti neytenda við fjarskiptaviðskipti og kaup á tilteknum sjónvarpsrásum. Loks var í yfirlýsingunni bent á að ljóst væri að önnur fyrirtæki sem selja ADSL aðgang eigi á brattann að sækja komist stóru fyrirtækin tvö, Síminn og Og Vodafone, upp með það að tengja ADSL áskrift sína við sölu á einstökum sjónvarpsrásum til neytenda. Enda hafi fyrirtækið Hive kært þetta til samkeppnisyfirlvalda.

Frá því að þessi yfirlýsing var gefin út hefur komið fram að allar sjónvarpsstöðvar hér á landi munu í framtíðinni dreifa efni frá samkeppnisaðilum í gegnum sínar dreifiveitur.

2.4.7 Upplýsingar um niðurhal erlendis frá

Neytendasamtökin sendu frá sér yfirlýsingu 24. janúar 2006 þar sem vakin var athygli neytenda á því að á sl. vori var fjar-skiptalögum breytt. M.a. var eftirfarandi bætt við 37. grein lag-anna: "Fjarskiptafyrirtæki sem býður internetþjónustu er skylt að gera áskrifendum sínum, þeim að kostnaðarlausu og ef þeir þess óska, sýnilegt hvenær þeir eru að greiða fyrir gagnaflutning erlendis frá." Í greinargerð með frumvarpinu kom fram að 15% af íslenskum heimasíðum eru vistaðar erlendis og því geti neytandinn ekki séð hvenær hann er á erlendra síðu en netþjónustan gjaldfærir í flestum tilvikum vegna niðurskatts þáðan. Þar sem til staðar er hugbúnaður til að gera þetta mögulegt var þessi lagabreyting ákveðin og í greinargerðinni kemur fram að hér sé fyrst og fremst um neytendavernd að ræða.

2.5 Fjármálamarkaður

2.5.1 Stimpilgjaldið er bæði ranglátur og óvin-sæll skattur

Þann 23. maí 2005 sendu Neytendasamtökin frá sér yfirlýsingu varðandi stimpilgjöld. Þar var sagt frá því að á heimasíðu Neytendasamtakanna hafi verið spurt hvort afnema ætti stimpilgjöld af lánum. Samtals svöruðu 158 þessari spurningu. Niðurstaðan var afgerandi, 150 eða 94,9% sögðu að afnema ætti þennan skatt, 3 eða 1,9% vildu hafa skattinn áfram og 5 eða 3,2% sögðust ekki vita það.

Þeir stjórnmalamenn sem hafa tjáð sig um þennan skatt hafa allir tekið undir að þessi skattur sé óranglátur. Lögð var fram á Alþingi á síðasta vetri tillaga um að afnema þennan skatt. Pétur Blöndal formaður efnahags- og viðskiptanefndar Alþingis lýsti því yfir að hann hefði hug á að fá það í gegn að stimpilgjald á lánum til endurfjármögnunar yrði afnumið. Því miður var það ekki gert. Miðað við yfirlýsingar stjórnmalamanna úr öllum flokkum, þar á meðal Halldórs Ásgrímssonar fyrrverandi forsætisráðherra, kom þessi niðurstaða á óvart svo vægt sé til orða tekið. Það væri því full ástæða til að hvetja til að þessi tillaga yrði endurflutt á Alþingi þegar það kæmi saman á nýjan leik.

2.5.2 Neytendasamtökin fagna dómi Hæstaréttar um ábyrgðir

Neytendasamtökin sendu frá sér yfirlýsingu þann 30. maí 2005 þar sem fagnað var dómi Hæstaréttar í máli sem varðaði samkomulag um notkun ábyrgða á skuldum einstaklinga. Málavextir voru þeir að einstaklingur hafði gengist í sjálfskuldarábyrgð á skuldabréfi fyrir bróður sinn. Sparisjóður Hafnarfjarðar lét fara fram fjárnám hjá ábyrgðarmanninum á grundvelli skuldabréfsins en ábyrgðarmaðurinn krafðist ógildingar á fjárnáminu þar sem Sparisjóðurinn hafði ekki farið eftir ákvæðum áður nefnds samkomulags um ábyrgðir þegar ábyrgðarmaðurinn gekkst í ábyrgðina. Það hafði t.d. ekki verið framkvæmt greiðslumat á lántakanda eins og samkomulagið kveður á um. Héraðsdómur Reykjaness féllst á kröfur ábyrgðarmannsins og felldi aðfarargerðina úr gildi m.a. með þeim rökstuðningi að það að láta hjá líða að meta greiðslugetu lántaka og eftir atvikum gera ábyrgðarmanni grein fyrir því ef niðurstaða þess mats benti til þess að lántakinn gæti ekki staðið í skilum, hafi verið á áhættu Sparisjóðsins. Sparisjóðurinn yrði að bera hallann af þeirri ákvörðun sinni að veita skuldabréfalánið án þess að viðhafa áður þau vönduðu vinnubrögð sem hann hafði undirgengist með aðild sinni að áður nefndu samkomulagi. Úrskurðurinn var svo staðfestur í Hæstirétti.

Neytendasamtökin fögnuðu dómi Hæstaréttar sem er fordæmisgefandi varðandi það hvernig samkomulagið um notkun ábyrgða á skuldum einstaklinga verður túlkað í framtíðinni. Hann staðfestir vægi samkomulagsins og sýnir að brot gegn ákvæðum þess hefur raunverulegar réttarverkanir.

2.5.3 Bankarnir græða og græða

Þann 9. ágúst 2005 sendu Neytendasamtökin frá sér yfirlýsingu þar sem bent var á að síðustu árin hafi bankar og önnur fjármála-fyrirtæki sýnt methagnað hvert árið á fætur öðru. Samkvæmt tölum fyrir fyrri helming þessa árs væri ekkert lát þar á og allt stefndi í methagnað enn eitt árið.

Í yfirlýsinguinni sagði m.a.: "Nú er það svo að fyrirtækjum er ætlað að skila hagnaði og er ekkert óeðlilegt við að þau geri það, ekki síst þar sem virk samkeppni ríkir. Það stingur hins vegar í augu að samkeppni á fjármálamarkaði er miklum mun minni heldur en mörgum öðrum og um leið er hagnaður þeirra miklu meiri en annarra fyrirtækja. Aðilar á þessum markaði halda jafnframt mjög að sér höndum þegar kemur að verðsamkeppni til að öðlast hylli viðskiptavina. Miklu fremur er keppt um ímynd sem þessi fyrirtæki byggja upp með auglýsingum. Sem dæmi má nefna að einn banki auglýsir grimmt að þeir styðji íslenska knattspyrnu, fremur en að fara í virka verðsamkeppni við samkeppnisaðila sína.

En það eru ekki bara íslenskir bankar sem græða sem aldrei fyrr. Þannig lásum við á heimasíðu dönsku neytendasamtakanna að þar í landi er það sama uppi á teningnum. Þar segir einn af talsmönnum þeirra samtaka að "ef litid er á hagnað bankanna er margt sem bendir til að þarna sé hægt að ástunda góð viðskipti. Og viðskipti af þessu tagi geta þeir einir haft þar sem samkeppni er ekki næg. Í öllum kennslubókum segir að ef samkeppni er næg er verðið einnig lægra. Það er ekki mikil samkeppni á bankamarkaðnum." Einnig er þar bent á að það virðist ríkja skilningur milli danskra banka að halda sér frá verðstríði. Þess vegna auglýsi bankarnir ekki verð, en miklu frekar hæfileika þeirra og getu.

Kannast íslenskir neytendur við eitthvað þessu líkt? Hafa þeir komið auga á virka verðsamkeppni á þessum markaði hér landi? Við sem störfum hjá Neytendasamtökunum höfum allavega ekki komið auga á slíka samkeppni, en myndum gjarnan vilja sjá hana."

2.5.4 Dýrast að taka húsnæðislán á Íslandi

Þann 17. nóvember 2005 boðuðu Neytendasamtökin til blaðamannafundar. Á fundinum var kynnt ný skýrsla Neytendasamtakanna um húsnæðislánamarkaðinn á Íslandi og í ný öðrum Evrópulöndum.

- Í fréttatilkynningu með þessari könnun sagði m.a. að það halli verulega á íslenska neytendur þegar kemur að húsnæðislánum. Þetta sé helsta niðurstaða skýrslu sem Neytendasamtökin unnu í samvinnu við neytendasamtök í Danmörku, Noregi, Svíþjóð, Finnlandi, Bretlandi, Írlandi, Hollandi, Þýskalandi og Austurríki. Helstu niðurstöður eru:
- Það er dýrara í upphafi að taka húsnæðislán hér þar sem lántökugjald íslenskra fjármálafyrirtækja er umtalsvert hærra en að jafnaði í hinum níu löndunum.
- Sá ósanngjarni skattur, stimpilgjald er lagður á í flestum löndunum með mismunandi formi. Finnar hafa einir hætt þessari ranglátu skattlagningu.
- Þegar kemur að því að greiða lánið til baka er það miklu dýrara fyrir íslenska neytendur en nágrannaþjóðir okkar og valda því einkum þrír þættir:

- Vaxtastig á húsnæðislánum er að jafnaði lágt í flestum viðmiðunarlöndunum og virðast lántakendur njóta þess víðast hvar.
- Vextir hér eru þeir hæstu á því svæði sem könnunin nær til. Raunvextir eru að jafnaði frá 2 og upp í tæplega 5 prósentustigum hærri en í hinum Evrópulöndunum.
- Kostnaður við greiðslu afborgana er mun hærri og uppgreiðslugjald er yfirleitt hærri.

Þessi könnun vakti mikla athygli og hefur ítrekað verið vitnað í hana af fjölmörgum aðilum. Neytendasamtökin höfðu fengið styrk hjá félagsmálaráðherra og sem var nýtt til að vinna þessa könnun. Það voru Jónas Guðmundsson og Ólafur Klemensson stjórnarmenn í Neytendasamtökunum sem önnuðust úrvinnslu könnunarinnar, en neytendasamtök í áðurnefndum löndum öfl-uðu upplýsinga í sínum löndum.

2.5.5 Verðkönnun á þjónustugjöldum banka og sparisjóða - allt að 300% munur

Þann 1. desember 2005 birtu Neytendasamtökin niðurstöður verðkönnunar sem gerð var í samstarfi við SFR á þjónustugjöldum banka og sparisjóða. Dæmi voru um allt að 300% verðmun á sambærilegri þjónustu.

Sambærilegar kannanir voru gerðar á verði bankapjónustu árið 2002 og einnig árið 1997. Þegar niðurstöður þessarar verðkönnunar voru bornar saman við fyrri kannanir kom í ljós að flest þjónustugjöld höfðu hækkað. Í sumum tilvikum var um að ræða lít- illega hækkan, sum gjöld höfðu hækkað í takt við verðlagsþróun en önnur umfram hana, eða um allt að 220% þegar miðað er við tímabilið 2002-2005 og um allt að 300% þegar miðað var við tímabilið 1997-2005. Til samanburðar hafði vísitala neysluverðs með húsnæðiskostnaði hækkað um 10,7% á tímabilinu 2002-2005 og launavísitala um 18,7%. Miðað við tímabilið 1997-2005 hafði vísitala neysluverðs með húsnæðiskostnaði hækkað um 36,5% og launavísitala um 69,3%.

2.5.6 Hreyfanleiki á fjármálamarkaði Norðurlanda

Norræna ráðherranefndin gaf út skýrslu í marsmánuði 2006 um fjármálamarkaðinn á Norðurlöndum og hreyfanleika neytenda á þessum markaði. Neytendasamtökin birtu údrátt úr þessari skýrslu á heimasíðu sinni þann 20. mars 2006. Skýrslan staðfesti m.a. í meginatriðum skýrslu Neytendasamtakanna um húsnæðismarkaðinn (sjá kafla 2.5.4). Á heimasíðunni var m.a. fjallað um eftirfarandi atriði úr skýrslunni:

- Verðkönnun á þjónustugjöldum og vöxtum.
- Tryggðarkerfi fjármálastofnanna og norrænar rannsóknir á tryggðarkerfum.
- Kostir tryggðarkerfa.
- Ókostir tryggðarkerfa.
- Reglur um mat á áhættu og eiginfjárlutfalli.
- Hreyfanleiki viðskiptavina banka.
- Könnun á viðskiptavinum banka í Danmörku.
- Samantekt.

Skýrsluhöfundur lagði til nokkrar leiðir til að auka gagnsæi og hreyfanleika á á norrænum fjármálamörkuðum. Tillögurnar voru eftirfarandi:

- Fjármálafyrirtæki þurfa gefa upp ýtarlegri upplýsingar um tekjur af vöxtum og þjónustugjöldum.
- Búa þarf til gagnagrunn til að gera verðsamanburð milli fyrirtækja.
- Fjármálafyrirtæki þurfa að upplýsa hvað viðskiptavinir greiða

há gjöld á ársgrundvelli og meta þannig hvort viðskiptavinurinn sé að fá hagstæðustu þjónustuna.

- Fjármálafyrirtæki sem bjóða tryggðarkerfi eða samansetta pakka ættu ekki að leyfast að tengja það vörum eða þjónustu sem ekki eru fjármálalegs eðlis.
- Að lögð verði upplýsingaskylda á fjármálafyrirtæki um hreyfanleika viðskiptavina sinna.
- Fjármálafyrirtæki með markaðshlutdeild hærri X % verði skylt að reka miðlæga kvörtunarmedhöndlun.

2.5.7 Gagnagrunnur til að bera saman verð á bankapjónustu

Í framhaldi af þessari skýrslu sendu Neytendasamtökin bréf til Samtaka banka og verðbréfafyrirtækja þann 24. mars sl. Í bréfinu var minnt á tillögur skýrsluhöfundar til að tryggja aukna upplýsingagjöf til neytenda til að auka gagnsæi þeirra á fjármálamarkaði. Ein tillagan var að á öllum Norðurlöndum væri settur upp gagnagrunnur aðgengilegur fyrir neytendur og þar sem þeir gætu borið saman kjör sem standa til boða hjá einstökum fyrirtækjum á þessum markaði. Í bréfinu óskuðu Neytendasamtökin eftir samstarfi við Samtök banka og verðbréfafyrirtækja um að koma upp slíkum gagnagrunni. Vísuðu samtökin til samstarfs dönsku neytendasamtakanna og Finansrådet sem opnuðu slíkan gagnagrunn um s.l. áramót. Ekki hefur borist svar við þessu erindi Neytendasamtakanna.

2.5.8 Rannsókn norrænna samkeppniseftirlita á bankamarkaðnum

Þann 23. ágúst 2006 var birt ný skýrsla um bankamarkaðinn á Norðurlöndum og sem var unnin af samkeppniseftirlitum Norðurlanda. Fátt kom á óvart í þessari skýrslu og raunar staðfesti hún bæði skýrslu Norrænu ráðherranefndarinnar um hreyfanleika neytenda á bankamarkaði sem kom út í mars 2006 og skýrslu Neytendasamtakanna um íbúðarlán í tíu Evrópulöndum sem kom út í nóvember 2005. Flestir fjölmiðlar höfðu samband við Neytendasamtökin til að fá sjónarmið samtakanna til þessarar skýrslu.

- Í þessari skýrslu lagði Samkeppniseftirlitið áherslu á eftirtalin atriði:
- Samþjöppun á íslenskum bankamarkaði er mjög mikil. Sama gildir um hin Norðurlöndin.
- Enginn erlendur banki er með starfsemi á Íslandi.
- Meiri vaxtamunur er á Íslandi en á öðrum Norðurlöndum.
- Eignarhald á íslenskum greiðslukerfum og kortafyrirtækjum er mjög samtvinnuð.
- Viðskiptavinir bankanna skipta ekki um banka. Svo nefndur hreyfanleiki þeirra er mjög lítill.
- Samkeppniseftirlitið telur nauðsynlegt að gripið verði til aðgerða til þess að auka hreyfanleika viðskiptavina bankanna en það er mikilvæg forsenda fyrir aukinni virkri samkeppni á markaðnum.
- Samkeppniseftirlitið telur nauðsynlegt að hugað sé að aðgangshindrunum að greiðslukerfum bankanna og sameiginlegu eignarhaldi banka og sparisjóða á greiðslukortafyrirtækjunum.

Samkeppniseftirlitið skilgreindi stöðuna svo á íslenskum bankamarkaði:

- Fjórir stærstu bankar á Íslandi hafa 93% markaðshlutdeild miðað við heildareign samkvæmt efnahagsreikningum á árinu 2004.

- Markaðshlutdeild fjögurra stærstu banka á Íslandi hefur farið vaxandi frá árinu 1994 til 2004. Ástæðan er að hluta til samruni tveggja banka árið 2003.
- Enginn erlendur banki er með starfsemi á Íslandi. Enginn nýr alhliða banki hefur hafið starfsemi á Íslandi síðustu 10 árin.
- Arðsemi eigin fjár banka var hæst á Íslandi af Norðurlöndunum á árinu 2003.

Í skýrslunni var lögð mikil áhersla á að nýjum aðilum á markaðnum verði tryggður eðlilegur aðgangur að greiðslukerfum sem fyrir hendi eru. Það er forsenda að nýr aðili geti komist inn á bankamarkaðinn að hann geti nýtt það greiðslukerfi sem fyrir hendi er og sem er í eigu þeirra banka og sparisjóða sem nú eru á markaði. Einnig að komið verði á samræmdum bankamarkaði á Norðurlöndum og helst í allri Evrópu. Loks kemur fram að Samkeppniseftirlitið sé að skoða frekar greiðslukortamarkaðinn á Íslandi.

Í skýrslunni leggja samkeppnisyfirlönd á Norðurlöndum fram eftirfarandi tillögur til að bæta samkeppni á bankamarkaði á Norðurlöndum til hagsbóta fyrir neytendur:

- Gagnsæjar og hlutlausar reglur um aðgengi að greiðslukerfum.
- Aðskilnaður á milli eignarhalds og stjórnunar á greiðslumiðlunarkerfum annars vegar og viðskipta við greiðslumiðlunarkerfin hins vegar.
- Auðvelt þarf að vera fyrir neytendur að bera saman mismunandi kosti.
- Auðvelt ætti að vera í raun að skipta um banka.
- Norrænn markaður fyrir norræna neytendur.

3. Leiðbeininga- og kvörtunarþjónusta Neytendasamtakanna

3.1 Starfsemin

Leiðbeininga- og kvörtunarþjónusta Neytendasamtakanna er starfrækt í Reykjavík og á Akureyri og sinnir hún neytendum hvar á landinu sem þeir búa. Þessu starfi sinna fimm starfsmenn miðað við 3,75 stöðugildi.

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.

Purfi 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 4.000 krónur í málskotsgjald þegar þörf er á slíkri milligöngu.

3.2 Kostnaður við rekstur leiðbeininga- og kvörtunarþjónustunnar

Neytendasamtökin og viðskiptaráðuneytið hafa gert með sér þjónustusamning þar sem Neytendasamtökin taka að sér rekstur Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu fyrir neytendur óháð því hvort þeir séu félagsmenn í Neytendasamtökunum eða ekki.

Frá því að þjónustusamningurinn var gerður hafa stjórnvöld þó aldrei greitt nema hluta kostnaðar. Þessi kostnaður er áætlaður á þessu ári rúmar 15 mill. króna en stjórnvöld greiða 10 mill. króna. Neytendasamtökin verða því að nota 5 mill. króna með árgjöldum félagsmanna svo hægt sé að standa við samninginn. Neytendasamtökin vinna ótulllega að því að kynna starfsemi samtakanna fyrir stjórnvöldum og mikilvægi neytendamála. Vonin er að sú vinna muni bera árangur fyrr en síðar og að stjórnvöld komi til með að hækka framlag sitt og beri allan þann kostnað sem af þjónustusamningnum hlýst.

3.3 Hverjir leita til leiðbeininga og kvörtunarþjónustunnar?

Neytendasamtökin nota tölvuforritið Yfirsýn til að halda utan um þær fyrirspurnir sem berast samtökunum. Skráð er hvernig viðkomandi fyrirspurn berst, kyn fyrirspyrjanda og hvort hann/hún er félagsmaður í samtökunum eða ekki. Hér má sjá skiptingu erinda sem bárust Neytendasamtökunum tímabilið 1. nóvember 2004-15. júlí 2006.

3.3.1 Hvernig berast fyrirspurnir til Neytendasamtakanna?

Sími	13.130	87%
Tölvupóstur	1.617	10%
Aðili kemur á skrifstofu	348	2%
Póstur og símbréf	26	1%
Samtals	15.121	100%

3.3.2 Hverjir hafa samband við Neytendasamtökin?

Félagsmaður	7.725	51%
Utanfélagsmaður	5.549	37%
Einstaklingur í rekstri	168	1%
Fyrirtæki	768	5%
Opinber aðili	60	1%
Fjölmíðill	163	1%
Ekki vitað	654	4%
Samtals	15.121	100%

3.3.3 Hver er kynjaskiptingin?

Karl	6.640	44%
Kona	8.472	56%
Samtals	15.121	100%

3.4 Fyrirspurnir til Leiðbeiningaþjónustu Neytendasamtakanna 2003-2005

Fyrirspurnir eru spurningar neytenda um rétt sinn sem starfsfólk Neytendasamtakanna svarar beint án frekari afskipta af málinu. Langflestar fyrirspurnir berast samtökunum í gegnum síma en á síðustu árum hefur fyrirspurnum með tölvupósti fjölgað.

Málaflokkur	Fjöldi 2003	Fjöldi 2004	Fjöldi 2005
Bifreiðar og önnur farartæki	446	374	409
Inneignarnótur	315	333	369
Raftæki	491	343	355
Tölvur og hugbúnaður	441	353	330
Húsgögn	302	259	317
Ýmis lögfræðileg ráðgjöf	255	343	315
Ferðamál	364	295	314
Skilaréttur	274	318	274
Póstur og fjarskipti	217	220	274
Verðlag, auglýsingar	319	296	263
Fasteignamál	290	355	258
Barnavörur (utan fatnaðar)	164	197	231
Iðnaðarmenn	213	205	220
Gæðakannanir	360	295	219
Fjármálafyrirtæki	255	230	199
Tryggingar	278	257	183
Fatnaður, skartgripir	186	186	166
Efnalaugar, þvottahús	191	122	162
Farsímar	299	178	126
Innréttingar, hreinlætistæki	57	55	79
Önnur þjónusta	182	85	77
Neytendablaðið	125	82	77
Fjölbýli, leiga, erfðir o.fl.	74	91	74
Önnur kaup, s.s. matur, gæludýr	112	108	72
Snyrting, heilsa	86	58	66
Evrópska neytendaaðstoðin	100	21	60
Þjónusta sérfræðinga	133	110	54
Gólf- og veggefni	33	48	49
Opinber þjónusta, stjórnsýsla	84	63	43
Ferðamenn, hótél, veitingaþjónusta	34	26	41
Veitufyrirtæki		26	41
Happdrætti, leikir	39	39	36
Útgáfufyrirtæki	70	33	34
Skólar, námskeið	40	19	30
Ýmis húsbúnaður, s.s. stell	35	36	28
Húsgöngu- og fjarsala		15	5
Samtals	6.864	6.074	5.840

3.5 Mál sem fóru til Kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna 2003-2005

Í kvörtunarmálum hefur starfsfólk Neytendasamtakanna milligöngu milli neytanda og seljanda vörunnar/þjónustunnar í því skyni að ná rétttri og sanngjarnri lausn. Slík milliganga fer í flestum tilvikum fram með formlegum hætti, þ.e. skriflega, en í sumum tilvikum eru málin leyst símleiðis. Málum er einnig fylgt eftir til stjórnvalda ef þau eru þess eðlis og jafnvel fyrir dómstóla.

Málaflokkur	Fjöldi 2003	Fjöldi 2004	Fjöldi 2005
Ferðamál	34	19	28
Fatnaður og skartgripir	51	27	20
Raftæki	11	8	18
Húsgögn	25	18	17
Iðnaðarmenn	17	12	17
Fjarskipti, póstur	11	6	14
Efnalaugar, þvottahús	10	8	13

Bifreiðar og önnur farartæki	15	15	12
Evrópska neytendaaðstoðin	7	6	11
Fjármálafyrirtæki	20	2	10
Tölvur og hugbúnaður	14	16	9
Tryggingar	10	2	9
Opinber þjónusta, stjórnsýsla	5	6	8
Önnur þjónusta	15	16	8
Önnur kaup, s.s. neysluvörur	4	3	7
Barnavörur, utan fatnaðar	5	3	6
Þjónusta sérfræðinga	5	1	6
Innréttingar, hreinlætistæki, gólfefni o.fl.	2	5	5
Snyrting, heilsa	2	3	5
Fasteignamál	16	5	4
Fjölbýli, leiga o.fl.	2	1	4
Útgáfufyrirtæki	3	4	1
Skólar, námskeið	10	1	1
Happdrætti, leikir	0	0	0
Ferðamenn, hótél, veitingaþjónusta	1	0	0
Samtals	295	198 *	233

* Í 11 tilvikum hafði málaflokkur ekki verið valinn.

3.6 Kvörtunar- og úrskurðarnefndir

Neytendasamtökin hafa haft frumkvæði að stofnun úrskurðarnefnda og eiga samtökin aðild að sex kvörtunar- og úrskurðarnefndum. Þessar nefndir eru nauðsynlegur bakhjarl fyrir Kvörtunarþjónustu samtakanna en ódýrt og fljótlegt er fyrir neytendur að fara með mál fyrir nefndirnar. Málskotsgjald er misjafnlega hátt eftir því hvaða nefnd er um að ræða, en sé komið til móts við kröfur neytandans að hluta eða öllu leyti fær hann málskotsgjaldið endurgreitt frá seljandanum. Neytandinn getur alltaf haldið áfram með mál fyrir dómstóla ef hann er ósáttur við úrskurð nefndarinnar. Neytendasamtökin eiga aðild að eftirtöldum kvörtunar- og úrskurðarnefndum:

- *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 krónur.

- *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 krónur.
- *Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna*
- Nefndin er fullskipuð þegar í henni sitja fimm fulltrúar en það ræðst af ágreiningsefninu hvaða fulltrúar atvinnulífsins 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 krónur.

- *Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum.*
- Nefndina skipa þrír fulltrúar sem allir skulu vera löglærðir. Einn er tilnefndur af Neytendasamtökunum, einn af Sambandi íslenskra váttryggingafélaga og einn af viðskiptaráðherra og er hann jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er 6.000 krónur.
- *Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.*
- Nefndina skipa fimm fulltrúar, tveir eru tilnefndir Neytendasamtökunum, tveir af fjármálafyrirtækjum og einn af viðskiptaráðherra og er hann jafnframt formaður nefndarinnar. Málskotsgjald er 5.000 krónur.
- *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 krónur.

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

3.6.1 Fjöldi mála sem fóru fyrir úrskurðarnefndir

Kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalagaeggenda	
Úrskurðarnefnd í ferðamálum	
Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna	
Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum	
Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki	
Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands	

Fjöldi 2003	Fjöldi 2004	Fjöldi 2005
3	2	3
3	5	5
1	1	0
257	258	225
33	28	14
3	2	1

3.6.2 Breytingar á samþykktum úrskurðarnefnda

Á þessu starfstímabili hafa samþykktir tveggja úrskurðarnefnda, Úrskurðarnefndar í ferðamálum og Úrskurðarnefndar í váttryggingamálum verið endurskoðaðar.

Samþykktir Úrskurðarnefndar í ferðamálum (sem hét áður kvörtunarnefnd Neytendasamtakanna og Félags íslenskra ferðaskrifstofa) voru orðnar mjög gamlar og náðu aðeins til pakkaferða. Með nýju samþykktunum nær starfssvið nefndarinnar til allra fyrirtækja sem eiga aðild að Samtökum ferðaþjónustunnar (ferðaskrifstofur, flugfélög, bílaleigur, hótél og veitingahús).

Nokkrar breytingar voru gerðar á samþykktum Úrskurðarnefndar í váttryggingamálum og eru þessar þær helstu:

- Starfssvið nefndarinnar víkkaði út þannig að nefndin úrskurðar um ágreining sem fellur undir ákvæði laga um váttryggingarsamninga auk bótaskyldu.
- Felld er niður skylda málskotsaðila til að skjóta máli fyrst til tjónarnefndar váttryggingafélaganna áður en því er skotið til Úrskurðarnefndar í váttryggingamálum.
- Bregðist váttryggingafélag ekki við skriflegri kröfu málskotsaðila innan þriggja vikna þarf málskotsaðili ekki að bíða svars váttryggingafélagsins lengur heldur er honum heimilt að leita beint með málið til nefndarinnar.
- Nefndin skal nú birta alla úrskurði sína ásamt öðrum upplýsingum um starfsemi nefndarinnar í stað birtingu samantektar úrskurða áður.
- Ákveði váttryggingafélag að hlíta ekki úrskurði nefndarinnar ber því að tilkynna nefndinni um þá ákvörðun sína innan tveggja vikna og færa rök fyrir henni. Nýmálið hér er krafan um rökstuðning.

3.6.3 Viðræður um stofnun Úrskurðarnefndar Neytendasamtakanna og Félags fasteignasala

Í framhaldi af fundi sem Neytendasamtökin áttu með Félagi fasteignasala varðandi umsýslugjöld lögðu Neytendasamtökin til að þessir aðilar stofnuðu úrskurðarnefnd sem neytendur gætu leitað til teldu þeir á rétti sínum brotið í viðskiptum við fasteignasala. Í framhaldi af því sendu Neytendasamtökin bréf til Félags fasteignasala þann 13. apríl 2005 þar sem óskað var eftir viðræðum um stofnun slíkrar nefndar. Stjórn Félags fasteignasala hefur nú fjallað um þetta erindi og ákveðið að ganga til samninga við Neytendasamtökin um stofnun úrskurðarnefndar sem taki til meðferðar ágreining neytenda og fasteignasala.

3.7 Athyglisverð mál frá kvörtunarbþjónustunni

3.7.1 Ábyrgðarmaður

Ábyrgðarmaður á skuldabréfi hjá fjármálafyrirtæki leitaði til Leiðbeininga- og kvörtunarbþjónustu Neytendasamtakanna. Kvað ábyrgðarmaðurinn að sér hefði ekki verið kynnt greiðslumat lántaka við undirritun skuldabréfins og renndu dagsetningar skuldabréfsins og greiðslumats lántaka stöðum undir þá fullyrðingu. Dagsetningar skjalanna báru með sér að greiðslumatið hefði verið kynnt ábyrgðarmanninum tveimur vikum eftir að hann undirritaði ábyrgðarskuldabindinguna en slíkt er í ósamræmi við samkomulag um notkun ábyrgða á skuldum einstaklinga. Bar greiðslumatið með sér að lántakinn myndi ekki getað staðið við skuldbindingar sínar. Ábyrgðarmaðurinn hélt því fram að hefði hann vitað hversu slæm staða lántakans var hefði hann ekki gengist í ábyrgðina. Lögfræðingur Neytendasamtakanna ritaði bréf til fjármálafyrirtækisins og gerði kröfu um að ábyrgðarmaðurinn yrði leystur undan ábyrgðinni. Fyrirtækið féllst ekki á kröfuna og hélt því fram að bæði skjölin hefðu verið undirrituð á sama tíma þrátt fyrir að dagsetningar þeirra bæru annað með sér. Var málið lagt fyrir Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki til að fá leyst úr málinu. Meirihluti úrskurðarnefndarinnar féllst á kröfur ábyrgðarmannsins með þeim rökstuðningi að gegn andmælum ábyrgðarmannsins yrði að telja ósannað að bréfið hafi verið undirritað annan dag en það bar með sér og vitundarvottar höfðu staðfest með undirritun sinni sem rétta.

3.7.2 Ísskápsmál – 5 ára reglan

Neytandi hafði keypt tvískiptan ísskáp af Heklu hf. í ágúst 2003. Rúmum tveimur árum seinna, eða í nóvember 2005 bilaði ísskápurinn þannig að ísframleiðsla varð engin og ekki var unnt að frysta matvæli. Seljandi gerði tilraun til að gera við ísskápinn en það tókst ekki. Fór maðurinn þá fram á að fá nýjan ísskáp en Hekla hf. vildi frekar reyna að gera aftur við ísskápinn. Maðurinn leitaði til Leiðbeininga- og kvörtunarbþjónustunnar sem taldi megínreglu laganna um valfrelsi neytandans eiga við. Maðurinn hafi því átt rétt á að fá afhentan nýjan ísskáp í stað þess að gert yrði við gallaða ísskápinn. Hekla hf. afhenti ekki nýjan ísskáp og í framhaldinu var málið lagt fyrir kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Kaupandi ísskápsins krafðist nú riftunar á kaupunum, þ.e. að kaupin gengju til baka og að hann fengi endurgreitt. Í áliti sínu tók nefndin afstöðu til þess hvort kaupandinn hefði tilkynnt um gallann innan kvörtunarfrests laganna. Neytandi getur leitað til seljanda um úrbætur vegna galla í tvö ár frá kaupum. Fresturinn er hins vegar fimm ár í tilvikum þar sem hlutir hafa verulega lengi

endingartíma en almennt gerist um söluhluti. Við mat á því hvort fimm ára kvörtunarfrestur ætti við í þessu tilviki leit nefndin til endingartíma ísskápa almennt en að mati nefndarinnar má gera ráð fyrir að hann sé á bilinu 10-20 ár. Taldi nefndin að slík ending fullnægði skilyrðum ákvæðisins um verulega lengri endingartíma og var fimm ára reglan því talin gilda um ískápinn. Kaupandinn tilkynnti því um gallann innan frests laganna og gat þar með stuðst við úrræði þeirra. Taldi nefndin öll skilyrði til riftunar uppfyllt og var því fallist á kröfu mannsins.

3.7.3 Tafir á farangri – Evrópska neytendaaðstoðin

Mál barst frá Evrópsku neytendaaðstoðinni í Frakklandi vegna hjóna sem komið höfðu í fri til Íslands með Icelandair. Farangurinn þeirra skilaði sér hins vegar ekki fyrr en þremur dögum eftir komu þeirra til landsins. Höfðu hjónin þá þurft að kaupa sér lopapeysur og ýmsan hlýjan fatnað enda aðeins um 10° C hiti um hásumar. Útibú Icelandair í París vildi greiða mjög lágar skaðabætur án þess að viðurkenna ábyrgð þar sem annað flugfélag bæri ábyrgð á töfum farangursins. Hægt hefði verið að benda á ákvæði í Montreal sáttmálanum sem mælir fyrir um að flutningsaðilar bera sameiginlega og óskipta ábyrgð gagnvart farþega í slíkum aðstæðum. Ekki reyndist þó þörf á miklum málflutningi þar sem Icelandair hérna heima greiddi kröfur hjónanna að fullu.

3.7.4 Sólskáli

Neytandi fékk tilboð frá fyrirtæki um smíði á sólskála á svalir íbúðar sinnar. Einingarnar voru sniðnar eftir máli sem maðurinn hafði látið smíða mæla fyrir sig og teikningu sem smíðurinn rissaði upp. Þegar á reyndi kom í ljós að einingarnar pössuðu ekki og greindi kaupanda og seljanda á um í hverju vandinn lægi. Kaupandinn leit svo á að einingarnar hefðu ekki verið smíðaðar í samræmi við teikninguna en seljandinn þvertók fyrir það, engin leið hefði verið að skilja teikninguna öðru vísi. Seljandinn bauð kaupandanum að smíða nýjar einingar fyrir hann og taka um 1/3 af upphaflegu verði fyrir það. Smíðaði seljandi nýjar einingar sem pössuðu að þessu sinni. Kaupandinn leitaði til Neytendasamtakanna sem sendu bréf til seljanda. Var þar gerð krafa um endurgreiðslu á því sem kaupandi hafði greitt fyrir seinni einingarnar en þeirri kröfu var hafnað. Var málið lagt fyrir kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa sem leitaði eftir álit sérfræðings á teikningunum. Sérfræðingurinn komst að þeirri niðurstöðu að seljandinn hefði átt að óska eftir betri teikningum og nákvæmari málsetningu áður en hafist var handa við smíðarnar. Var niðurstaða nefndarinnar því sú að kaupandanum hefði verið rétt að krefjast nýrrar afhendingar vegna galla fyrri eininganna og að ekki hefði verið réttmætt af hálfu seljanda að krefjast greiðslu vegna þeirrar afhendingarinnar.

3.7.5 Skráning á einkanúmeri

Neytendasamtökin sendu inn fyrirspurn til Umferðarstofu í nóvember 2005 vegna tveggja sambærilegra erinda sem höfðu borist samtökunum. Í öðru erindinu hafði maður látið setja einkanúmer á bíl sinn og lést skömmu síðar. Ekkjan vildi halda númerinu en þar sem breyta þurfti kennitölu bíleiganda var henni gert að greiða skráningargjald 25.000 krónur að nýju. Ekkjan þurfti því að kaupa sama númer í annað skipti á fimm mánuðum. Neytendasamtökin sendu Umferðarstofu bréf og óskuðu eftir rökstuðningi. Umferðarstofa var á þessum tíma að íhuga breytingar á þessari reglu og hefur sú breyting nú gengið í gegn.

3.8 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 Evróska efnahagssvæðisins. Helsta verk efni Evrópsku neytendaaðstoðarinnar á Íslandi er því að liðsinna íslenskum neytendum í samskiptum þeirra við erlend fyrirtæki. ENA aðstoðar við upplýsingaöflun, kemur kvörtun neytandans áleiðis til seljandans og fylgist með afdrifum málsins erlendis. Sömuleiðis annast Evrópska neytendaaðstoðin samskipti við íslensk fyrirtæki berist kvartanir vegna viðskipta við þau frá neytendum í öðrum löndum á EES-svæðinu. Á árinu 2005 voru skráðar 60 fyrirsprunir til Evrópsku neytendaaðstoðarinnar. Kvörtunarmál hjá Evrópsku neytendaaðstoðinni voru 11 á árinu 2005.

4. Kærur á vegum Neytendasamtakanna

4.1 Kæra vegna auglýsinga Samtaka banka og verðbréfafyrirtækja

Eins og fram kom í skýrslu Neytendasamtakanna sem lögð var fyrir síðasta þing 2004 létu Samtök banka og verðbréfafyrirtækja fyrirtækið GJ Fjármálaráðgjöf gera fyrir sig könnun á kostnaði neytenda vegna bankaþjónustu og náði þessi könnun til Danmerkur, Noregs og Svíþjóðar auk Íslands. Skýrslan var kynnt um miðjan febrúar 2004. Niðurstöður voru þær, þvert á það sem Neytendasamtökin hafa haldið fram, að bankaþjónusta hér væri tillögulega ódýr miðað við samanburðarlöndin. Neytendasamtökin gagnrýndu þessa könnun og bentu á að hún væri unnin á afar hæpnum grunni og allt að því ómarktæk og á mörkunum að vera innlegg í umræðuna um þjónustugjöldin. Jafnframt sendu Neytendasamtökin frá sér ítarlega greinargerð um þessa könnun og þar sem sérfræðingar hjá dönsku og norsku neytendasamtökunum tóku undir gagnrýni Neytendasamtakanna.

En Samtök banka og verðbréfafyrirtækja létu sér ekki duga að gera könnunina, heldur létu samtökin auglýsingastofu hanna sjónvarpsauglýsingar. Þar var hamrað á megin niðurstöðum, niðurstöðum sem reiknaðar höfðu verið á hæpinn hátt. Auglýsingarnar voru birtar í sjónvarpi og ruglaði neytendur í ríminu, enda höfðu þeir talið þjónustugjöldin allt of há. Með bréfi dagsettu 12. maí 2004 kærðu Neytendasamtökin þessar auglýsingar til samkeppnisyfirvalda. Nú rúmlega tveimur árum síðar hefur þessi kæra ekki enn verið afgreidd sem verður að teljast ámælisvert.

4.2 Kæra vegna uppgreiðslugjalds

Með 16. gr. laga nr. 121/1994 um neytendalán er neytendum veitt heimild til að greiða lán upp hraðar en um var samið í upphafi. Margir kjósa að nýta sér þessa heimild en verða í flestum tilvikum að greiða svokallað uppgreiðslugjald sem er oft um 2%. Neytendasamtökin eru þeirrar skoðunar að uppgreiðsluþóknun samrýmist ekki lögum um neytendalán. Fyrir því eru eftirfarandi ástæður:

1. Samkvæmt neytendalánalögum eiga neytendur lögbundinn rétt til uppgreiðslu fyrir gjalddaga. Hvergi kemur fram í lögum að heimilt sé að skilyrða þann rétt á nokkurn hátt. Í lögnum er hins vegar tekið fram að ekki megi með samn-

ingi víkja frá ákvæðum laganna neytanda í óhag. Með því að gera þóknun að skilyrði fyrir nýtingu réttar til uppgreiðslu er verið að rýra rétt neytenda, oftast með einhliða ákvæði í lánsamningi.

2. Lög um neytendalán voru sett í þeim tilgangi að gefa neytendum færi á að bera saman mismunandi tilboð lánveitenda. Af þeim sökum á skv. lögum að veita neytandanum upplýsingar um þann kostnað sem hann kemur til með að verða fyrir vegna lánsins. Í lögum er talinn upp allur mögulegur kostnaður auk annarra upplýsinga sem skipt geta máli svo sem gildistími lánsamnings og skilyrði uppsagnar hans. Einnig kemur fram að veita skuli upplýsingar um heimild til uppgreiðslu. Ekkert er hins vegar minnst á að upplýsa eigi um hvort þóknun sé tekin fyrir uppgreiðslu. Gera má ráð fyrir því að ef löggjafinn hefði talið slíka þóknun heimila hefðu lögin kveðið á um skyldu til að upplýsa um upphæð hennar. Ef fjármálafyrirtækjum á að vera heimilt að innheimta ýmis konar gjöld sem þeim er ekki gert skylt að upplýsa neytendur um skv. lögum um neytendalán er neytendum í raun gert ófært að bera saman mismunandi lán og tilgangur laganna gerður að engu.

Neytendasamtökin töldu ofangreint ásamt fleiru leiða til þess að fjármálafyrirtækjum væri óheimilt að innheimta uppgreiðsluþóknun og sendu erindi til Samkeppnisstofnunar um álitaefnið. ASÍ sendi einnig erindi til Samkeppnisstofnunar stuttu síðar um sama álitaefni. Í ákvörðun samkeppnisráðs var ekki tekið undir röksemdir Neytendasamtakanna og ASÍ. Verður ákvæði 16. gr. laga um neytendalán ekki túlkað svo rúmt að mati samkeppnisráðs, að það leggi bann við uppgreiðslugjaldi. Bæði Neytendasamtökin og ASÍ kærðu ákvörðun samkeppnisráðs til áfrýjunarnefndar samkeppnismála sem staðfesti niðurstöðu samkeppnisráðs.

4.3 Umsýsluþóknun fasteignasala

Í febrúar 2005 sendu Neytendasamtökin erindi til Neytendastofu (þá Samkeppnisstofnun) vegna umsýsluþóknunar fasteignasala. Umsýsluþóknun er fast gjald sem flestir fasteignasalar innheimta úr hendi kaupenda fasteigna. Gjald þetta hefur farið hækkandi á undanförunum árum og er oft á bilinu 20.000-40.000 krónur en mun hærra í sumum tilvikum. Í lögum um fasteignakaup kemur fram að seljandi skuli bera allan kostnað vegna undirbúnings sölu fasteignar og aðeins sé heimilt að innheimta gjald úr hendi kaupanda hafi hann falið fasteignasöluinni einhver sérstök verk í sína þágu. Í fjölda tilvika sem komið hafa á borð Neytendasamtakanna og varða umsýsluþóknun hafa kaupendur ekki óskað eftir að fasteignasali innnti önnur verk af hendi en honum ber að gera samkvæmt lögum og honum er greitt fyrir með sölubóknun seljanda. Hefur Félag fasteignasala haldið því fram að gjaldið sé tilkomið vegna kostnaðar vegna þinglýsingar skjala fyrir kaupanda og vegna almennrar hagsmunagæslu fyrir hans hönd. Neytendasamtökunum er kunnugt um fjölda tilvika þar sem kaupendur hafa brugðist við þessu með því að óska eftir að þinglýsa gögnum sínum sjálfir en ekki fengið þau afhent. Fasteignasalar telja að það sé andstætt hagsmunum seljanda að kaupandi taki veðskuldabréfið og fari sjálfur með það í þinglýsingu. Um þetta er það að segja að ekkert í lögum né framkvæmd sýslumanna kemur í veg fyrir að kaupendur þinglýsi gögnum sínum sjálfir. Sé það svo að fasteignasalar þurfi að gæta að hagsmunum seljanda með því að þinglýsa gögnum kaupanda hlýtur það að teljast hagsmunagæsla fyrir hönd seljanda og greiðist þá

af þeirri sölubóknun sem seljandi þarf að inna af hendi. Varðandi almenna hagsmunagæslu fyrir kaupanda er því til að svara að fasteignasölum ber samkvæmt lögum að gæta hagsmuna bæði kaupenda og seljenda. Lögbundin verkefni fasteignasala geta ekki talist sérstök verkefni sem kaupandi biður fasteignasala að inna af hendi og því óheimilt að rukka kaupanda fyrir þau. Eins og áður segir sendu Neytendasamtökin erindi til Neytendastofu um málið í febrúar 2005. Erindi vegna sama álitaefnis hafði þá borist Neytendastofu frá einstaklingum og var þegar til meðferðar. Bíða Neytendasamtökin enn eftir niðurstöðu þessa máls eftir 1 ½ ár. Ljóst er að um gríðarlega hagsmuni er að ræða og að margir hafa greitt umsýslugjöld á því tímabili sem málið hefur verið til skoðunar hjá Neytendastofu. Er það mjög miður að málið hafi ekki fengið hraðari afgreiðslu.

4.4 Líkhúsgjald

Neytendasamtökin sendu erindi til Dómsmálaráðuneytisins eftir að einstaklingur kvartaði til samtakanna yfir líkhúsgjaldi sem honum var gert að greiða til Kirkjugarða Reykjavíkurprófastsdæmis. Um er að ræða geymslugjald fyrir lík í líkhúsi kirkjugarðanna í Fossvogi sem innheimt er af dánarbúum og eftirlifandi afkomendum látinna einstaklinga. Svar ráðuneytisins var á þá leið að kirkjugarðar geti veitt þjónustu utan lögbundinna verkefna og tekið gjald fyrir. Sendu Neytendasamtökin manninum svar ráðuneytisins og hvöttu hann til að leggja málið fyrir umboðsmann Alþingis væri hann ósáttur með þessa niðurstöðu. Maðurinn sendi kvörtun til umboðsmanns Alþingis sem nýlega komst að þeirri niðurstöðu að Kirkjugarðar Reykjavíkurprófastsdæma hafi ekki lagaheimild til að innheimta gjaldið.

4.5 Sýning Sirkus á Ken Park

Neytendasamtökin sendu útvarpsréttarnefnd erindi vegna sýningar sjónvarpsstöðvarinnar Sirkus á myndinni Ken Park. Myndin var sýnd kl. 20.30 á föstudagskvöldi þegar gera má ráð fyrir að börn sitji fyrir framan skjáinn og innheldur myndin bæði gróf ofbeldis og kynlífsatriði. Töldu Neytendasamtökin að þetta bryti í bága við ákvæði útvarpsréttarlaga sem segir að sjónvarpsstöðvum sé óheimilt að senda út dagskrárefni, þ.á.m. auglýsingar, sem gæti haft alvarleg skaðvænleg áhrif á líkamlegan, andlegan eða siðferðilegan þroska barna, einkum og sér í lagi dagskrárefni sem felur í sér klám eða tilefnislaust ofbeldi, á þeim dagskrártíma sem hættu er á að börn sjái viðkomandi efni. 365 ljósvakamiðlar sendu bréf til útvarpsréttarnefndar þar sem því var borið við að um mistök hafi verið að ræða. Niðurstaða útvarpsréttarnefndar var sú að sýning myndarinnar á þessum tíma hafi farið gróflega í bága við útvarpslög en með hliðsjón af skýringum 365 taldi nefndin hins vegar ekki ástæðu til að aðhafast frekar í málinu fyrir sitt leyti. Nefndin gerði þó lögreglu aðvart um sýningu myndarinnar með tilliti til hugsanlegrar refsíabyrgðar skv. útvarpslögum.

5. Neytendalöggjöf

5.1 Breytingar á lögum um samkeppni og neytendavernd

Þann 11. október 2004 sendu Neytendasamtökin frá sér yfirlýsingu vegna tillagna um breytingar á lögum um samkeppni og neytendavernd. Þar sagði m.a.:

“Valgerður Sverrisdóttir viðskiptaráðherra kynnti 1. október sl. drög að þremur frumvörpum sem koma eiga í stað gildandi sam-

keppnislaga. Í drögum að frumvarpi til samkeppnislaga er gert ráð fyrir hertum ákvæðum er varða samkeppni. Gerð er tillaga um að mikilvæg lagaákvæði um neytendavernd sem nú eru hluti samkeppnislaga verði í sérlægum um óréttmæta viðskiptahætti og gagnsæi markaðarins. Einnig er gerð tillaga um að sett verði ný lög um Neytendastofu og talsmann neytenda. Neytendastofa á að sinna þeim verkefnum sem Samkeppnisstofnun sinnir varðandi óréttmæta viðskiptahætti og gagnsæi markaðarins og verkefnum varðandi önnur sérlæg á sviði neytendaverndar, en skipan talsmanns neytenda er nýjung. Minnt er á að Neytendasamtökin hafa lengi lagt á það áherslu að hér verði, eins og á öðrum Norðurlöndum, sjálfstætt embætti umboðsmanns neytenda. Drögin miða að því að stjórnsýsluverkefni sem lúta að neytendavernd verði sameinuð verkefnum Löggildingarstofu og að ný stofnun, Neytendastofa, taki við þessum verkefnum. Á fundi stjórnar Neytendasamtakanna 5. október var fjallað ítarlega um drög að þessum frumvörpum. Þar kom fram gagnrýni á ýmis atriði í drögum að frumvarpi til laga um Neytendastofu og talsmanns neytenda. Ákveðið var að fela formanni Neytendasamtakanna að óska eftir fundi með fulltrúum viðskiptaráðuneytisins um athugasemdir sem fram komu á stjórnarfundinum og var sá fundur haldinn 8. október. Á fundinum var farið ítarlega yfir drögin og athugasemdir Neytendasamtakanna við fyrirleggjandi drög.

Í yfirlýsingu Neytendasamtakanna sagði svo um þessi frumvörp: "Neytendasamtökin fagna yfirlýsingu Valgerðar Sverrisdóttir viðskiptaráðherra um aukna áherslu á neytendavernd og telja að þar sé slegið á nýjan og jákvæðan tón.

Neytendasamtökin styðja eindregið framkomnar tillögur um breytingar á samkeppnislögum og þar sem hert er á samkeppnishlutunum. Minnt er á að hjá fámennri þjóð eru skörp samkeppnislög enn mikilvægari en í fjölmennari löndum. Einnig er minnt á að samt sem áður göngum við í engu lengra en gert er í nágrannalöndum okkar með breytingartillögunum. Um leið fagna Neytendasamtökin yfirlýsingu ráðherra um að efla eigi samkeppniseftirlitið, fjölmörg dæmi síðustu ára sýna nauðsyn þess. Skortur á fjármagni til samkeppniseftirlits hefur valdið neytendum verulegu fjárhagstjóni.

Neytendasamtökin styðja einnig að sett verði ný lög um óréttmæta viðskiptahætti og gagnsæi markaðarins og að Neytendastofa annist eftirlit með að lögunum sé framfylgt.

Neytendasamtökin hafa þó áhyggjur af að ýmsir verkþættir sem nú er sinnt af Löggildingarstofu falli illa að stofnun sem sinna á neytendavernd, þ.e. Neytendastofu, og leggur áherslu á að þessir þættir verði fluttir hið fyrsta frá Neytendastofu. Þetta getur gefið tilefni til árekstra milli sviða og sem gæti veikt neytendaverndina. Auk þess gera Neytendasamtökin ýmsar athugasemdir við þann hluta frumvarpsins er varðar talsmann neytenda, (á heimasíðu Neytendasamtakanna má sjá athugasemdir samtakanna við frumvarpið).

Neytendasamtökin leggja á það þunga áherslu að talsmaður / umboðsmaður hafi sjálfstæðan fjárhag, aðskilinn frá fjárhag Neytendastofu. Jafnframt er mikilvægt að starfsleg aðstaða talsmanns / umboðsmanns verði tryggð, m.a. að hann hafi skýlausan aðgang að öðru starfsfólki, auk heimilda til að leita ráðgjafar / aðstoðar sjálfstæðra aðila.

Neytendasamtökin leggja áherslu á að í drögum um talsmann neytenda verði heiti hans breytt í umboðsmann neytenda. Orðið umboðsmaður er þekkt hugtak meðal þjóðarinnar en auðvelt er að misskilja hlutverk talsmanns. Einnig er minnt á að norræna orðið Ombudsmand er notað í mörgum öðrum tungumálum. Þeir sem vinna að neytendamálum eru sammála um að neytendavernd

í iðnríkjunum sé best fyrir komið á Norðurlöndum og veldur þar miklu tilvera sjálfstæðs embættis umboðsmanns neytenda. Með því að breyta talsmanni í umboðsmann væru einnig send skýr skilaboð til neytenda og atvinnulífs um að neytendavernd verði framar í forgangi en gert hefur verið eins og viðskiptaráðherra hefur raunar lýst yfir. Einnig er minnt á að með nauðsynlegum breytingum á ákvæðum um talsmann neytenda er embættið orðið mjög sambærilegt við umboðsmann barna."

Í lok yfirlýsingar Neytendasamtakanna sagði: "Á áðurnefndum fundi fulltrúa Neytendasamtakanna og viðskiptaráðuneytisins kom fram að ráðuneytið væri tilbúið til að taka tillit til margra mikilvægra athugasemda Neytendasamtakanna. Einnig kom fram að ákveðin verkefni sem Löggildingarstofa sinnir nú og falla ekki að neytendavernd verði flutt annað síðar.

Neytendasamtökin telja að hér sé stigið mikilvægt skref fram á við hvað varðar neytendavernd. Það er þó ljóst að þau drög sem nú liggja fyrir um frumvarp um Neytendastofu og talsmann neytenda hafa verið unnin í flýti í framhaldi af skýrslu nefndar viðskiptaráðherra um íslenskt viðskiptaumhverfi. Neytendasamtökin telja mikilvægt að í framhaldi af setningu þessara laga fari fram umræða um frekari stefnumörkun um neytendavernd og hvernig henni verður best fyrir komið innan stjórnsýslunnar og á sem hagkvæmastan hátt, um leið og neytendaverndin skili neytendum hámarks árangri. Á fundinum kom fram að báðir aðilar telja slíka umræðu nauðsynlega. Neytendasamtökin lýsa sig reiðubúin til slíkra viðræðna við ráðuneytið og leggja áherslu á að lokið verði við nauðsynlega stefnumörkun er varðar neytendavernd hið fyrsta. Við þá stefnumörkun verði litið til allra þátta er varða samfélagsleg verkefni á neytendasviði og eðlilega þátttöku stjórnvalda í þeim."

5.2 Ekki tekið tillit til athugasemda Neytendasamtakanna um breytingar á lögum um samkeppni og neytendavernd

Ekki var tekið tillit til athugasemda Neytendasamtakanna í endanlegri gerð frumvarpsins eins og það var lagt fram á Alþingi. Neytendasamtökin fengu þessi frumvörp til umsagnar frá Alþingi og gerðu athugasemdir við þau, einkum við frumvarp til laga um Neytendastofu og talsmann neytenda. Þær athugasemdir byggðust á fyrri afstöðu Neytendasamtakanna og eru umsagnirnar birtar í heild sinni á heimasíðu Neytendasamtakanna. Jafnframt skrifuðu Neytendasamtökin bréf þann 22. apríl 2005 til viðskiptaráðherra, þingflokka og efnahags- og viðskiptanefndar Alþingis. Bréfið var svohljóðandi:

"Neytendasamtökin hafa skilað ítarlegri umsögn um frumvarp til laga um Neytendastofu og talsmann neytenda til efnahags- og viðskiptanefndar Alþingis. Einnig hafa samtökin setið fund með nefndinni um frumvarpið. Neytendasamtökin hafa miklar áhyggjur af samþykki þess án verulegra breytinga. Þau áhyggjuefni sem Neytendasamtökin hafa og koma fram í helstu athugasemdum með frumvarpinu snúa að eftirfarandi.

1. Neytendasamtökin leggja mikla áherslu á að fallið verði frá heitinu talsmaður neytenda og hið vel þekkta heiti umboðsmaður neytenda verði tekið upp þess í stað. Raunar telja samtökin að það gangi ekki upp að gera opinberan starfsmann að talsmanni hagsmunahóps í samfélaginu. Það er skoðun Neytendasamtakanna að heitið eitt sem slíkt veiki neytendastarf sem þegar er veikt fyrir.
2. Neytendasamtökin leggja áherslu á að verkefni sem nú eru unnin á sviði neytendaverndar hjá Samkeppnisstofnun verði ekki færð til Löggildingarstofu, þó svo að nafninu verði

breytt í Neytendastofu. Núverandi verkefni Löggildingarstofu samrýmist illa verkefnum sem eðlilegt er að slík stofnun sinni. Þau fjögur verksvið sem nú eru hjá Löggildingarstofu heyra hvergi undir neytendaryfirvöld í öðrum löndum, nema eitt þeirra í Svíþjóð og Finnlandi en þar sinna öflugar neytendastofnanir eftirliti með lögum um öryggi vöru og markaðsgæslu. Raunar er finnsk- sænska leiðin, þar sem Umboðsmaður neytenda er jafnframt forstjóri neytendastofnunarinnar mjög vænlegur kostur í litli samfélagi eins og okkar. Er þetta í samræmi við athugasemdir Samkeppnisstofnunar við frumvarpið. Neytendasamtökin vara mjög við því að farin sé séríslensk leið þegar kemur að neytendavernd.

3. Neytendasamtökin benda á að eðlilegt sé að stefnumótun neytendamála sé hjá viðskiptaráðuneytinu og Alþingi en ekki hjá neytendastofu eins og ráðgert er með frumvarpinu. Vissulega getur stofnunin komið með tillögur að eðlilegum úrbótum á þessu sviði.
4. Í meðfylgjandi umsögn leggja Neytendasamtökin til að meginhlutverk talsmanns (umboðsmanns) neytenda verði að hafa eftirlit með lögum um óréttmæta viðskiptahætti eins og tíðkast annars staðar á Norðurlöndum.
5. Aðrar athugasemdir samtakanna lúta aðallega að því að veita talsmanni (umboðsmanni) frekari heimildir til samræmis við það sem þekkist á öðrum Norðurlöndum og efla sjálfstæði hans.

Neytendasamtökin vilja ítreka afstöðu sína og fylgir umsögn samtakanna með bréfi þessu. Benda samtökin einnig á að umsögn Alþýðusambands Íslands var í flestum atriðum samhljóma umsögn Neytendasamtakanna. Það er einlæg von okkar að þetta bréf fái vandlega kynningu og umfjöllun í þingflokknunum. Hér er um að ræða frumvarp sem er mjög mikilvægt fyrir neytendur. Það er full ástæða til að ætla að samþykkt þess óbreytt í mikilvægum atriðum verði fremur til að veikja neytendavernd en ekki til að styrkja hana eins og einnig er haldið fram í umsögn Samkeppnisstónunar við þetta frumvarp. Ekki var tekið tillit til athugasemda Neytendasamtakanna í umfjöllun Alþingis um frumvörpin.

5.3 Breyting á lögum um lausafjárkaup, þjónustukaup og neytendakaup – kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa

Neytendasamtökin sendu bréf til viðskiptaráðherra í lok ágúst 2005 þar sem bent var á að samkvæmt lögum skyldi störfum kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa ljúka í lok árs 2005. Var þess óskað að ráðuneytið beitti sér fyrir áframhaldandi starfsemi nefndarinnar. Ráðuneytið ákvað að verða við þeim tilmælum og frumvarp var lagt fyrir Alþingi þar sem gerðar voru nauðsynlegar lagabreytingar. Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa mun starfa til fimm ára í senn og verða vísuð hjá Neytendastofu. Neytendur geta lagt mál fyrir nefndina sér að kostnaðarlausu og gert er ráð fyrir skjótri málsmeðferð.

5.4 Um fjarsölu á fjármálaþjónustu

Lögin innleiða í íslensk lög tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins um fjarsölu á fjármálaþjónustu fyrir neytendur. Fjarsala á fjármálaþjónustu eru þau tilvik þegar neytandi og söluaðili hittast ekki þegar fjármálaþjónusta er markaðssett og gengið er frá samningum. Fjarsala getur t.d. farið fram í síma, með bréfaskiptum, símbréfum, tölvupósti, á netinu og með aðstoð útvarps og sjónvarps. Með fjármálaþjónustu er í tilskipuninni átt við alla bankaðjónustu

og lánveitingar, váttryggingar, lífeyri, fjárfestingar og greiðslur. Gildissviðið er því rúmt og ætlað að ná til allra tegunda af fjármálaþjónustu sem unnt er að veita með fjarsölu.

Samkvæmt lögunum hvílir rík upplýsingaskylda á þjónustuveitandanum gagnvart neytandanum. Lögin mæla líka fyrir um að neytandi skuli hafa a.m.k. fjórtán daga til að falla frá samningi án viðurlaga og án þess að tilgreina nokkra ástæðu. Fresturinn er þó 30 dagar þegar um er að ræða fjarsölusamninga um líftryggingar. Fresturinn byrjar ekki að líða fyrr en neytandi hefur fengið í hendur samninginn og aðrar nauðsynlegar upplýsingar. Þjónustuveitandi getur þó kafið neytanda um greiðslu fyrir þann hluta þjónustunnar sem hann hefur þegar innt af hendi þegar neytandi fellur frá samningnum.

5.5 Lög um miðlun váttrygginga

Lögin innleiða í íslensk lög tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins um miðlun váttrygginga. Lögin skilgreina miðlun váttrygginga sem þá starfsemi sem felst í að kynna, bjóða fram eða undirbúa með öðrum hætti samninga um váttryggingar, að koma á slíkum samningum eða að aðstoða við framkvæmd slíkra samninga, einnig þegar krafa um váttryggingabætur er sett fram. Ekki er litið á starfsemi váttryggingafélaga og tilfallandi upplýsingagjöf innan ramma annarrar atvinnustarfsemi sem miðlun váttrygginga. Með lögunum er neytendavernd aukin, t.d. eru ítarleg ákvæði um starfshætti þeirra er miðla. Þá eru nokkuð ítarleg ákvæði um upplýsingagjöf við miðlun váttrygginga. Er lagt mikið upp úr að væntanlegur váttryggingartaki hafi nægilega vitneskju um þá váttryggingu sem hann hyggst taka, m.a. er gert ráð fyrir að váttryggingamiðlari og váttryggingaumboðsmaður greini aðila frá þeim forsendum sem liggja að baki ráðgjöf um val á váttryggingu.

5.6 Hvað skortir helst í neytendalöggjöf

Ítrekað hafa verið lögð fram á Alþingi þrjú mikilvæg frumvörp og sem öll snerta fjárhag heimila. Þetta eru frumvarp til laga um innheimtustarfsemi, frumvarp til laga um ábyrgðarmenn og frumvarp til laga um greiðsluáðlögun. Því miður hafa þessi þrjú frumvörp aldrei náð afgreiðslu á Alþingi. Jafnframt er mikilvægt að samið verði og lagt fram frumvarp til laga um hóp málsókn. Samráð olíufélaganna og takmörkuð úrræði Neytendasamtakanna til knýja fram bætur til neytenda sýna best þörfina á slíkri lagasetningu (sjá kafla 3.3.6). Loks má nefna að nauðsynlegt er að breyta samkeppnislögum til að gera stjórnendur fyrirtækja ábyrga vegna brota á þeim lögum.

6. Útgáfu- og kynningarstarf Neytendasamtakanna

Útgáfu- og kynningarstarf gegnir mikilvægu hlutverki í starfi Neytendasamtakanna og þarf að hafa starfið sem margþættast. Starfið er helsti tengiliður við félagsmenn og aðra neytendur, það gerir samtökunum kleift að koma sjónarmiðum sínum á framfæri og gæta hagsmuna neytenda. Helstu þættir í útgáfu- og kynningarstarfi eru:

6.1 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 starf-

andi ritnefnd og sitja í henni auk ritstjóra Íris Ösp Ingjaldsdóttir, Jóhannes Gunnarsson (ábyrgðarmaður blaðsins) og Þuríður Hjartardóttir.

6.2 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 þessum síðum birt í Neytendablaðinu.

Á opnu síðunni eru undirsíður með upplýsingum um Neytendasamtökin, þar á meðal sögu samtakanna en Ragnhildur Guðjónsdóttir varaformaður Neytendasamtakanna sá um þau skrif. Einnig fréttir, neytendabréf, verðkannanir, Handbók neytenda sem Jón Magnússon hrl. tók saman, Lagasafn neytenda (með útskýringum á mikilvægustu lögnum), matvæli, neytendafræðsla, umsagnir NS, um skilarétt, bensínverð, fjármálamarkaðurinn (kannanir, rannsóknir), Evrópska neytendaaðstoðin og loks hlekkjasafn á margar góðar síður sem tengjast neytendamálum.

Á læstu síðunum ertu birtar allar markaðs- og gæðakannanir auk umfjöllunar um þá vöru sem könnuð er hverju sinni, Heimilisbókhald Neytendasamtakanna, Tækniorðalisti og 14 tölublöð Neytendablaðsins á PDF-formati.

6.3 Fréttatilkynningar, blaðamannafundur

Samtökin sendu frá sér fjölmargar fréttatilkynningar á starfstímanum. 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. Einn blaðamannafundur var haldinn 17. nóvember 2005. Á fundinum var kynnt ný skýrsla Neytendasamtakanna um húsnæðislánamarkaðinn á Íslandi og í níu öðrum Evrópulöndum (sjá kafla 2.5.4).

6.4 Opinn fundur vegna samráðs olíufélaganna

Þann 7. desember 2004 héldu Neytendasamtökin opinn fund um samráð olíufélaganna undir yfirskriftinni "Olíumengun í íslensku viðskiptalífi" (sjá nánar kafla 2.3.3).

6.5 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 10.8) 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 eftirtalra vöruflokka:

- GSM-símar.
- Stafrænar myndavélar (tvisvar sinnum).
- Espresso-vélar.
- DVD-spilarar (tvisvar sinnum).
- Þvottavélar (aðeins markaðskönnun).
- Vírusvarnir, eldveggir.
- Uppþvottavélar (aðeins markaðskönnun).
- Stafrænar tökuvélar (Camcorders).
- Stór sjónvörp.

- Leikfangaframleiðsla, siðræni þættir í framleiðslunni.
- MP3 spilarar.
- Fjöltækniþrentarar (All in one).
- Lyfjaframleiðsla, siðræni þættir við markaðssetningu.
- Barnabílstólar (tvisvar sinnum).
- Borvélar.

6.6 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:

- Verðkönnun á umfelgun á Akureyri, okt. 2004.
- Verðkönnun í matvöruverslunum á Akureyri, nóv. 2004.
- Verð á grænmeti og ávöxtum á Íslandi og öðrum Norðurlöndum, nóv. 2004.
- Verðkönnun á ilmvötnum, des. 2004.
- Verðkönnun á leikföngum, des. 2004.
- Verðkönnun á morgunkorni, des. 2004.
- Verðkönnun á verkjalyfjum, jan. 2005.
- Könnun á símtalakostnaði, jan. 2005.
- Verðkönnun á ferskum fiski á Akureyri, feb. 2005.
- Könnun á hvernig sterk staða krónunnar hefur skilað sér í vöruverði, mars 2005.
- Verðkönnun í matvöruverslunum á Akureyri, apríl 2005.
- Verðkönnun á þjónustu fasteignasala (gerð í samvinnu við Húseigendafélagið), apríl 2005.
- Að versla í Evrópu (verðkönnun á 20 þekktum vörurtegundum í 11 höfuðborgum), maí 2005.
- Verðkönnun á lyfjum við frjófnæmi í apótekum á Akureyri, júní 2005.
- Verðkönnun á þjónustu efnalauga á Akureyri, sept. 2005.
- Verðkönnun á umfelgun á Akureyri, sept. 2005.
- Verðkönnun á bílaleigubílum á 12 vinsælum ferðamannastöðum í Suður-Evrópu, okt. 2005.
- Könnun á hvernig sterk staða krónunnar hefur skilað sér í vöruverði, okt. 2005.
- Verðkönnun á hárgreiðslustofum á Akureyri, nóv. 2005.
- Samanburður á íbúðarlánum á Íslandi og í 9 Evrópulöndum, nóv. 2005.
- Samanburður á þjónustugjöldum banka og sparisjóða, des. 2005.
- Verðkönnun á nikótínlyfjum, jan. 2006.
- Samanburður á leikskólagjöldum á Eyjafjarðarsvæðinu, mars 2006.
- Verðkönnun á rafmagni og hita til heimila í 10 sveitarfélögum, mars 2006.
- Verðkönnun á umfelgun á Akureyri, apríl 2006.
- Hvað kostar að kjósa í Evróvisjón kosningu með sms-skeytum og símaatkvæðum (könnun í 28 löndum), maí 2006.
- Könnun á verði gjaldeyris, júní 2006.
- Verðkönnun á nikótínlyfjum, júlí 2006.

6.7 Aðrar kannanir:

- Könnun á viðhorfi neytenda til vistvænna og lífrænna afurða, sept 2004.
- Könnun á hitastigi matvara í verslunum, jan. 2005.

- Könnun á þekkingu seljenda á fresti neytenda til að bera fyrir sig galla í fimm ár á söluhlut sem ætlaður er verulega lengri endingartími en almennt gerist, maí 2006.

7. Nefndir, ráð og stjórnir sem Neytendasamtökin eiga aðild að

- Neytendasamtökin áttu fulltrúa í eftirtöldum nefndum, ráðum og stjórnnum á tímabilinu:
- Auglýsinganefnd – Jóhannes Gunnarsson, til vara Þuríður Jónsdóttir. (Með breytingum á samkeppnislögum og nýjum lögum um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins var þessi nefnd lögð niður.)
- Gæðamatsráð – Valdimar K. Jónsson.
- Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa – Íris Ösp Ingjaldsdóttir. Til vara Jón Magnússon.
- Nefnd til að endurskoða samkomulag um notkun ábyrgða á skuldum einstaklinga – Íris Ösp Ingjaldsdóttir.
- Staðlaráð Íslands – Þuríður Jónsdóttir.
- Rafstaðlaráð – Jóhannes Gunnarsson.
- Samráðshópur um upplýsingasamfélagið – Jóhannes Gunnarsson.
- Samstarfshópur um Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna – Þuríður Hjartardóttir.
- Samtök hagsmunaaðila um boðskiptalagnir – Ingibjörg Magnúsdóttir.
- Siðanefnd SÍA um auglýsingar – Jóhannes Gunnarsson. Til vara Íris Ösp Ingjaldsdóttir.
- Samstarfshópur um kynningarátak um erfðabreyttar lífverur – Jóhannes Gunnarsson.
- Stjórn Vottunarstofunnar Túns (lífræn vottun) – Jóhannes Gunnarsson.
- Umhverfisfræðsluráð – Brynhildur Pétursdóttir. Til vara Birgir Þórðarson.
- Umhverfismerkisráð – Jóhannes Gunnarsson.
- Umhverfisnefnd Norræna félagsins – Birgir Þórðarson.
- Samráðshópur til að undirbúa fjórða umhverfisþing – Birgir Þórðarson (hefur lokið störfum).
- Starfshópur um sóun – Þuríður Hjartardóttir.
- Starfshópur um framkvæmd á móttöku á pappu og plast-umbúðum sem berast með söfnunarkerfi sveitarfélaga – Jóhannes Gunnarsson (hefur lokið störfum).
- Orkusetur – Valdimar K. Jónsson.
- Starshópur til að undirbúa orkuþing 2006 – Valdimar K. Jónsson.
- Neytendafræðsluráð – Ragnhildur Guðjónsdóttir.
- Tækninefnd um raflagnir bygginga – Valdimar K. Jónsson (hefur lokið störfum).
- Nefnd um endurskoðun laga um váttryggingastarfsemi – Íris Ösp Ingjaldsdóttir (hefur lokið störfum).
- Nefnd um fjarsölu á fjármálaþjónustu – Íris Ösp Ingjaldsdóttir (hefur lokið störfum).
- Fjarskiptaráð – Ragnhildur Guðjónsdóttir.

8. Samstarf við aðra aðila

8.1 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 frétt næmt. Auk þess hafa starfsmenn komið fram með reglubundnum hætti í sumum fréttapáttum. Þannig var Brynhildur Pétursdóttir reglulega með fasta pistla í Speglinum á RÚV að loknum kvöldfréttum. Einnig er starfsfólk samtakanna nú með pistla eða í viðtölum í Samfélaginu í nærmynd á Rás 1.

8.2 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.

8.3 Kynningarátak um erfðabreyttar lífverur

Umræða um erfðabreyttar lífverur hefur til skamms tíma 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, Náttúrulegningafélag 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. Framlög og styrkir

9.1 Þjónustusamningur við viðskiptaráðuneytið

Neytendasamtökin og viðskiptaráðuneytið hafa gert með sér þjónustusamning vegna reksturs Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna. Fjallað er um þjónustusamninginn í kafla 1.6. Með þjónustusamningnum skuldbindur ráðuneytið sig til að greiða árlega 9,5 milljónir króna. Auk þess fá Neytendasamtökin aukafjárveitingar á þessu ári frá viðskiptaráðuneytinu til tveggja verkefna; 500.000 krónur vegna Evrópsku neytendaaðstoðarinnar og 300.000 krónur til að vinna skýrslu um áhrif Evrópusambandsaðildar fyrir íslenska neytendur.

9.2 Samningur ESB, viðskiptaráðuneytisins og Neytendasamtakanna um rekstur Evrópsku neytendaaðstoðarinnar

Neytendasamtökin reka Evrópsku neytendaaðstöðina (ENA). Þetta er gert með þríhliða samningi Evrópusambandsins, við-

skiptaráðuneytisins og Neytendasamtakanna. Það kostar Neytendasamtökin á bilinu 3 - 4 mill. kr. á ári að fullnægja ákvæðum þessa samnings á þessu ári. Samkvæmt samningnum greiðir Evrópusambandið helming kostnaðar.

9.3 Styrkir frá sveitarfélögum

Nokkur sveitarfélög hafa styrkt Neytendasamtökin. Styrkirnir undanfarin ár eru sem hér segir:

	<u>2003</u>	<u>2004</u>	<u>2005</u>	<u>2006</u>
Reykjavík	500.000	500.000	500.000	500.000
Seltjarnarnesbær				50.000
Hafnarfjörður		150.000	100.000	100.000
Fjarðabyggð			46.650	
Akureyri	100.000		100.000	
Akrahreppur				3.100
Dalvíkurbyggð	20.000	20.000	20.000	
Samtals	620.000	670.000	766.650	653.100

9.4 Styrkir frá umhverfisráðuneytinu

Neytendamál heyra undir viðskiptaráðuneytið og hafa styrkveitingar frá ríkisvaldinu til neytendastarfs komið í gegnum það ráðuneyti, nú undanfarin ár með þjónustusamningi (sjá kafla 1.6). En neytendamálin teygja anga sína inn í marga málaflokka og mörg ráðuneyti. Umhverfisráðherra hefur síðustu árin styrkt Neytendasamtökin. Styrkurinn hefur verið til ákveðinna verkefna og hefur verið 200.000 krónur á ári, en á síðasta ári var ekki sótt um styrk hjá umhverfisráðuneytinu. Á þessu ári hækkað styrkur umhverfisráðuneytisins í 300.000 krónur og er þetta til tveggja verkefna. Í fyrsta lagi til að skoða grænmeti og ávexti, gæði, verðupplýsingar, hvort merkingar um upprunaland og gæðaflokk séu fyrir hendi og loks rekjanleika vörunnar. Í öðru lagi að gera könnun á ástandi kæla og frysta í matvöruverlsum.

9.5 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>2004</u>	<u>2005</u>
Efling	300.000	300.000
Starfsmannafélag ríkisstofnana		150.000
VR	200.000	200.000
Samtals	500.000	650.000

9.6 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.

10. Erlent neytendasamstarf

10.1 Norrænt neytendasamstarf

Á tímabilinu urðu verulegar breytingar á norrænu neytendasamstarfi. Í stað embættismannanefndar og stýrihópa um ákveðin málefni, var neytendasamstarfið lagt niður sem sjálfstæður málaflokkur. Í stað þess að hafa sjálfstæðan fjárhag eins og embættismannanefndin um neytendamál hafði áður, þarf að sækja um styrki til samstarfs á þessu sviði til samstarfsráðherra Norðurlanda. Neytendasamtök á Norðurlöndum ásamt ýmsum öðrum aðilum eins og Umboðsmönnum neytenda á Norðurlöndum mótmæltu þessum breytingum harðlega en allt kom fyrir ekki.

Norrænt neytendasamstarf hefur þó haldið áfram. Þannig hafa þeir sem áður sátu í embættismannanefndinni ákveðið að halda áfram samstarfi sínu. Einnig ákváðu þeir aðilar sem áður skipuðu stýrihóp um lagaleg mál að hafa með sér óformlegt samstarf áfram og er Íris Ösp Ingjaldsdóttir fulltrúi Neytendasamtakanna. Í framhaldi af því að Norræna neytendanefndin (Nordisk konsumentutskott – NKU) var lögð niður hafa bæði neytendasamtök og rannsóknaraðilar (forskere), en þessir aðilar áttu ásamt fulltrúum neytendastofnana aðild að NKU, verið með sitthvorn vinnuhópin og er ferðakostnaður greiddur í gegnum Norrænu ráðherranefndina. Fulltrúi Neytendasamtakanna í vinnuhópi norræna neytendasamtaka er Jóhannes Gunnarsson

10.2 Norrænir starfshópar

Fulltrúar Neytendasamtakanna sitja/sátu í eftirtöldum starfshópum:

- Stýrihópur um lagaleg mál – Íris Ösp Ingjaldsdóttir (hefur verið lagður niður).
- Stýrihópur um fjármál og upplýsingar – Þuríður Hjartardóttir (hefur verið lagður niður).
- Stýrihópur um vörur – Jóhannes Gunnarsson (hefur verið lagður niður).
- Norræna neytendanefndin (NKU) – Jóhannes Gunnarsson (hefur verið lögð niður).
- Starfshópur um neytendafræðslu (sikker shopping) – Brynhildur Pétursdóttir.
- Meðferð kvörtunarmála hjá fyrirtækjum (forrannsókn)– Ólöf

Embla Einarsdóttir (hefur lokið störfum).

- Meðferð kvörtunarmála hjá fyrirtækjum – Íris Ösp Ingjaldsdóttir.
- Nýjar reglur kaupalaga – Ólöf Embla Einarsdóttir (hefur lokið störfum).
- Norrænt samstarfsnet um neytendafræðslu – Brynhildur Briem (hefur lokið störfum).
- Unglingar, sjáfsvitund og neysla – Ragnhildur Guðjónsdóttir (hefur lokið störfum).
- Siðrænt val í neytendafræðslu – Brynhildur Pétursdóttir (hefur lokið störfum).
- Neytendakröfur til lífrænna matvæla – Jóhannes Gunnarsson (hefur lokið störfum).
- Könnun á norrænum mörkuðum með hliðsjón af sameiginlegum gæðakönnunum – Jóhannes Gunnarsson (hefur lokið störfum).
- Matvælauglýsingar – Brynhildur Pétursdóttir.
- Markaðssetning sem beint er að börnum – Brynhildur Pétursdóttir (hefur lokið störfum).
- Réttur neytenda til skaðabóta við brot á samkeppnislöggjöf – Íris Ösp Ingjaldsdóttir.
- Lög um fjármálasamninga – Íris Ösp Ingjaldsdóttir.
- Sáttamiðlun – Ólöf Embla Einarsdóttir (hefur lokið störfum).
- Samráðshópur um neytendalög – Íris Ösp Ingjaldsdóttir.
- Samráðshópur norrænna neytendasamtaka – Jóhannes Gunnarsson.

10.3 Samstarf ritstjóra norrænna neytendablaða

Ritstjórar norrænna neytendablaða halda fundi tvisvar 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.

10.4 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.

10.5 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 2005 var 183.659 krónur. Fulltrúi Neytendasamtakanna hjá BEUC er Jóhannes Gunnarsson. Auk þess hafa Neytendasamtökin átt fulltrúa í evrópskum vinnuhópi um kemísk efni í neysluvörum, svokölluð REACH löggjöf. Fulltrúi Neytendasamtakanna er Brynhildur Pétursdóttir en Evrópusambandið borgar ferðakostnað vegna þeirra funda.

10.6 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. Markaðsgæsludeild Neytendastofu hefur tekið þátt í samræmingarhópi ANEC og starfshópi um öryggi barnavöru.

10.7 Ráðgjafarnefnd EFTA um neytendamál (EFTA-CCC)

Lítið er að segja um starfsemi EFTA-CCC, enda hefur starfsemin verið í lágmarki frá því að EFTA skrápp saman og eftir orðu 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.

10.8 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 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 var árið 2005 161.900 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 neytendablöð í löndum þar sem vöruúrval er svipað, eins og á hinum Norurlöndunum. Fulltrúi Neytendasamtakanna hjá ICRT er Jóhannes Gunnarsson.

10.9 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 var árið 2005 246.550 krónur.

10.10 Kostnaður vegna erlends samstarfs

Útlagður kostnaður Neytendasamtakanna vegna erlends samstarfs var um 3 milljónir króna á árunum 2004 og 2005. Þar af greiddu Neytendasamtökin 827.162 krónur í ferðakostnað árið 2004 og 686.430 krónur árið 2005. Ferðakostnaður vegna funda erlendis er oft endurgreiddur að hluta eða að fullu, með tilliti til þessa eru þetta eftirstöðvar sem Neytendasamtökin bera. Árið 2004 dvöldu starfsmenn 64 daga erlendis vegna funda, en 60 daga árið 2005 (þar af 30 daga vegna reksturs ENA árin 2004 og 2005). Aðildargjöld í erlendum samtökum var 694.619 krónur árið 2004 og 741.729 krónur árið 2005.

11. 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:

11.1 Umsagnir um lagafrumvörp:

- Frumvarp til laga um olúgjalld og kílómetragjalld og fl.
- Frumvarp til laga um um lausafjárkaup, þjónustukaup og neytendakaup, kærufnd lausafjár- og þjónustukaupa.
- Frumvarp til laga um eldi og heilbrigði sláturdýra, heilbrigðiseftirlit og eftirlitsgjald.
- Frumvarp til laga um tannlækningar, gjaldskrár.
- Frumvarp til laga um breytingar á lagaákvæðum um fjármálaeftirlit.
- Frumvarp til laga um um breytingu á áfengislögum.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um vexti og verðtryggingu.
- Frumvarp til laga um Ríkisútvarpið hf.
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um hollustuhætti og mengunarvarnir og lögum um mat á umhverfisáhrifum (kæfuréttur).
- Frumvarp til laga um breytingu á lögum um Póst- og fjarskiptastofnun (afnám úrskurðarnefndar).
- Frumvarp til laga um breytingu lagaákvæða sem varða bensíngjalld og olúgjalld (tímabundin lækkun gjalds).
- Frumvarp um breytingu á lögum um framleiðslu, verðlagningu og sölu á búvörum (greiðslumark).
- Frumvarp til höfundalaga.
- Frumvarp til laga um um breytingu á lögum um fjarskipti.
- Frumvarp til laga um skipan ferðamála.
- Frumvarp til laga um Landbúnaðarstofnun.
- Frumvarp til laga um miðlun váttrygginga.
- Frumvarp til laga um Neytendastofu og talsmann neytenda.
- Frumvarp til laga um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins.
- Frumvarp til samkeppnislaga.
- Frumvarp til tollalaga.
- Frumvarp til laga um fjarsölu á fjármálaþjónustu (EES-reglur).
- Frumvarp til innheimtulaga.
- Frumvarp til laga um gjaldþrotaskipti (greiðsluáðlögun).
- Frumvarp til áfengislaga (framleiðsla innlendra léttvína).
- Frumvarp til laga um um rannsóknarnefnd umferðarslysa.
- Frumvarp til laga um húsnæðismál (hámark lánahlutfalls).
- Frumvarp til laga um virðisaukaskatt (matvörur).

11.2 Umsagnir um þingsályktunartillögur:

- Tillaga til þingsályktunar um stefnu í fjarskiptamálum fyrir árin 2005-2010.
- Tillaga til þingsályktunar um afnám verðtryggingar á fjarskuldbindingum.
- Tillaga til þingsályktunar vegna sölu Símans.
- Tillaga til þingsályktunar um talsmann neytenda.

11.3 Aðrar umsagnir:

- Drög að breytingum á lögum um samkeppni og neytendavernd.
- Drög að reglugerð um framkvæmd raforkulaga.
- Drög að reglugerð um skilgreiningu og afmörkun dreifbýlsgjaldskrár.
- Drög að reglugerð um gæði raforku og afhendingaröryggi.
- Drög að reglugerð um upprunaland kjöts.
- Drög að reglugerð um nýfæði.

- Drög að reglugerð um merkingu, auglýsingu og kynningu matvæla.
- Drög að reglugerð um fullyrðingar í merkingu, auglýsingu og kynningu matvæla.
- Tillaga að tilskipun um þjónustuviðskipti.
- Drög að reglugerð um aukefni í matvælum.
- Drög að frumvarpi til laga um mannvirki.
- Drög að frumvarpi um breytingu á lögum verslunaratvinnu (eigendasaga myndverka o.fl.).

12. Ýmis mál

12.1 Okkar daglegi kemíski kokteill

Evrópusamtök neytenda (BEUC) gáfu á árinu 2004 út bæklinginn "Our daily chemical cocktail". Útgáfa bæklingins var liður í að vekja athygli neytenda á notkun hinna ýmsu kemísku efna sem notuð eru í neysluvörur, en reglur um notkun kemískra efna hafa undanfarin ár verið til skoðunar hjá Evrópusambandinu. Neytendasamtökin vöktu athygli á þessu á heimasíðu sinni. Þar kom m.a. fram að yfir 100.000 kemísk efni eru á markaðnum og fæst þeirra rannsökuð að ráði. Þó svo að fæst efni séu bráðdrepandi sé ástæða til hafa áhyggjur af vaxandi notkun þessara efna. Formaldehýð er eitt þessara efna, en það er eitrefni. Samt er þetta efni stundum notað í snyrtivörur og þá aðallega í naglalakk. En það er líka notað í önnur efni, t.d. rúmföt, handklæði og fatnað því það kemur í veg fyrir að efnið krumpist. Það er því ekki að ástæðulausu að fólki er bent á að þvo fatnað og rúmföt áður en þau eru notuð í fyrsta skipti. Svokallaðir eldtefjarar eru efni sem oft eru sett í tölvur og sjónvarp og koma þau í veg fyrir að eldur breiðist út ef kviknar í tækjunum. Gallinn er hins vegar sá efni dreifast út í andrúmsloftið og við öndum þeim síðan að okkur. Af 50 slíkum efnum hafa aðeins tvö þeirra verið rannsökuð og er notkun þeirra bönnuð frá árinu 2006. Vísindamenn hafa áhyggjur af því að þessi efni finnast í vaxandi mæli í brjóstamjólk. Þalöt eru efni sem notuð eru sem mýkingarefni í plast, þar á meðal leikföng. Rannsóknir hafa sýnt að þalöt hafa áhrif á æxlunargetu manna og dýra. Nú er víðast verið banna notkun þalata í leikföng. Loks var bent á að sumir framleiðendur séu að bregðast við notkun kemískra efna og ganga stundum lengra en reglur segja til um. Sumir hafa fengið vottað umhverfismerki á vörur sínar. En svo eru líka til seljendur sem halda því fram að þeirra vörur séu umhverfisvænar eða mildar svo að dæmi séu tekin án þess að svo sé.

12.2 Hreint loft eða eittrað

Evópusamtök neytenda (BEUC) rannsökuðu lyktareyða (air freshener) ásamt fimm stærstu aðildarfélögum sínum og sendu frá sér fréttatilkynningu með niðurstöðum. Neytendasamtökin vöktu athygli á þessu 23. nóvember 2004 á heimasíðu sinni. Niðurstaðan var m.a. sú að ef neytandi er með lyktareyði heima hjá sér andar hann að sér meiru af eitrefnum en hann gerir í umferðinni í miðborg Parísar.

Af 76 vörutegundum í könnuninni innhéldu margar þeirra:

- efni sem
 - erta öndunarfæri,
 - eru ofnæmisvaldandi,
 - eru hugsanlega krabbameinsvaldandi (eins og acetaldehyði eða stýren),
 - eru heilsuspillandi (eins og Tólúen, klórbenzen auk fleiri efna).

- Formaldehýð, sem er sannanlega krabbameinsvaldandi.
- Benzen, annað krabbameinsvaldandi efni sem WHO, Alþjóðaheilbrigðisstofnunin mælir eindregið gegn. Það kemur á óvart að yfirvöld eyða stórum upphæðum af almannafé til að minnka benzene-magn í lofti í þéttbýli og á sama tíma er lyktareyðir sem losar benzen út í andrúmsloftið seldur í næstu búð.

Í framhaldi af þessu setti BEUC fram eftirtaldar kröfur:

- efni í lyktareyðum gangist undir efnapróf áður en þau eru sett á markað,
- varnaðarorð séu á umbúðum með orðunum: Notist ekki í nærvist ófrískra kvenna, ungra barna eða asmasjúklinga,
- við markaðsetningu á þessum vörum verði bannað að nota villandi skilaboð eins og t.d. „hreinsar loftið“ eða „náttúrlig afurð“.

Birting á þessari rannsókn dró dilk á eftir sér. Bandaríska fyrirtækið Sara Lee Household and Bodycare International B.V. höfðaði mál gegn BEUC og nokkrum evrópskum neytendasamtökum og vann það fyrir dómstóli í Hollandi. Framleiðendur þessara efna halda því fram að þau hafi vísindaleg gögn sem sýni að þau séu hættulaus. Málinu var áfrýjað en síðar ákvað BEUC að draga áfrýjunina til baka. Ástæðan var fyrst og fremst sú að BEUC taldi það vænlegra til árangurs að þessi efni yrðu rannsökuð betur í stað þess að standa í margra ára réttarhöldum með tilheyrandi kostnaði. Jafnframt ítrekaði BEUC að framleiðendur hefðu ekki kynnt þau vísindalegu gögn sem þau sögðust hafa! Þetta kemur fram í fréttatilkynningu sem BEUC sendi frá sér 23. mars 2005.

12.3 Happraðti og kassakvittanir

Í yfirlýsingu þann 20. desember 2004 kom fram að Neytendasamtökin hafi áður bent á að verslanir og verslunarkjarnar reyni í auknum mæli að hvetja fólk til að eiga viðskipti við sig með happraðtum ýmskonar. Nú hvetja sumir aðilar til þess að neytendur fylli út sérstakan miða og festi kassakvittun við hann og taki þar með þátt í happraðti með „veglegum vinningum“. Því sáu Neytendasamtökin ástæðu til að minna á að kassakvittun er sönnun þess að neytandi hafi átt í viðkomandi viðskiptum og er því ígildi ábyrgðarskírteinis. Ef vara reynist gölluð er erfitt fyrir neytandann að sanna viðskipti sín án kassakvittunar. Því vörðu Neytendasamtökin neytendur við að taka þátt í slíkum happraðtum, ekki síst þegar keyptur er hlutur sem ætla má að kynni að reyna á ábyrgð vegna galla.

12.4 Skuggahliðar leikfangaframleiðslu - ný könnun ICTR

Þann 20. desember 2004 var sagt frá nýrri könnun á heimasíðu Neytendasamtakanna sem International Research and Testing (ICRT) hafði gert á leikfangaframleiðslu. Þar kom fram að meira en helmingur allra leikfanga sem seldur er í heiminum er framleiddur í Kína og er ástæðan er fyrst og fremst lágur launakostnaður þar. Eftirlit hins opinbera er auk þess ekki íþyngjandi fyrir fyrirtæki og frjáls og óháð verkalýðsfélög eru ekki leyfð. Kannaðar voru aðstæður í leikfangaverksmiðjum sem framleiða fyrir Lego, Mattel, Bandai, Haspro, MGA Entertainment og Disney.

Verksmiðjan sem framleiðir Clíkits fyrir Lego fékk bestu einkunnina. Þar voru réttindi starfsmanna oft betri en kínversk vinnulöggjöf gerir ráð fyrir. Verksmiðjan er sú eina sem þvingar ekki starfsfólk til yfirvinnu. Þar voru yfirvinnutímar 66 tímar á mánuði á þeim tíma þegar mest er að gera (maí-september) og þungaðar konur fengu léttari verkefni. Verksmiðjan sem fram-

leiðir fyrir Disney fékk aftur á móti verstu einkunn. Þar eru unnir 214 yfirvinnutímar á mánuði yfir háannatímann, yfirvinna er ekki borguð samkvæmt lögum og bæði húsnæði starfsmanna og fæði er lélegt. Disney hefur þó sett sér viðamiklar siðareglur sem þýddar hafa verið á fjölda tungumála. Könnunin leiddi í ljós að siðareglur fyrirtækjanna endurspeglar ekki endilega raunveruleikann. Verksmiðjur MGA sem framleiðir Bratz og Haspro sem framleiðir m.a. Action Man fengu litlu betri einkunn en framleiðandi Disney-varanna. Verksmiðjur Bandai sem framleiðir Power Rangers og Mattel sem framleiðir eitt vinsælasta leikfang veraldar, Barbie, fengu báðar miðlungseinkunn.

12.5 Umsýsluþóknun fasteignasala – ráðleggingar til kaupenda

Mikil umræða var á árinu 2005 um umsýsluþóknun fasteignasala (sjá einnig kafla 4.3). Neytendasamtökin settu út á viðskiptahætti margra þeirra við innheimtu þessarar þóknunar. Í tilkynningu frá samtökunum 30. júní 2005 var kaupendum fasteigna bent á að snúa sér til Kvörtunar- og leiðbeiningaþjónustu Neytendasamtakanna hafi þeir verið krafðir um umsýsluþóknun. Einnig kom fram í tilkynningunni að margir hefðu áhyggjur af því að hafa skrifað undir kauptilboð þar sem fram kemur að þeir muni greiða umsýsluþóknun til fasteignasölnunar.

Fasteignasölum er skylt að gera sérstakan samning við kaupanda um hvaða þjónustu er óskað að hann inni af hendi og hvaða þóknun verði tekin fyrir þá þjónustu. Kauptilboð er hins vegar samningur á milli kaupanda og seljanda og hefur fasteignasalan enga aðild að slíkum samningi. Neytendasamtökin telja því að fasteignasalar geti ekki byggt neinn rétt á lítilli grein sem skotið er inn í kauptilboð. Auðvitað væri allur varinn góður og ef fólk hefur tök á er rétt að gera fyrirvara við slíka grein. Það gæti kaupandi gert með því að rita „með fyrirvara um réttmæti umsýsluþóknunar“ við undirskrift sína undir samninginn.

Einnig sagði svo í tilkynningunni: “Fram kom að það sé ekkert sem bannar fasteignasölum að veita þá þjónustu að fara með gögn í þinglýsingu og vilja sumir kaupendur þiggja slíka þjónustu. Aðrir kjósa að þinglýsa sínum gögnum sjálfir en lenda í erfiðleikum þegar kemur að því að fá gögnin afhent frá fasteignasölnunni. Einnig lenda margir í því að geta ekki gengið frá kaupunum á eigninni án þess að greiða umsýsluþóknunina um leið.” Í lokin voru birtar eftirtaldar ráðleggingar til neytenda:

1. Senda ábyrgðarbréf, tölvupóst eða fax þar sem tekið er fram að kaupandi óski ekki eftir að seljandi vinni sérstök verkefni fyrir sína hönd og að óskað sé eftir að fá gögn afhent til þinglýsingar.
2. Ef greiða verður umsýsluþóknun til að hægt sé að ganga frá kaupunum á eigninni er rétt að greiða þóknunina með fyrirvara. Þá þarf að koma skýrt fram á kvittun sem báðir aðilar fá afrit af að þóknunin hafi verið greidd með fyrirvara.
3. Eftir að þóknunin hefur verið greidd og kaupsamningur undirritaður skal krefjast endurgreiðslu á þóknuninni með sannanlegum hætti eins fljótt og hægt er.
4. Beðið er eftir niðurstöðu neytendayfirvalda um þá viðskiptahætti sem sumir fasteignasalar viðhafa varðandi innheimtu umsýsluþóknunar. Verði niðurstaðan neytendum í hag ættu þeir kaupendur sem hafa fylgt ofangreindum ráðleggingum að standa betur að vígi. Gætu þeir þá ítrekað kröfu sína um endurgreiðslu og vísað til niðurstöðu neytendayfirvalda til stuðnings kröfunni.

12.6 Gjaldtaka á díselolíu verði lægri en á bensíni

Þann 27. apríl 2005 sendu Neytendasamtökin frá sér tilkynningu þar sem fjallað var um þá breytingu sem gekk í gildi 1. júlí sama ár þegar gjaldtaka af díselbílum varð hluti af verði á díselolíu í stað kílómetragjalds. Í tilkynningunni sagði að það vekti athygli þegar ákvarðanir stjórnvalda eru skoðaðar að áformað gjald á díselolíu (45 kr.) sé hærra en á bensíni (42,33 kr.). Til viðbótar þessum álögum bætist síðan virðisaukaskattur við skattlagningu stjórnvalda. Þetta sé í andstöðu við þá stefnu stjórnvalda víðast hvar að auka hlutfallslega notkun díselolíu þar sem hún minna og díselbílar eru einnig í flestum tilvikum mun sparneytnari en bensínbílar. Ljóst sé að þessi stefnumörkun stjórnvalda gengur þvert á þá stefnumörkun sem er í nágrannalöndum okkar og kemur í bakið á mörgum bifreiðaeigendum sem hafa fjárfest í mun dýrari bíl vélum en ella og hún gengur gegn framsæknum sjónarmiðum í umhverfismálum þar sem miðað er við að sá borgi sem mengar. Það sé því skoðun Neytendasamtakanna að hér sé gengið rangt til verks og skora samtökin á stjórnvöld að hafa hóflegt gjald á díselolíu og er eðlilegt að það sé lægra en gjald á bensíni. Öll rök hníga að því hvort sem um er að ræða þjóðhagsleg eða umhverfisvæn að gjald á díselolíu ætti að vera lægra en á bensín. "Alþingi samþykkti síðan lægra gjald á díselolíu en hér er nefnt, þó svo að mörgum finnist verðmunurinn á díselolíu og bensíni vera óeðlilega lítill.

12.7 Hættulegar barnakerrur á markaði hér

Neytendasamtökin vöktu athygli á heimasíðu sinni þann 9. maí 2005 að í danskri gæðakönnun á barnakerrum geti fimm kerrur af tíu reynst hættulegar og voru tvær af þessum hættulegu kerrum á markaði hér á landi. Neytendasamtökin vöktu athygli markaðsgæsluviðs Löggildingarstofu á málinu en það fór þá með eftirlit með öryggi neysluvara.

12.8 Þjónustuskoðanir á nýjum bílum

Sagt var frá því á heimasíðu Neytendasamtakanna 4. júlí 2005 að á heimasíðu finnsku neytendastofnunarinnar væri sagt frá nýju samkomulagi sem umboðsmaður neytenda í Finnlandi hafði þá gert við félag bílainnflytjanda. Samkomulagið varðar m.a. þjónustuskoðanir á nýjum bílum, en kaupendur nýrra bíla eru oft skyldaðir í þjónustuskoðanir hjá viðkomandi umboðum til að viðhalda ábyrgð. Samkomulagið veitti finnskum neytendum meiri rétt til að ákveða sjálfir hvert þeir fara með bílinn í skoðun svo framarlega sem um er að ræða viðurkennt verkstæði.

Neytendasamtökunum berast oft fyrirspurnir um viðhalds- skoðanir og smurningu á nýjum bílum og oft er spurt um ábyrgðarskilmála umboðanna en mörg umboð gera kröfur um reglulegar þjónustuskoðanir til að viðhalda ábyrgð. Í frétt Neytendasamtakanna sagði að "með nokkurri einföldun má segja að ef kvartað er vegna galla í bíl innan kvörtunarfrests (kvörtunarfrestur er frestur til að tilkynna galla á hlut) beri seljanda samkvæmt lögum að bæta úr gallanum. Skiptir þá ekki máli hvort kaupandi hafi komið með bílinn í smurningu á 15.000 km fresti en ekki 10.000 km fresti eins og stóð í viðhaldsbók, nema bilunin í bílnum verði hreinlega rakin til þess."

Einnig var bent á að seljendur gangi oft lengra en þeim er skylt, þ.e.a.s. þeir veita kaupendum meiri rétt en lög kveða á um. Seljendur hafa í mörgum tilvikum veitt kaupendum aukinn rétt með því að lofa þriggja ára ábyrgð. Kvörtunarfrestur var tvö ár þar til ný lög um neytendakaup tóku gildi 1. júní 2003. Samkvæmt þeim hafa kaupendur allt að fimm ára kvörtunarfrest ef hlutir hafa veru-

lega lengri endingartíma en gengur og gerist. Neytendasamtökin telja ótvírætt að bifreiðar falli í þann flokk. Vegna þessa er nú erfiðara fyrir seljendur að veita kaupendum aukinn rétt. Í þeim tilvikum sem seljendur veita kaupendum aukinn rétt geta fyrirtækin sett ýmis skilyrði, t.d. að skoðanir hafi farið fram á 10.000 km fresti. Þegar kaupendur meta hvort þeir vilja fylgja fyrirmælum seljenda um þjónustuskoðanir og olíuskipti þurfa þeir því að átta sig á því hvort þjónustuskoðanir hafi aukinn rétt í för með sér eða eru bara aukin fjárútlát.

Loks sagði í frétt Neytendasamtakanna að samtökin hafi sent "öllum helstu bifreiðaumboðum á Íslandi bréf þar sem spurt var um ábyrgðarskilmála nýrra bíla og hversu oft þyrfti að koma með nýja bíla í smurningu. Nokkuð misjafnt er eftir bílategundum hversu oft þarf að koma með þá í skoðun. Það getur verið á 7.500 km fresti upp í 30.000 km. Í sumum tilfellum er skylda að koma með bílinn í skoðun á 15.000 km fresti en mælt til að komið sé með hann oft. Bílaumboðin fara gjarnan fram á að bíllinn sé smurður oft og framleiðandi gerir ráð fyrir vegna sérstakra aðstæðna hér á landi. Bílur er ekið styttri vegalengdir í einu og hitastig hér er lægra en víðast hvar í Evrópu. Ekki þarf að efast um að viðhald og reglulegt eftirlit er af hinu góða en hins vegar eru vangaveltur bréfitara og fjölda annarra vel skiljanlegar. Umboðin hafa í ríkum mæli skyldað viðskiptavinum sína í dýrar og reglulegar þjónustuskoðanir. Umboðin eru ekki bara að selja bíla, þau selja líka þá þjónustu sem bíleigendur þurfa á að halda eftir að bíllinn er keyptur. Það eru því miklir hagsmunir í húfi, bæði fyrir eigendur nýrra bíla og umboðin."

12.9 Loksins búið að banna þalöt í leikföngum

Í frétt á heimasíðu Neytendasamtakanna 6. júlí 2005 var sagt frá því að Evrópuþingið hafi loksins bannað þrjár tegundir þalata (DEHP, DBP, BBP) í öllum leikföngum og vörum ætluðum börnum. Einnig eru þrjár aðrar tegundir af þalötum (DINP, DIDP, DNOP) bannaðar í leikföngum og barnavörum sem líklegt er að börn stingi í munninn. Rannsóknir hafa ítrekað leitt í ljós að þalöt hafa hormónaraskandi áhrif og geta valdið ofnæmi og astma. Hættuleg kemísk efni eiga að sjálfsögðu ekki heima í leikföngum. Þrátt fyrir að undanfarið hafi verið lagt tímabundið bann á notkun þalata í leikföngum hafa fundist leikföng á markaði sem innihalda þessi efni og oft í miklum mæli. Jim Murray forstjóri Evrópsku Neytendasamtakanna (BEUC) sagði vegna þessa: „Við höfum barist fyrir því undanfarin sex ár að tímabundið bann við notkun þessara þalata verði gert að varanlegu banni. Við fögnum ákvörðun Evrópuþingsins sem mun vernda viðkvæmstu neytendurna“.

12.10 Smáis og valmöguleikar íslenskra neytenda

Neytendasamtökin sendu frá sér yfirlýsingu þann 12. ágúst 2005 vegna fréttar sem þá höfðu komið fram um að Smáis, samtök myndréttahafa á Íslandi, hafi óskað eftir að Sky sjónvarpsstöðin hætti einhliða viðskiptum við íslenska neytendur með því að loka á öll viðskipti þar sem greitt er fyrir með íslenskum greiðslukortum. Þar var sagt að Neytendasamtökin hafi falið lögmanni að kanna hvort Smáis og Sky hafi lagalegar heimildir til aðgerða af þessu tagi. Fram kom að ljóst væri að með þessum aðgerðum væri mörgum heimilum gert að kaupa þjónustu (þar á meðal enska boltann) á hærra verði en þau þurfa annars að gera. Minnt var á að með þessu væri dregið úr samkeppni og þjónustu við íslenska neytendur og að Neytendasamtökin efist um laga- legar heimildir fyrir aðgerð sem þessari og telji því nauðsynlegt að kanna lögmæti þeirra.

Þann 6. september 2005 var greint frá bréfi sem lögmaðurinn hafði sent lögmanni Smáis. Þar sagði m.a. "að ekkert hafi komið fram um að samkomulag hafi verið gert við sjónvarpsstöðina SKY um að hætta að selja Íslendingum aðgang að stöðvum SKY." Einnig að ekki hafi verið gerð tilraun af hálfu SKY til að loka fyrir þennan möguleika hvort heldur er á Íslandi, Júgóslavíu, Noregi eða Þýskalandi svo nokkur Evrópulönd séu nefnd og að fyrir liggi að hundruðir þúsunda Evrópubúa utan Bretlandseyja hafi aðgang að SKY sjónvarpsstöðvum og skerum við okkur ekki úr að neinu leyti hvað það varðar."

Bent var á í bréfinu að boðað hafi verið að SKY mundi loka á íslensk kreditkort en ekkert liggi fyrir um það og vandséð hvernig það á að vera hægt. Um mánaðarmótin eftir að Smáis gaf út yfirlýsingu sína gerðist ekkert í þessu efni. Auk þess liggi ekki fyrir neinar upplýsingar um sértækar aðgerðir af hálfu SKY hér á landi. Einnig að Íslendingar sem hafa aðgang að SKY stöðvum séu ekki að brjóta gegn reglum. Sé um ólögsmæta dreifingu á höfundaréttarvernduðu efni að ræða þá er það íslenskum notendum óviðkomandi þar sem að þeir eru að greiða fullt verð fyrir þá þjónustu sem þeir fá. Minnt var á í bréfinu að sú þjónusta kosti aðeins brot af því sem íslenskar stöðvar selja þjónustu sína á og þrátt fyrir mun minni valmöguleika hjá innlendum stöðvum. Loks var í bréfinu minnt á að við séum fámenn þjóð og að frjáls og eðlileg samkeppni líði oft fyrir það og því þurfi íslenskir neytendur að búa við allt of hátt verð á margvíslegri þjónustu. Samkeppni erlendis frá hafi iðulega knúið niður verð þar sem innlendir söluaðilar hafi notfært sér fákeppnina. Aukin fjölbreytni á sviði ljósvakamiðlunar með gervihnattasendingum sé góður kostur fyrir íslenska neytendur.

Smáis sendi frá sér yfirlýsingu 13. september. Þar var því m.a. haldið fram að íslenskir neytendur hafi brotið lög og reglur með áskrift á stöðvum SKY-sjónvarpsstöðvarinnar. Forsvarsmenn Smáis létu þó hjá líða að upplýsa með hvaða hætti íslenskir neytendur hafi brotið lög og reglur, þar á meðal skattalög.

Neytendasamtökin minntu á í yfirlýsingu 15. september að það væri mikið hagsmunamál fyrir íslenska neytendur að geta nýtt sér útsendingar erlendra sjónvarpsstöðva sem senda efni sitt í gegnum gervihnetti. Vegna smæðar íslensks markaðar sé ljóst að fjöldi þeirra fyrirtækja sem starfa á íslenskum markaði hljóti ávallt að vera tiltölulega lítil og því auki aðgengi íslenskra neytenda að erlendum sjónvarpsstöðvum valkosti þeirra. Jafnframt væri ljóst af sömu ástæðu að gjaldtaka vegna þjónustu innlendra aðila sé mun hærri en hjá sjónvarpstöðvum sem senda efni sitt um gervihnött. Það sé því mikilvægt að íslenskir neytendur geti áfram keypt áskrift að erlendum sjónvarpsstöðvum, enda veiti það innlendum stöðvum eðlilegt aðhald um leið og fjölbreytni vaxi. Að lokum sagði í yfirlýsingu Neytendasamtakanna: "Neytendasamtökin telja því fráleitt að samtökin séu að hvetja til lögbrota með því að berjast gegn því að lokað sé á möguleika íslenskra neytenda að nýta sér nýja tækni á þessu sviði og hafna því ásökunum Smáis." Ekki verður betur séð en að boðaðar aðgerðir Smáis hafi runnið út í sandinn.

12.11 Stjórnvöld lækki álögur sínar á eldsneyti

Þann 15. ágúst 2005 sendu Neytendasamtökin bréf til fjármálaráðherra þar sem tekið var undir áskorun Félags íslenskra bifreiðaeigenda (FÍB) um að stjórnvöld lækki álögur sínar á bensín og olíu tímabundið á meðan heimsmarkaðsverð væri jafn hátt og það hafi verið að undanfögnu. Minnt var á að stjórnvöld taki í sinn hlut um 60% af því verði sem neytendur greiða fyrir eldsneyti. Jafnframt

sé verð á eldsneyti mjög hátt hér á landi borið saman við önnur lönd. Einnig var minnt á að stjórnvöld hafi áður gripið til aðgerða af þessu tagi þegar heimsmarkaðsverð var hátt eða í tengslum við svokölluð "rauð strík". Fjármálaráðherra hafnaði þessu erindi.

12.12 Spurningar og svör varðandi bílaviðskipti

Þann 5. janúar 2006 birtu Neytendasamtökin á heimasíðu sinni leiðbeiningar fyrir neytendur vegna bílaviðskipta. Þessar leiðbeiningar voru bæði vegna kaupa á nýjum bílum og notuðum. Þar var fjallað um eftirtalin atriði:

Kaup á nýrri bifreið:

- Hver er fresturinn til að tilkynna um galla?
- Hvert á að leita ef galli kemur upp í bifreið?
- Hvar á að framkvæma viðgerð vegna galla?
- Hver greiðir kostnað vegna viðgerðar á galla?
- Hver er réttur neytanda til að fá nýjan bíl?
- Hvaða rétt á neytandi ef hann á ekki rétt á nýjum bíl?
- Ef viðgerð tekur langan tíma og neytandi er bíllaus á meðan, hver er þá réttur hans?
- Hvað ef neytandinn þarf ítrekað að fara með bílinn í viðgerð þar sem ekki tekst að gera við gallann?
- Ber neytanda skylda til þess að fara með bílinn í reglulegar þjónustuskóðanir til þess að viðhalda ábyrgð?

Kaup á notaðri bifreið

- Hvenær telst notuð bifreið gölluð?
- Hvenær á að tilkynna um galla?
- Hvernig er best að komast hjá ágreiningi um galla á notaðri bifreið?
- Hver er skylda kaupandans?

12.13 Neytendur, smásalar og innflytjendur á móti verndartollum

Þann 23. febrúar 2006 vöktu Neytendasamtökin og Samtök verslunar og þjónustu athygli á sameiginlegri yfirlýsingu sem Evrópusamsamtök neytenda (BEUC) og Evrópusamtök smásölu-, heildsölu- og alþjóðlegra verslunargreina í Evrópu (EuroCommerce) sendu frá sér þar sem mótmælt var fyrirætlan Evrópusambandsins að leggja verndartolla á skófatnað frá Kína og Víetnam.

12.14 Neytendaverðlaunin 2006

Neytendasamtökin og Bylgjan ákváðu að sameinast um að veita fyrirtæki Neytendaverðlaunin 2006. Val á fyrirtæki fór fram með netkosningu, þar sem neytendur sjálfir tilgreindu hvaða fyrirtæki þeir teldu vera best að þessum verðlaunum komin. Þau 15 fyrirtæki sem hlutu flestar tilnefningar frá neytendum komust áfram í úrslit. Samtals greiddu um 7000 neytendur atkvæði í seinni atkvæðagreiðslunni. Afhending verðlaunanna fór fram á alþjóðadegi neytendaréttar þann 15. mars sl. Það fyrirtæki sem hlaut flest atkvæði og hlaut Neytendaverðlaunin 2006 var verslanakeðjan Bónus. Þau tvö fyrirtæki sem urðu í öðru og þriðja sæti hlutu hvatningarverðlaun, en það voru Atlantsolía og Iceland Express. Röð fyrirtækjanna var eftirfarandi:

1. Bónus
2. Atlantsolía
3. Iceland Express
4. Fjarðarkaup
5. OgVodafone
6. Krónan
7. Toyota umboðið
8. Síminn

9. Glitnir
10. Landsbankinn
11. KB banki
12. Byko
13. Hagkaup
14. Húsasmiðjan
15. Elko

12.15 Ristruflanir

Í aprílmánuði sl. fjölluðu Neytendasamtökin talsvert um svokall- aða sjúkdómavæðingu þar sem í vöxt færist að lyfjafyrirtæki auglýsi ýmsa kvilla og líkamleg einkenni sem eiginlega sjúkdóma sem hægt sé að meðhöndla með lyfjum. Í sumum tilvikum er um að ræða markaðssetningu á nýjum "sjúkdómum". Þar sem bannað er að auglýsa lyfseðilsskyld lyf hér á landi, eins og í flestum löndum OECD, hafa lyfjafyrirtæki tekið upp á því að auglýsa í staðinn sjúkdóminn eða kvillann sem um ræðir. Bent var á að nú eru reknar tvær heimasíður sem báðar fjalla um ristruflanir. Ljóst er að þessar síður eru á gráu svæði og raunar má halda fram að allavega önnur þeirra sé ólögleg þar sem þar er auglýst lyf. Neytendasamtökin skrifuðu Lyfjastofnun bréf þann 26. apríl 2006 þar sem óskað var eftir að stofnunin grípi til viðeigandi aðgerða.

12.16 Könnun á þekkingu seljenda á 5 ára reglunni – lítil þekking á rétti neytenda

Þegar keyptar eru dýrar vörur sem eiga að endast í langan tíma skiptir miklu máli að vita hversu lengi er hægt að snúa sér til seljandans vegna galla. Þá skiptir ekki síður máli að seljendur þekki þær reglur sem þeim ber að fara eftir. Þegar neytendur kaupa vörur sem ætlaður er verulega lengri endingartími en almennt gerist eiga þeir rétt á úrbótum vegna galla á vörunni í allt að fimm ár eftir kaupin. Þessa reglu er að finna í neytendakaupalögum sem tóku gildi í júní 2003.

Neytendasamtökin gerðu því könnun hjá tuttugu fyrirtækjum úr hópi bílaumboða og raftækjaverslana og birtu niðurstöður þann 10. maí 2006. Ástæða þessa var sú að það hafði ítrekað komið í ljós hjá kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna að seljendur vissu almennt ekki um þessar nýju reglur og töldu kvörtunarfrest vegna galla vera að hámarki 2 ár. Könnunin staðfesti þetta. Fyrst var spurt hvað fyrirtækið myndi lengi bæta úr galla neytandanum að kostnaðarlausu. Í fyrstu var svar þeirra allra að tveggja til þriggja ára ábyrgð væri á bílum og tækjum. Eitt bílaumboð hafði þó fyrirvara á þegar um tiltekna tegund af bíl væri að ræða en þá gæti verið allt að fimm ára ábyrgð á bílnum vegna lengri ábyrgðar framleiðandans. Þegar spyrjandinn sagðist hafa heyrt að það væri hægt að fá úrbætur vegna galla á bílum eða raftækjum eins og ískápum í allt að fimm ár, könnuðust aðeins tvö fyrirtæki við að hafa heyrt um þá reglu. Annað þeirra tók sérstaklega fram að hafa heyrt þetta frá Neytendasamtökunum á. Sem dæmi um svör þeirra sem ekki þekktu regluna svaraði einn seljandi að þetta væri bölvuð della og annar sagði að þetta væri ekki rétt og hefði aldrei verið.

Þessar niðurstöður töldu Neytendasamtökin með öllu óviðunandi. Því beindu samtökin því til samtaka seljenda að þau kynntu fyrir félagsmönnum sínum þau lög og reglur sem gilda í viðkomandi viðskiptum. Það var því ánægjulegt að Samtök verslunar og þjónustu héldu vel sóttan kynningarfund um lög um neytendakaup. Þar kom reyndar fram mjög mikil óánægja með þetta nýja ákvæði og var fullyrt að þetta myndi leiða til hækkunar á verði. Neytendasamtökin beindu þeim tilmælum til seljenda að

bíða með verðhækkunir vegna þessa og láta fyrst reyna á í hve miklum mæli reyndi á þessa reglu, enda er sönnunarbirgði neytenda vegna galla erfiðari eftir því sem líður á þennan frest.

12.17 Ísland í hæstu hæðum í Evróvisjón kosningu

Þann 16. maí birtu Neytendasamtökin niðurstöður könnunar á hvað kostaði að greiða atkvæði í Evróvisjón keppninni. Neytendasamtökin höfðu frumkvæði að þessari könnun og gerðu hana í samvinnu við Evrópsku neytendaðstoðina í öðrum löndum á EES-svæðinu og náði könnunin bæði til verðs á sms-skeytum og símaatkvæðum. Af þeim 28 löndum sem skoðuð voru var Ísland með fjórða hæsta verðið og gildi þá einu hvort greitt var með sms-skeytum eða símtölum. Aðeins Grikkir, Rúmenar og Spánverjar greiddu hærra verð. Hér var sama verð hvort sem greitt var með sms-skeyti eða með símtali eða 100 krónur. Lægst var verðið þegar kosið var með símtali í Danmörku eða 3 krónur og þegar kosið var með sms-skeyti var lægsta verðið í Andorra eða 10 krónur og Danmörk fylgdi þar fast eftir með 12 króna gjaldi.

12.18 Kvartanir vegna heimsmeistaramóts í fótbolta

Neytendasamtökunum bárust fjölmargar kvartanir í aðdraganda heimsmeistaramótsins í fótbolta sem haldið var á síðasta sumri. Ástæða þessa var að lokað var fyrir útsendingar ýmissa erlendra sjónvarpsstöðva sem sýndu leiki frá keppninni og sem neytendur hér á landi eru áskrifendur að í gegnum Breiðvarpið og Fjölvarpið. Þetta var gert að kröfu Sýn sem keypt hafði réttinn til sýningar á mótinu hér á landi. Jafnframt kom fram að einnig var kvartað yfir ósanngjarnri verðlagningu gagnvart þeim sem eingöngu vildu kaupa áskrift á meðan á mótinu stæði, en til að fá áskrift á Sýn á því verði sem almennt gildir þurftu neytendur að greiða fyrir áskrift í minnst sex mánuði.

Neytendasamtökin leituðu eftir sjónarmiðum fyrir þessum lokunum hjá bæði 365 miðlum og Símanum. Í svari 365 miðla sagði að "sýningarréttir sem þessir tryggja það að aðrir söluaðilar að sjónvarpsefni í sama landi geti ekki selt og/eða sýnt frá þessu móti". Í svari Símans sagði að norrænu rásirnar hafi tekið þá ákvörðun að sýna ekki frá mótinu á Íslandi, væntanlega til að forðast málarekstur og þar sem Síminn sinni aðeins endursölu erlendu sjónvarpsrásanna geti fyrirtækið engin áhrif haft á dag-skrával þeirra.

Í yfirlýsingu frá Neytendasamtökunum 7. júní 2006 þar sem sagt var frá þessu kom fram að samtökin hafi verið í sambandi við Neytendastofu og Samkeppniseftirlitið og að málið væri til skoðunar hjá Samkeppniseftirlitinu. Jafnframt að vonandi væri að niðurstæða kæmi áður en heimsmeistaramótið hæfist.

Þann 20. júní sl. sendu Neytendasamtökin frá sér aðra yfirlýsingu þar sem spurt var hverjum úrskurðurinn myndi gagnast en heimsmeistaramótið byrjaði 9. júní sl. Þar kom fram að Samkeppniseftirlitið myndi ekki senda frá sér bráðabirgðarúrskurð eins og Neytendasamtökin höfðu vænst og að ekki væri að búast við úrskurði fyrr en að heimsmeistaramótinu loknu. Hvernig sem úrskurðurinn verður myndi það ekki hjálpa umkvörtunaraðilum að njóta útsendinga frá heimsmeistaramótinu, þ.e. þeir viðskiptavinir sem hafa borgað fyrir þessa þjónustu hjá öðrum en þeim sem hafa einkaréttinn á Íslandi

12.19 Neytendasamtökin hafna gjaldtöku á byggingavörum

Í umsögn Neytendasamtakanna um drög að frumvarpi um Byggingastofnun sem send var umhverfisráðneytinu 15. ágúst 2006 lögðust samtökin gegn hugmyndum um að starfsemi Byggingastofnunar verði að hluta til fjármögnuð með gjaldtöku á byggingavörum. Í umsögninni er bent á að slík gjaldtaka muni leiða til hækkunar á verði byggingavara og að neytendur muni með hærri verði á þessum vörum bera þungan af kostnaði við rekstur Byggingastofnunar. Neytendasamtökin benda á

að eðlilegra sé að að þessi kostnaður greiðist að hluta af þeim aðilum sem nýta sér þjónustu stofnunarinnar og að sett verði hófleg gjaldskrá fyrir þá þjónustu. Að öðru leiti verði kostnaður Byggingastofnunar greiddur af ríkissjóði.

AÐHALD, UPPLÝSINGAR OG AÐSTOÐ

Hlutverk Neytendasamtakanna er að gæta hagsmuna neytenda og tala máli þeirra, sjá til þess að þeir njóti sannmælis í viðskiptum, veita þeim upp- lýsingar 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 öfluggu starfi í þágu almannahagsmuna, upp- lýsingaþjónustu 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

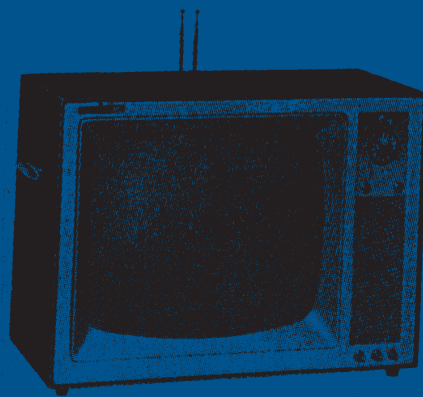
- **upplýsingaþjónusta**

- **Neytendablaðið**

- **gæða- og markaðskannanir**

- **verðkannanir**

- **öflugt málsvarastarf**



Neytendasamtökin

Síðumúla 13

108 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.