

NEYTENDASAMTÖKIN

SKÝRSLA UM STARFIÐ

2012-2014



Starfsskýrslan er gefin út í tilefni
af þingi Neytendasamtakanna 27.
september 2014

Efnisyfirlit

Frá formanni	3
Baráttumál NS	4-5
Póstverslun	6
Neytendavernd á fjármálamarkaði	7
Upprunaland matvæla	8
Stjórn og innra starf	9
Starfið og þjónustan	10
Leigjendaaðstoð NS	11
Neytendaaðstoðin	12
Fjárhagur NS	13
Evrópska neytendaaðstoðin	14
Erindi NS	15

Útgefandi: Neytendasamtökin

Hönnun og umbrot: www.arnartr.com

Prentun: Litróf

Skýrslan er prentuð á umhverfisvænan hátt.



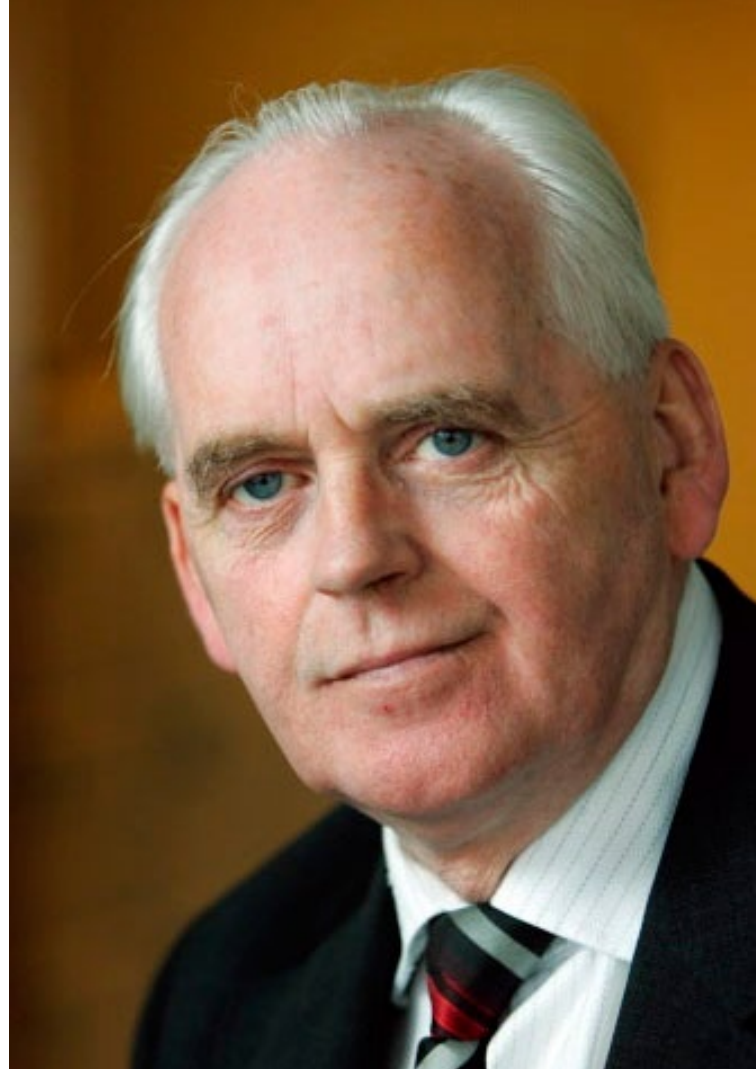
Frá formanni

Þann 23. mars 2013 áttu Neytendasamtökin (NS) 60 ára afmæli. Helsti hvatamaður að stofnun samtakanna var Sveinn Ásgeirsson hagfræðingur sem þá var nýkominn úr námi í Svíþjóð. Þar hafði hann kynnst því öfluga neytendastarfi sem sænsk stjórnvöld höfðu komið á. Sveinn tók fljótt eftir því að staða íslenskra neytenda var mun verri en þeirra sænsku. Þeir voru meira eða minna háðir duttlungum framleiðenda og seljenda og urðu oftast að sætta sig við það sem þeir sögðu. Þessu vildi Sveinn ekki una og tjáði sig um það í tveimur útvarpserindum á RÚV sem vöktu athygli og varð til þess blásið var til stofnunar NS. Sveinn vildi styrkja stöðu neytenda á sem flestum sviðum, bæði í samskiptum þeirra við seljendur en ekki síður að knýja á um bættu neytendalöggjöf sem var mjög bágborin hér á landi. Verkefni voru því næg og það eru þau enn. Þess má geta að NS eru þriðju elstu neytendasamtökin í heimi og getum við verið stolt af því.

NS hafa allt frá stofnun lagt áherslu á að reka góða leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu. Þar geta allir fengið nauðsynlegar leiðbeiningar í deilum sem upp koma í viðskiptum við seljendur vöru og þjónustu. Einnig er neytendum veitt aðstoð við að ná fram rétti sínum sé það nauðsynlegt. Það verður að segjast að þessi þáttur í starfi NS hefur skilað miklum árangri. Það heyrir einfaldlega til undantekninga að árangur náist ekki. Skýringin gæti að hluta verið fámennið hér á landi, fyrirtæki vilji einfaldlega ekki lenda í útistöðum við NS, sértaklega þegar þau vita að málsstaður þeirra er slæmur.

Neytendasamtökin reyna einnig eftir fremsta megni að fræða neytendur og er það m.a. gert með útgáfu Neytendablaðsins sem gefið hefur verið út frá stofnun samtakanna. Þá halda NS úti heimasíðu og Facebook-síðu og fara í skólaheimsóknir sé eftir því óskað. Einnig reyna NS eftir föngum að tryggja að sjónarmið neytenda séu virt þegar stjórnvöld taka ákvarðanir er varða hagsmuni þeirra jafnframt því að vinna að umbótum á löggjöf til hagsbóta fyrir neytendur.

Það er því af nægu að taka hvað starfsemi NS varðar. Það háir okkur þó að við búum í fámennu landi og meginstofn tekna samtakanna eru félagsgjöld. Um leið er opinber stuðningur við samtökin takmarkaður. Starfsemin hlýtur því að mótast af þessu og getur aldrei verið jafn öflug og í fjölmennari löndum. En á móti, eins og áður hefur verið nefnt, gerir fámennið hér það að verkum að frekar er hlustað á sjónarmið NS og er það vel.



Jóhannes Gunnarsson
formaður Neytendasamtakanna

Mörg verkefni liggja fyrir sem samtökin þurfa að vinna að á næstu árum. Meðal annars vilja NS tryggja traustari stöðu neytenda á fjármálamarkaði. Á síðasta þingi NS var samþykkt ályktun þar sem gerð var krafa um afnám verðtryggingar á neytendalánum. Lítið hefur gerst varðandi það síðustu tvö árin. Það er ekki síst undarlegt í ljósi þess að allir stjórnmalaflokkar hafa á stefnuskrá sinni að verðtrygging lána skuli afnumin, þó svo að í sumum tilvikum tali þeir um að draga úr vægi hennar og að hún skuli afnumin í áföngum. Upplýsingagjöf til neytenda þarf að bæta og má þar nefna kröfuna um upprunamerkingar á matvæli. Uppstokkun á landbúðarkerfinu er nauðsynleg bæði til hagsbóta fyrir neytendur og bændur með það að markmiði að lækka verð til neytenda.

Hér hefur aðeins verið tæpt á nokkrum atriðum, margt fleira mætti nefna. Allavega er ljóst að verkefni NS eru næg og ekki er minni þörf á öflugum neytendasamtökum nú en þegar Sveinn Ásgeirsson sýndi þá framsýni að beita sér fyrir stofnun samtakanna á sínum tíma.

Baráttumál NS

Stór þáttur í starfi Neytendasamtakanna er að sinna hagsmunagæslu fyrir neytendur og berjast fyrir úrbótum. Því miður hafa stjórnvöld sjaldnast verið mjög upptekin af hagsmunum neytenda og baráttan getur tekið mörg ár eða jafnvel áratugi. NS hafa unnið að mörgum brýnum málum í gegnum tíðina og hér eru nokkur baráttumál síðustu tveggja starfsára rifjuð upp.

Lækkun neysluskatta

Þann 1. júní 2014 tóku gildi lög sem meðal annars leiddu til lækkunar á tóbaksgjaldi, áfengisgjaldi og bensín- og olíugjaldi. Samkvæmt upplýsingum ÁTVR lækkaði heildsöluverð til smásala um 6,50 kr. á algengustu tegundum sígarettupakka. Mánuði síðar ákváðu NS að kanna hvort lækkun tóbaksgjalds hefði skilað sér til neytenda og sendu fyrirspurn til 10 smásöluaðila, þar á meðal verslanakeðja og olíufélaga. Það vakti athygli að sumir þessara aðila virtust ekki vita um umrædda breytingu en lækkuðu verðið í kjölfar fyrirspurnar NS. Allmargir aðrir höfðu ekki lækkað verð og var á svörum þeirra helst að ráða að þeir hygðust ekki gera það. Aðeins tveir aðilar höfðu þegar lækkað verðið. Það er eðlileg krafa að þegar ríkið dregur úr álögum sínum á einstökum vörum að það skili sér til neytenda, allavega eru seljendur alla jafna fljótir til að hækka þegar opinberar álögur hækka.



Barnabílstólar dýrir hér á landi

Í tengslum við gæðakönnun á barnabílstólum sem birt var í Neytendablaðinu (4. tbl. 2013) birtu Neytendasamtökin verðsamanburð á 16 barnabílstólum hér á landi og þremur öðrum löndum. Niðurstaðan var sú að í 12 tilvikum reyndist hæsta verðið vera hér á landi og var verðmunur í sumum tilvikum mikill. Einnig kom fram að hvorki eru lagðir tollar

né vörugjald á barnabílstóla sem framleiddir eru í Evrópu en 10% tollur er lagður á stóla sem framleiddir eru utan EES-svæðisins.

Varað við reykskynjara

Í frétt sem Neytendasamtökin sendu frá sér í desember 2012 ítrekuðu þau viðvörun vegna einnar tegundar af reykskynjara (tegundarheiti hans var KD-107 en hann var seldur undir nokkrum vörumerkjum). Ástæða þess að varað var við honum var sú að hann fékk falleinkunn í gæðakönnun sem birt var í Neytendablaðinu ári fyrr þar sem skynjarinn var of lengi að nema boð um reyk og fara í gang. Þegar fréttin var send út hafði sala á þessum reykskynjara ekki enn verið bönnuð og var það gagnrýnt.

Verkföll og réttindi flugfarþega

Fyrri hluta 2014 bar mikið á kjarabaráttu starfsfólks sem tengist flugi og bærust Neytendasamtökunum fjölmargar fyrirspurnir frá áhyggjufullum flugfarþegum. Þess vegna sáu NS ástæðu til að vekja athygli á réttindum flugfarþega vegna hugsanlegra raskana á flugi og tjóni vegna þess. Minnt var á að tekin hefði verið upp í íslensk lög Evrópu-reglugerð um réttindi flugfarþega, en þar er kveðið á um ýmis lágmarksréttindi farþega þar á meðal bætur vegna tafa og endurgreiðslu ef flugi er aflýst.

Skráargatið – loksins innleitt á Íslandi

Neytendasamtökin hafa allt frá árinu 2008 barist fyrir því að Skráargatið væri tekið upp hér á landi að norrænni fyrirmynd. Vegna þessa skrifuðu samtökin fjögur erindi til stjórnvalda og loksins var lögð fram þingsályktunartillaga á Alþingi um að merkið skyldi tekið upp hér eins og gert hafði verið í Svíþjóð, Danmörku og Noregi. Þessi tillaga var samþykkt og gaf sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra út reglugerð um Skráargatið í nóvember 2013. Sumir innlendir framleiðendur voru þá þegar byrjaðir að merkja vörur sínar með Skráargatinu en merkið gerir neytendum auðveldara fyrir að velja hollari vörur. Sérstök heimasíða var opnuð sama dag, skraargat.is, en Matvælastofnun fer með eftirlit með því að framleiðendur fari að settum reglum.

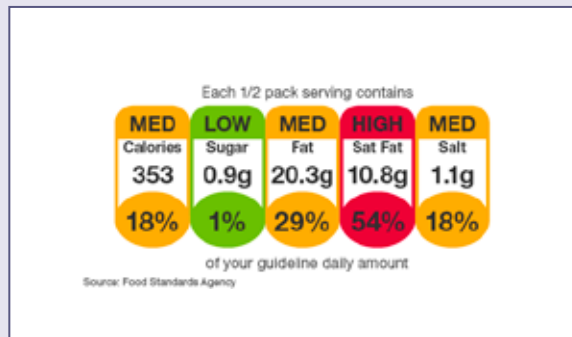
Varað við þungmálum í matvælum

Frétt í 4. tbl. Neytendablaðsins 2012 um þungmálminn arsen í matvælum vakti athygli. Þar var bent á að mikið magn arsens hafi fundist í matvælum sem unnin eru úr hrísgrjónum og einnig í ávaxtasöfum eins og epladjús og vínberjadjús. Arsen finnst oft í náttúrunni (þar á meðal í grunnvatni) og því ekki hægt að koma í veg fyrir að það berist í fólk í einhverjum mæli. Arsen er skaðlegt neytendum og því er mikilvægt að takmarka það í matvælum eins og unnt er. Bent var á að meiri hættu væri fyrir börn en fullorðna að borða arsenrík matvæli. Kallað var eftir því að Matvælastofnun gæfi út ráðleggingar sem beint væri til foreldra og í kjölfarið birti stofnunin slíkar ráðleggingar á heimasíðu sinni.



Styrking krónunnar og vöruverð

Í byrjun maímánaðar 2013 bentu Neytendasamtökin á að frá því í febrúar sama ár hafði krónan verið að styrkjast og sem dæmi hafði hún styrkst um 12,7% gagnvart evru. Þegar rýnt var í gögn frá Hagstofunni og verðbreytingar á tímabilinu febrúar til apríl skoðaðar kom hins vegar í ljós að innfluttar matvörur höfðu aðeins lækkað að meðaltali um 1,1%. Það lá því ljóst fyrir að verðbreytingar höfðu ekki verið í samræmi við styrkingu krónunnar. NS minntu á að samtökin hafi ítrekað krafist þess að innflytjendur og seljendur væru sjálfum sér samkvæmir. Þegar krónan veikist væru þessir aðilar fljótir að hækka verð. Á sama hátt sé eðlilegt að verð lækki þegar krónan styrkst. Neytendur geti einfaldlega ekki sætt sig við annað. Því miður er það langt í frá að vera einsdæmi að Neytendasamtökin sendi frá sér yfirlýsingar af þessu tagi.



Skýrar merkingar á matvæli

Neytendasamtök Evrópu (BEUC) hafa kallað eftir einföldum næringarmerkingum framan á umbúðir. Að mati BEUC er notkun á umferðarljósunum vænlegasti kosturinn til þess. Þar þýðir grænt einfaldlega hollt en rautt óhollt. Á síðasta vetri var á Alþingi lögð fram þingsályktunartillaga af þingmönnum úr öllum flokkum þar sem lagt var til að fela sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra að hefja undirbúning að upptöku slíks merkis hér á landi. Í umsögn sinni um þetta mál hvöttu Neytendasamtökin til þess að tillagan yrði samþykkt. Mál þetta var ekki afgreitt á síðasta þingi en verður vonandi lagt fram á nýjan leik.

Opið hús hjá Neytendasamtökunum

Á menningarnótt 23. ágúst sl. var opið hús á skrifstofu Neytendasamtakanna og Evrópsku neytendaaðstoðarinnar (ECC-Net). Sérstök sögusýning var haldin í tilefni 60 ára afmælis samtakanna. Einnig var ECC-netið, sem m.a. aðstoðar neytendur þegar keypt er vara eða þjónusta af seljendum í öðrum Evrópulöndum, kynnt sérstaklega. Boðið var upp á veitingar, Neytendablaðið og ýmiss konar ókeypis varning frá ECC-netinu.vvv



Gestir gæddu sér á köku og skoðuðu sögusýningu um 60 ára starf Neytendasamtakanna.

Úrbætur í póstverslun

gætu aukið samkeppni

Neytendasamtökin hafa lengi barist fyrir því að póstverslun (netverslun) verði einfaldari og ódýrari. Það er sannfæring NS að með póstverslun geti neytendur oftast en ekki gert hagstæðari kaup auk þess sem meiri póstverslun eykur samkeppni hér innanlands og leiðir þar með til lækkaðs vöruverðs.

Til að vekja frekari athygli á þessu máli ákváðu Neytendasamtökin að halda málstofu um póstverslun í janúar 2012. Dr. Richard Pomp flutti þar mjög áhugaverðan fyrirlestur, en hann er bandarískur sérfræðingur í skattalögum og hefur um árabíl tekið virkan þátt í umræðum um neysluskatta í póstverslun og rafrænum viðskiptum bæði vestan hafs og í Evrópu.

Í framhaldinu var lögð fram þingsályktunartillaga á Alþingi um aðgerðir til að efla og auðvelda póstverslun. Í umsögn NS um tillöguna var eindregið mælt með samþykkt hennar. Bent var á að verslun á netinu veiti seljendum innanlands mikilvægt aðhald og því sé brýnt að auðvelda neytendum viðskipti við netverslanir. Einnig gerðu NS þá kröfu að tollar og gjöld af smápökkum yrðu lögð af og minntu á að Evrópusambandið undanþiggur sendingar sem eru minna en 20 evrur að verðmæti frá virðisaukaskatti. Tillagan var samþykkt þann 11. október 2012 og var forsætisráðherra falið að setja á fót starfshóp „sem athugi þróun og regluverk í póstverslun hér og erlendis og geri tillögur um lagabreytingar og aðrar ráðstafanir til að skapa póstverslun viðeigandi samkeppnisstöðu til hagsbóta fyrir neytendur og atvinnufyrirtæki“.

Í starfshópinu voru skipaðir fulltrúar ráðuneyta og hagsmunaaðila, m.a. einn fulltrúi frá NS. Hópurinn skilaði skýrslu til forsætisráðherra sem birt var á vef ráðuneytisins 13. desember 2013. Þar er m.a. lagt til að erlendum netverslunum verði heimilt að innheimta og skila virðisaukaskatti og aðflutningsgjöldum um leið og greitt er fyrir vöruna en þannig myndu neytendur spara sér greiðslur vegna umsýslukostnaðar, þar sem verð vörunnar og öll gjöld væru þá innheimt í einu lagi. Einnig er lagt til að aðflutningsgjöld verði felld niður af hrað- og póstsendingum ef verðmæti sendingar er að fob-verðmæti undir 2.000 kr. Raunar var ágreiningur innan starfshópsins um síðara atriðið en fulltrúi NS og talsmaður neytenda vildu að verðmætaþröskuldurinn yrði hærrí. Það var mat þeirra að yfirburðastaða íslenskra verslana væri það mikil að jafna þyrfti þá stöðu og tryggja með því mikilvæga samkeppni á markaði. Annar fulltrúi Samtaka verslunar og þjónustu taldi það verulega óábyrgt að taka afstöðu til tiltekinna lágverðmætaþröskulda án þess að fyrir liggi heilstætt mat á því hvaða áhrif það kunni að hafa á innlenda verslun.



Þegar skýrslan hafði verið birt voru sjónarmið NS ítrekuð í frétt á heimasíðu NS, þ.e. að samtökin hafi lengi barist fyrir aðgerðum sem þessum. Að mati samtakanna myndi aukin verslun á netinu auka möguleika neytenda á að finna lægra verð og meira vöruúrval og það myndi hafa jákvæð áhrif á samkeppni innanlands.

Í kjölfar skýrslunnar áttu fulltrúar NS fund með Bjarna Benediktssyni fjármálaráðherra í byrjun febrúar sl. til að ýta á eftir að lögum og reglum yrði breytt og tillögum starfshópsins hrint í framkvæmd. Á fundinum kom fram að ráðuneytið væri að vinna í málinu. Þann 26. mars 2014 sendu NS ráðherra bréf þar sem óskað var upplýsinga um í hvaða farvegi þetta mál væri og þá einukum hvað varðar að heimila erlendum netverslunum að innheimta vsk. og aðflutningsgjöld annars vegar og hins vegar að aðflutningsgjöld af sendingum undir 2.000 kr. að fob-verðmæti verði felld niður. Þetta bréf var síðan ítrekað 29. apríl 2014 og nú fimm mánuðum síðar hefur svar ekki enn borist.

Neytendavernd á fjármálamarkaði

Neytendasamtökin efndu til opins fundar 13. nóvember 2013 um neytendavernd á fjármálamarkaði. Tílefnið var skýrsla um sama efni sem nefnd á vegum forsætisráðherra skilaði nokkrum mánuðum áður. Neytendasamtökin áttu aðild að þessari nefnd og fögnuðu niðurstöðum hennar.

Guðbjörg Eva Baldursdóttir, formaður nefndarinnar, fór á fundinum yfir þær tillögur sem fram koma í skýrslunni. Hún sagði verkefni nefndarinnar hafa verið þrjúþætt: að benda á leiðir til að styrkja stöðu neytenda á fjármálamarkaði, að gera tillögur um að styrkja stofnanakerfi ríkisins á þessu viðskiptasviði og að athuga sérstaklega skiptikostnað, sem dregur úr hreyfanleika og samkeppni á fjármálamarkaði.

Guðbjörg Eva sagði nefndina hafa haft viðmið Alþjóðabankans um „bestu framkvæmd“ við neytendavernd á fjármálamarkaði til hliðsjónar. Neytendur hefðu takmarkaða þekkingu á fjármálavörum samborðið við lánveitendur. Mikilvægt væri að „brúa aðstöðumun“ þessara aðila, sem farið hefði vaxandi eftir því sem vörur á fjármálamarkaði yrðu flóknari. Virk opinber neytendavernd stuðlaði að heilbrigðu fjármálakerfi. Neytendur þyrftu að geta veitt samkeppnislegt aðhald á þessum markaði.

Nefndin lagði m.a. til að stimpilgjöld yrðu afnumin; sömuleiðis yrðu lántökugjöld, sem ekki endurspegluðu kostnað fyrirtækjanna, lögð af; uppgreiðslugjöld yrðu takmörkuð frekar; samannborðarverðsjá fyrir vörur á fjármálamarkaði yrði búin til og vöruúrval á húsnæðislanamarkaði yrði aukið.

Benedikt Árnason, efnahagsráðgjafi forsætisráðherra, taldi aðstöðumun neytenda og fjármálstofnana vera mjög mikinn. Það væri ekki séríslenskt vandamál; veruleikinn væri flóknari á þessum markaði en flestum öðrum. Ná þyrfti jafnvægi. EES-samningurinn hefði bætt stöðu íslenskra neytenda, en það þyrfti að láta reyna á reglur samningsins.

Hann sagði miklu skipta að neytendur veittu fjármálafyrirtækjum samkeppnislegt aðhald. Verðvitund neytenda væri lítil á þessum markaði. Bresk skýrsla sýndi að bankar nýttu sér vanþekkingu neytenda. Skiptikostnaður hamlaði aðhaldi neytenda. Þá sagði Benedikt að endurskipulagningu bankakerfisins væri ekki lokið. Neytendavernd verði að vera hluti af þeirri endurskipulagningu.

Haukur Guðmundsson, formaður úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki, sagði stjórnskipulega stöðu úrskurðarnefndarinnar vera óljósa, hún flyti á milli þess að vera stjórnsýslunefnd og



gerðardómur. Nefndin starfaði á grundvelli einkaréttarlegs samkomulags á milli fjármálafyrirtækja og Neytendasamtakanna, þó með aðkomu viðkomandi ráðuneytis. Styrkja mætti rammann utan um nefndina.

Hin óljósa staða úrskurðarnefndarinnar hefur komið niður á störfum hennar eftir bankahrun; fjármálafyrirtækin hafa í ríkum mæli hætt að hlíta úrskurðum hennar.

Hanna Birna Kristjánsdóttir, innanríkisráðherra, sagði of flókna umgjörð vera um opinbert neytendaeftirlit hér á landi. Eftirlitið væri ekki nægilega aðgengilegt og einfalt fyrir almenning, sem væri heldur ekki nægilega upplýstur. Neytendamálin dreifðust á mörg ráðuneyti og lagaákvæðin um þau væru brotakernd. Einfalda þyrfti kerfið og gera það aðgengilegra.

Hanna Birna sagðist vinna að stefnumótun á þessu sviði til frambúðar. Búið væri að gera breytingar á stimpilgjaldi, en margt annað í skýrslu nefndarinnar um neytendavernd á fjármálamarkaði þyrfti að athuga frekar. Ráðherrann varaði við að gengið yrði of langt í þessum efnum; endurskoðunin mætti ekki bara taka mið af vantrausti almennings á fjármálastofnunum.

Upprunaland á öll matvæli

Reglulega koma upp hneykslismál varðandi matvæli. Í ársbyrjun 2014 var m.a. fullyrt í fréttum að bæði kjúklinga- og svínakjöt væri flutt inn og selt sem íslenskt. Fyrir jólin 2013 flutti Mjólkursamsalan inn írskt smjör og notaði til ostagerðar en ekkert kom fram á umbúðum um að innflutt mjólkurfiti væri í ostunum. Þá hefur komið í ljós að í sumum tilvikum hefur kjöt verið merkt á afar villandi hátt og erfitt fyrir neytendur að átta sig á því hvort kjötið væri innlent eða innflutt.

NS hafa lagt áherslu á að neytendur geti valið á upplýstan hátt þegar þeir kaupa vörur. Eitt af því sem neytendur vilja vita er hvaðan varan er og á það ekki síst við um matvæli. Þetta er sjálfsögð og eðlileg krafa neytenda en hún skiptir líka bændur máli. Villandi upprunamerkingar, og ekki síður skortur á þeim, skaðar hagsmunum þeirra enda bera neytendur almennt mikið traust til innleiddrar landbúnaðarframleiðslu. Þetta er því sameiginlegt hagsmunamál neytenda og bænda.

Nú er aðeins skylt að merkja nautakjöt, grænmeti og kartöflur auk hunangs með upprunalandi. Þegar þáverandi landbúnaðarráðherra, Jón Bjarnason, gaf út reglugerð um að skylt væri að veita upplýsingar um upprunaland á grænmeti og kartöflum sendu NS ráðherra bréf þar sem þessu var fagnað og jafnframt farið fram á að settar yrðu sambærilegar reglur sem næðu til fleiri flokka matvæla. Í svari ráðherra kom fram að þetta væri aðeins fyrsta skrefið, en því miður er enn beðið eftir næsta skrefi. Það vakti þó óneitanlega athygli að ekki voru settar reglur um upprunaland ávaxta um leið og reglurnar um upprunaland á grænmeti voru settar. Eflaust var það vegna þess að ávextir eru ekki framleiddir hér á landi og eru hagsmunir innleiddra bænda ekki í húfi.

Þann 1. apríl 2015 ganga í gildi nýjar Evrópureglur um að einnig verði skylt að merkja með upprunalandi alifugla-, kind-, geita- og svínakjöt. Þessar nýju reglur verður Ísland að taka upp vegna aðildar að EES-samningnum. Það er þó ljóst að við getum ekki vænst þess að þessar reglur verði innleiddar fyrr en á haustdögum 2015. Því er ástæða til að leggja áherslu á þá skoðun NS að íslensk stjórnvöld eigi tafarlaust að setja reglur um að allt kjöt skuli merkt með upprunalandi og að engin ástæða sé til að biða eftir tilskipun ESB né þeim fresti sem við höfum til að innleiða hana. Í framhaldinu verði svo settar reglur um að upprunaland komi fram á öllum matvælum.

Í kjölfar þeirra vandamála sem upp komu í árslok 2013 ákváðu þrjú samtök, Bændasamtök Íslands, Neytendasamtökin og Samtök atvinnulífsins, að undirrita sáttmála um upprunaland matvæla. Þar eru innlendir framleiðendur og innflytjendur hvattir til að standa vel að merkingum matvæla með upprunalandi. Enda eru slíkar merkingar forsenda þess að neytendur geti valið á upplýstan hátt. Í sáttmálanum eru matvælaframleiðendur og innflytjendur hvattir til að standa vel að merkingum á uppruna matvæla. Einnig eru neytendur hvattir til að láta sig þetta mikilvæga mál varða og krefjast upprunamerkinga á öll matvæli. Það er vilji samtakanna þriggja að markmið þeirra um upprunamerkingar matvæla nái fram að ganga og að allir leggjist á eitt um að svo megi verða. Fulltrúar áðurnefnda samtaka hafa skipað verkefnastjórn sem mun vinna að vitundarvakningu um mikilvægi þess að upprunaland komi alltaf fram við sölu á matvælum. Átakið mun standa út árið 2014.

Neytendasamtökin fagna þessu samkomulagi enda er hér um að ræða gamalt baráttumál samtakanna.

Stjórn og innra starf

Eftirfarandi 20 félagsmenn voru kosnir í stjórn Neytendasamtakanna á síðasta þingi.

- Brynhildur Pétursdóttir, Akureyri
- Dominique Plédel Jónsson, Reykjavík
- Friða Vala Ásbjörnsdóttir, Reykjavík
- Guðmundur Hörður Guðmundsson, Reykjavík
- Guðrún Þóra Hjaltadóttir, Reykjavík
- Gunnar Alexander Ólafsson, Reykjavík
- Hildur Sif Thorarensen, Reykjavík
- Húni Jóhannesson Reykjavík
- Ian Watson, Reykjavík
- Ingibjörg Ósk Birgisdóttir, Reykjavík
- Jón Arelius Ingólfsson, Stykkishólmi
- Liselotte Widing, Mosfellsbæ
- Ólafur Arnarson, Garðabæ
- Ólafur Klemensson, Reykjavík
- Sigrún Ýr Árnadóttir, Kópavogi
- Sigurður Mátsson, Reykjavík
- Snæfríður Baldvinsdóttir, Kópavogi
- Stella Hrönn Jóhannsdóttir, Hveragerði
- Vilhjálmur Birgisson, Akranesi
- Þóra Guðmundsdóttir, Reykjavík

Formaður Neytendasamtakanna, Jóhannes Gunnarsson, var sjálfkjörinn þar sem enginn hafði boðið sig fram á móti honum.

Á fyrsta stjórnarfundum sem haldinn var í október 2012 voru eftirfarandi stjórnarmenn kjörnir í framkvæmdastjórn og eftirfarandi embætti:

- Jóhannes Gunnarsson, formaður
- Þóra Guðmundsdóttir, varaformaður
- Gunnar Alexander Ólafsson, ritari
- Hildur Sif Thorarensen, gjaldkeri
- Snæfríður Baldvinsdóttir
- Ólafur Klemensson
- Sigurður Mátsson

Snæfríður Baldvinsdóttir lést í janúar 2013. Snæfríður vann mikið og óeigingjarnt starf í þágu samtakanna. Ingibjörg Ósk Birgisdóttir var kjörin til setu í framkvæmdarstjórn í stað Snæfríðar.

Á tímabilinu voru haldnir 11 stjórnarfundir og 9 framkvæmdarstjórnarfundir.

Eftirfarandi starfshópar störfuðu á tímabilinu:

- Efnahagsmál, fjármál heimila
- Kynningar- og útgáfustarf Neytendasamtakanna
- Markaðssetning, upplýsingar og fræðsla til neytenda
- Neytendalöggjöf, fyrirkomulag neytendamála
- Matvæli, umhverfismál og siðræn neysla
- Opinber þjónusta, þar á meðal heilbrigðisþjónusta
- Samkeppnismál, landbúnaður
- Staðlar og öryggi, þar á meðal í umferðinni

Hóparnir eru opinir fyrir alla félagsmenn og þeir eru hvattir til að skrá sig í hóp og taka þannig þátt í að móta áherslur og starf Neytendasamtakanna.

Ályktanir stjórnar NS

Hér er tæpt á tveimur ályktunum sem stjórn NS sendi frá sér á starfstímabilinu 2012-2014.

Þann 4. nóvember 2013 sendi stjórn NS frá sér ályktun um samkeppnisumhverfið í sjávarútvegi. Í ályktuninni er bent á að sjávarfang sé einhver hollasta vara sem völ er á og það sé skylda stjórnvalda að tryggja neytendum svo lágt verð sem kostur er. Minnt var á álit Samkeppniseftirlitsins frá því í nóvember 2012 þar sem atvinnuvegaráðherra er hvattur til að beita sér fyrir því að laga samkeppnishindranir á þessu sviði. Þar er m.a. bent á að markvissasta leiðin sé að setja reglur um að öll viðskipti miði við markaðsverð. Einnig „að reglum verði breytt á þann veg að útgerðarmenn komi ekki með beinum hætti að ákvörðun svokallaðs Verðlagsstofuverðs, sem útgerðir nota í innri viðskiptum milli útgerðar- og fiskvinnsluhluta fyrirtækja sinna.“ Þá skoraði stjórn NS á sjávarútvegsráðherra að beita sér fyrir því að tvöföld verðmyndun í sjávarútvegi verði afnumin og tryggt verði að virk verðsamkeppni ríki á fiskmörkuðum neytendum til hagsbóta“.

Í febrúar 2014 kom fram í fjölmiðlum að landbúnaðarráðherra hefði ákveðið að skipa starfshóp sem endurskoða ætti tollalöggjöf á sviði landbúnaðarmála. NS óskuðu eftir að fá að tilnefna fulltrúa í starfshópinn en ráðherra varð ekki við því. Í ályktun stjórnar samtakanna þann 4. apríl 2014 var þessu harðlega mótmælt og bent á að það væri með með öllu óskiljanlegt að Neytendasamtökin ættu ekki fulltrúa í starfshópi sem ætlað er að fjalla um svo mikilvægt neytendamál. Þegar það lá fyrir að ráðherra ætlaði ekki að verða við kröfu samtakanna ályktaði stjórnin á nýjan leik og bendi á að frá stofnun NS árið 1953 hafi tollvernd í landbúnaðarvörum verið eitt af stóru málunum í hagsmunabaráttu neytenda. Tollar og tollkvótar sem eru eingöngu settir til að vernda eina atvinnugrein ganga freklega gegn hag neytenda. Í lok ályktunarinnar er minnt á að stjórnvöld hafi talið eðlilegt að Neytendasamtökin ættu fulltrúa í nefndum og starfshópum sem fjalla um tolla og aðrar opinberar álögur á matvæli og aðrar neytendavörur. Hér sé ráðherra því að marka nýja stefnu og mótmælti stjórn NS því harðlega.

Starfið og þjónustan

Aukin þjónusta

Neytendasamtökin reka leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu fyrir neytendur, Evrópsku neytendaaðstoðina og Leigjendaaðstoðina. Þjónustan hefur verið aukin með því að lengja símatíma um klukkustund á hverjum degi. Nú gefst utanfélagsmönnum kostur á aðstoð allan daginn tvisvar í viku en áður var þjónustan aðeins í boði fyrir hádegi tvisvar í viku. Símatími Leigjendaaðstoðarinnar var einnig lengdur um klukkustund á dag en leigjendur geta haft samband eftir hádegi á mánudögum, þriðjudögum og fimmtudögum. Eins og áður geta félagsmenn í Neytendasamtökunum alltaf fengið ráðgjöf og aðstoð á opnunartíma skrifstofunnar.

Starfsmannahald

Nokkrar breytingar hafa orðið á starfsmannahaldi. Kristín H. Einarsdóttir fulltrúi á skrifstofunni í Reykjavík hætti störfum í byrjun árs 2014 eftir 24 ára starf hjá samtökunum. Þá var skrifstofan á Akureyri lögð niður haustið 2013 í kjölfar þess að starfsmaður samtakanna fyrir norðan, Brynhildur Pétursdóttir, hætti eftir 11 ára starf hjá Neytendasamtökunum. Verkalýðsfélögin á Eyjafjarðarsvæðinu studdu rekstur skrifstofunnar með árlegu framlagi og þakka Neytendasamtökin verkalýðsfélögunum fyrir ánægjulegt samstarf. Þá studdi Akureyrarbær við reksturinn í upphafi en hætti stuðningi fyrir nokkrum árum. Í kjölfar þessara breytinga voru ákveðnar skipulagsbreytingar gerðar snemma árs 2014. Ráðinn var annar lögfræðingur í fullt starf og starfsmaður í móttöku og símaþvöslu, en síðustu ár hafði símaþvöslu og móttöku verið dreift á alla starfsmenn Neytendasamtakanna.

Fastráðnir starfsmenn eru nú 6 í 5,8 stöðugildum ásamt hálfu stöðugildi laganema.

Neytendablaðið

Árið 2014 er sextugasti árgangurinn í útgáfu Neytendablaðsins, en það hefur komið út nær óslitið frá árinu 1953 (að frátöldum tveimur árum, 1955 og 1958). Í tilefni 60 ára afmælis Neytendasamtakanna fengu samtökin styrk frá Forsætisráðuneytinu til að ljósmynda og birta fyrstu 50 árganga Neytendablaðsins á vefsvæði landsbókasafnsins, timarit.is, og er blaðið nú aðgengilegt almenningi þar. Í ritnefnd Neytendablaðsins sitja Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhannes Gunnarsson (ábyrgðarmaður) og Þuríður Hjartardóttir. Áður sat Brynhildur Pétursdóttir einnig í ritnefnd og var jafnframt ritstjóri blaðsins. Eftir að hún hætti störfum hjá samtökunum hefur enginn ritstjóri verið tilnefndur en ritnefndin skiptir með sér ritstjórn blaðsins og leiðaraskrifum.



Fastir starfsmenn Neytendasamtakanna eru:



Hildigunnur
Hafsteinsdóttir



Ingibjörg
Magnúsdóttir



Ívar
Halldórsson



Jóhannes
Gunnarsson



Sigurlína
Sigurðardóttir



Þuríður
Hjartardóttir

Leigjendaaðstoðin

Frá 1. maí 2011 hafa Neytendasamtökin rekið sérstaka leigjendaaðstoð samkvæmt samningi við velferðarráðuneytið. Samningurinn felur m.a. í sér að leigjendum íbúðarhúsnæðis eru veittar upplýsingar um rétt sinn og leiðbeiningar komi upp álitamál eða deilur í tengslum við framkvæmd leigusamnings. Símatími fyrir leigjendur er frá kl 12:30-15:00 á mánudögum, þriðjudögum og fimmtudögum.

Heimasíðan

Leigjendaaðstoðin er með heimasíðuna leigjendur.is. Á síðunni geta leigjendur og leigusalar fundið upplýsingar og ráðleggingar um hvaðeina sem viðkemur leigusamningum. Þar er m.a. að finna „spurt og svarað“-kafla auk reifana á álitum kærunefndar húsamála en hægt er að leita að álitum eftir ákveðnum stikkorðum eftir því um hvers kyns ágreining er að ræða. Á síðunni er einnig að finna yfirlit og reifanir á dómsmálum vegna leigusamninga. Þá eru þar greinar um ýmislegt sem viðkemur leigu, eins og um afnot og umgengni leigjanda, viðhald og rekstur leiguíbúðar, riftun leigusamnings o.s.frv. Enn fremur eru þar birtar skýrslur, umsagnir og erindi sem Leigjendaaðstoðin hefur sent frá sér.

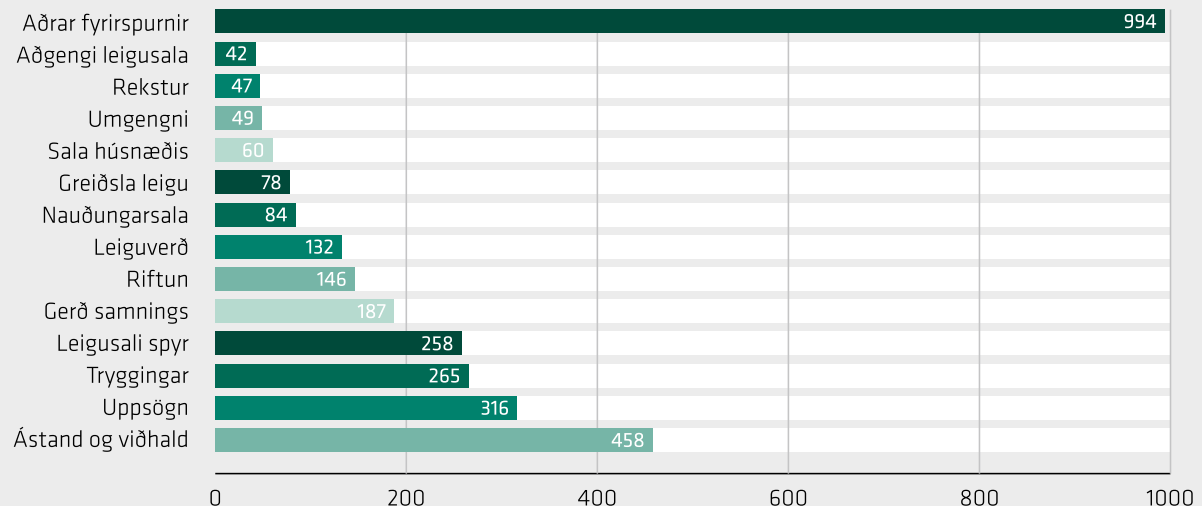
Fjöldi erinda

Leigjendaaðstoðin er orðin töluvert vel þekkt meðal almennings en frá 1. júlí 2012 til 30. júní 2014 bárust 3.116

erindi og eru erindin á starfstíma Leigjendaaðstoðarinnar, þ.e. á rúmlega þremur árum, því 4.706. Því er ljóst að rík þörf er fyrir þessa þjónustu og vonandi er hún komin til að vera. Mikil aukning var í erindafjölda á fyrri hluta þessa árs, en fyrstu sex mánuði ársins voru erindin 991, eða 165 að meðaltali á mánuði, sem er um 35% aukning miðað við árið 2013. Flest erindanna berast símleiðis en á tímabilinu bárust einnig tæplega 500 tölvupóstar frá leigjendum og 267 leigjendur komu á skrifstofu samtakanna með erindi sín. Athygli vekur að konur eru í miklum meirihluta þeirra sem hafa samband, eða 58%. Eðli máls samkvæmt eru það yfirleitt leigjendur sem hafa samband en einnig er nokkuð um erindi frá leigusölum. Leigjendaaðstoðin svarar þeim eftir bestu getu, enda leigjendum í hag að leigusalar þekki lög og reglur sem gilda um leigusamninga. Þá er einnig töluvert um að fjölmiðlar hafi samband.

Um hvað er spurt?

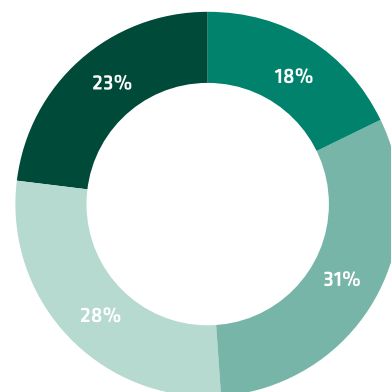
Eins og sjá má falla flest erindanna í flokkinn „aðrar fyrirspurnir“, en þá er t.a.m. um að ræða erindi frá fjölmiðlum, fyrirspurnir um húsaleigubætur, forgangsrétt leigjenda, hlutverk byggingarfulltrúa, kærunefnd húsamála, húsaleigubætur, þinglýsingu, úttektir o.s.frv. Þar á eftir koma erindi um ástand og viðhald leigueignar, enda að mörgu sem þarf að huga í þeim efnum, t.a.m. hvernig best sé að kvarta yfir ástandi eignarinnar, hvaða úrræði standi til boða sinni leigusali ekki kvörtunum, hvaða viðhaldi leigjandi sjálfur eigi að sinna o.s.frv. Einnig er mikið um erindi vegna uppsagna á leigusamningum, t.a.m. hvernig hún fari fram, hver uppsagnarfrestur sé, hvort uppsögn sé lögmæt o.s.frv.



Neytendaaðstoðin

Leiðbeininga- og kvörtunarþjónusta Neytendasamtakanna hefur verið starfrækt óslitið frá stofnun samtakanna eða frá árinu 1953. Þjónustan gengur annars vegar út á að svara fyrirspurnum neytenda og veita þeim ráðleggingar og hins vegar að hafa milligöngu í deilumálum neytenda og seljenda. Einnig aðstoða samtökin félagsmenn sína við að beina málum til úrskurðarnefnda en samtökin eiga aðild að sjö slíkum nefndum.

Á tímabilinu 1. júlí 2012 til 30. júní 2014 bárust samtökunum alls 13.511 erindi, og stefnir í talsverða fjölgun erinda milli árána 2013 og 2014, en snemma árs 2014 var þjónustan aukin verulega og m.a. boðið upp á rýmri símatíma.



Flokkun erinda

- Almenn erindi
- Vörur
- Þjónnusta
- Húsaleiga

Hverjir hafa samband?

Langflestir þeirra sem höfðu samband við samtökin á þessu tímabili, eða 7.538, voru utanfélagsmenn, en hlutfall þeirra hefur aukist jafnt og þétt. Þannig voru erindi frá utanfélagsmönnum 56% allra erinda á tímabilinu, miðað við 46% árið 2011 og 34% árið 2007. Sýnir þetta vel hve þjónusta samtakanna er mikilvæg öllum almenningi.

Erindi frá félagsmönnum á tímabilinu voru 4.832 og erindi frá fyrirtækjum 559, en töluvert er um að fyrirtæki leiti til samtakanna með ýmis álitafni og fyrirspurnir.

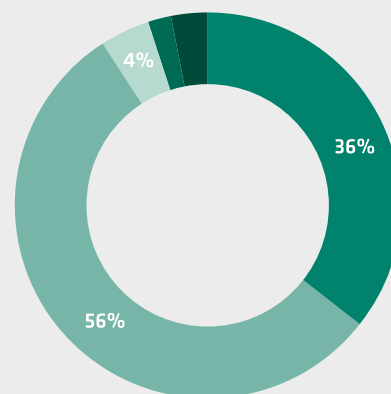
Hvernig er hægt að hafa samband?

Um 9.700 erindi, eða 72% bárust símleiðis, en einnig var mikið um að neytendur sendu tölvupósta, og bárust þannig 3.095 tölvupóstar á tímabilinu. Talsvert er um að neytendur komi í heimsókn á skrifstofu samtakanna og bárust 670 erindi með þeim hætti. Þá bárust einnig erindi í gegnum Facebook-síðu samtakanna, en hún er nú með yfir 2.300 fylgjendur og er nýr og spennandi vettvangur fyrir samtökin til að koma sér á framfæri og eiga samskipti við neytendur.

Flokkun erinda

Erindum er skipt í fjóra meginflokka, þ.e. vegna húsaleigu, en um þau er fjallað í sérstökum kafla, almenn erindi, erindi vegna vörukaupa og erindi vegna þjónustu.

Flest erindin, eða 4.194 voru vegna vörukaupa en erindi vegna kaupa á þjónustu voru 3.780. Önnur erindi, t.a.m. til Evrópsku neytendaaðstoðarinnar, vegna Neytendablaðsins, gæðakannana og um starfsemi samtakanna almennt voru 2.421 á tímabilinu.



Hverjir hafa samband?

- Félagsmaður
- Utanfélagsmaður
- Fyrirtæki
- Fjölmiðill
- Aðrir (opinberir aðiliar, samtök)

Um hvað er spurt?

Þegar kom að vörukaupum voru flest erindanna vegna tölva og farsíma (809), matvæla (515), fatnaðar (364), bifreiða (354), heimilistækja (331) og annarra raftækja (310).

Í flokki erinda vegna kaupa á þjónustu voru flest erindin vegna fjármálaþjónustunnar (491), iðnaðarmanna (382), símaþjónustu (348), ferðaþjónustu (308), farþegaflugs (300) og trygginga (235).

Fjárhagur NS

Árin 2012 og 2013 skiluðu Neytendasamtökunum rekstrarhagnaði að upphæð 12,5 milljón kr. Í árslok 2013 námu eignir samtakanna skv. efnahagsreikningi 24.816.435 kr., bókfært eigið fé í árslok var 18.117.968 kr. og eiginfjárlutfall var 73%.

Um 8.500 félagar voru skráðir í Neytendasamtökin í byrjun árs 2014. Mikilvægt er að leita leiða til að efla samtökin en félagsmönnum hefur fækkað jafnt og þétt. Engin sérstök félagaöflun hefur farið fram hjá samtökunum í þó nokkurn tíma. Reynsln hefur sýnt að þegar nýrra félagsmanna er aflað með símhringingum í ákveðinn markhóp hafa félagsmenn sem aflað er með þeim hætti ekki greitt árgjöld sem skyldi og innheimtuhlutfallið hefur í kjölfarið lækkað. Það er því mikilvægt að skoða á hvaða forsendum öflun nýrra félaga fer fram og hvort aðrar leiðir finnast til að auka tekjur samtakanna. Innheimtuhlutfall fyrir árið 2013 var eitt það besta hingað til eða um 92%.

Evrópska neytendaaðstoðin er fjármögnuð til jafns af íslenskum stjórnvöldum og Evrópusambandinu. Neytendasamtökin sjá um reksturinn samkvæmt þjónustusamningi við innanríkisráðuneytið og sinna leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu fyrir neytendur.

Í hverju felst aðstoðin?

Í upphafi fá neytendur ráðgjöf um lagalegan rétt sinn og leiðbeiningar um næstu skref. Takist þeim svo ekki að leysa ágreining sinn við seljendur taka samtökin að sér milligöngu í deilumálum. Sú þjónusta er félagsmönnum að kostnaðarlausu. Fari svo að ekki takist að leysa málin þrátt fyrir milligönguna veita samtökin ráðleggingar um framhaldið og jafnvel aðstoð við að leggja ágreininginn fyrir úrskurðarnefnd, sé það á annað borð möguleiki. Í enn öðrum tilvikum verða erindi og ábendingar frá neytendum tilefni erinda til stjórnvalda eða annars konar baráttu samtakanna fyrir bættem hag neytenda.

Rekstrarreikningur

	2013	2012
Tekjur		
Félagsgjöld	40.805.750	41.317.250
Þjónustusamningar	8.297.450	8.776.453
Styrkir og framlög	13.512.212	13.794.600
Aðrar tekjur	893.192	1.130.686
Samtals	63.508.604	65.018.989

Gjöld

Innheimta félagsgjalda	1.384.818	1.308.058
Neytendablaðið	6.871.520	6.885.380
Laun og launatengd gjöld	36.987.384	38.427.584
Húsnæði	5.765.629	5.548.884
Annar rekstrarkostnaður	6.064.020	7.580.751
Afskriftir fastafjármuna	87.055	108.820
Samtals	57.160.426	59.859.477
Fjármagnstekjur	699.973	355.857
Hagnaður ársins	7.048.151	5.515.369

Rekstur ENA

	2013	2012
Gjöld		
Ferðakostnaður	1.144.320	954.388
Laun og launatengd gjöld	4.483.228	4.879.232
Annar kostnaður	1.057.552	1.433.474
Samtals	6.685.100	7.267.094
Framlag frá ESB	3.342.550	3.633.547
Framlag af þjónustusamningi	3.342.550	3.633.547
Samtals	6.685.100	7.267.094

Evrópska neytendaaðstoðin



Neytendakaup þvert á landamæri

Evrópska neytendaaðstoðin eða ECC-netið er starfrækt í 30 Evrópulöndum, þ.e. öllum aðildarríkjum ESB auk Íslands og Noregs. Tilgangurinn er að aðstoða neytendur sem lenda í vandræðum vegna kaupa á vöru eða þjónustu af seljendum í öðrum Evrópulöndum, hvort sem kaupin fara fram á sölustað eða t.a.m. í gegnum netið. Best er fyrir neytendur að leita til ECC stöðvarinnar í sínu heimalandi, sem svo áframsendir málið til ECC stöðvarinnar í heimalandi seljanda sem reynir þá að ná samkomulagi við seljanda eða sendir málið áfram til viðeigandi stjórnvalds eða úrskurðarnefndar. Samstarfsnet ECC stöðvanna greiðir því fyrir viðskiptum milli landamæra á innri markaði EES. Starfsemin er fjármögguð til jafns af aðildarríkjunum sjálfum og Evrópusambandinu. Hér á landi er sú fjármögnun innifalin í þjónustusamningi Neytendasamtakanna við innanríkisráðuneytið en samtökin hýsa ECC stöðina á Íslandi.

Fjöldi mála og erinda

ECC-netinu öllu berast að jafnaði um 70.000 erindi á ári frá evrópskum neytendum. ECC-Ísland er minnsta stöðin í Evrópu en á tímabilinu 1. júlí 2012 til 30. júní 2014 bárust stöðinni þó 250 erindi. Misjafnt er hve mikil vinna fer í úrvinnslu hvers erindis, en flest lúta þau að bílaleigu og réttindum flugfarþega. Í sumum tilvikum er aðeins um einfaldar fyrirspurnir að ræða sem hægt er að svara með símtali eða tölvupósti en í öðrum tilvikum felst töluverð vinna í því að ná sáttum við seljanda eða jafnvel að leggja málið fyrir úrskurðarnefnd. Á þessu tveggja ára tímabili hefur ECC-Ísland haft milligöngu í 91 deilumáli, leyst úr 69 einfaldari kvörtunum og svarað 90 annars konar fyrirspurnum frá neytendum.

Önnur verkefni

Fyrir utan vinnu fyrir einstaka neytendur sinnir ECC-netið ýmsum sameiginlegum verkefnum. Þannig hefur netið gefið út skýrslur um ýmis efni eins og kaup á netinu og réttindi flugfarþega og jafnvel gert verðkannanir milli landa. Stærsta verkefni netsins árið 2014 er tvímælalaust „ferða-appið“, ókeypis smáforrit sem veitir ítarlegar upplýsingar um neytendarétt þegar ferðast er um Evrópu. Þá fundar netið reglulega og hefur mikil tölvupóstsamskipti. Þetta tengslanet er mikilvægt fyrir ECC á Íslandi og Neytendasamtökin.

Frekari upplýsingar um ECC-netið og einstök verkefni þess er að finna á heimasíðu ECC á Íslandi, ena.is, en þar eru allar fréttir og greinar birtar bæði á ensku og íslensku.

Reynslusaga frá ECC

Frönsk fjölskylda keypti flug með íslensku flugfélagi frá París til Keflavíkur og þaðan til Boston. Við innritun í París voru þau krafín um heimilisfang staðarins sem þau ætluðu að dvelja á í Boston og var sú skýring gefin að nettenging flugvallarins lægi niðri. Heimilisfangið höfðu þau ekki á sér en höfðu fyllt út rafræna ESTA ferðaheimild sem farþegum frá flestum löndum í Evrópu er skylt að fylla út fyrir brottför til að mega ferðast til Bandaríkjanna án vegabréfsáritunar. Í ESTA heimildinni hafði fjölskyldan gefið upp umrætt heimilisfang. Þegar þau gátu ekki gefið upp heimilisfangið á flugvellinum var þeim synjað um far sem varð til þess að þau þurftu að fara í flug næsta dag. Viðbótarkostnaður fjölskyldunnar vegna þessa var 1.205 Evrur, eða tæplega 200.000 kr. íslenskar. Eftir ferðina krafðist konan umrædds kostnaðar til baka frá flugfélaginu sem hafnaði kröfunni án frekari skýringa. Konan leitaði þá til ECC í Frakkalandi sem sendi málið til ECC á Íslandi. Fljótlega eftir að ECC-netið skarst í leikinn samþykkti flugfélagið að greiða viðbótarkostnað fjölskyldunnar eða 1.205 evrur.



Erindi NS

Neytendasamtökin senda fjölmörg formleg erindi til ráðuneyta, stofnana og fyrirtækja til að vekja athygli á málum sem varða hagsmuni neytenda. Hér má sjá yfirlit yfir erindin á tímabilinu september 2012 til september 2014. Nýjustu erindin eru efst. Fram kemur hvert erindið var sent og af hvaða tilefni.

- **Kærunefnd húsamála**

Vegna málsmeðferðartíma kærunefndar.

- **Neytendastofa**

Vegna útsölu hjá Prooptik sem staðið hafði lengur en í sex vikur.

- **Landlæknir, Matvælastofnun, Umboðsmaður barna**

Vegna sölu á orkudrykkjum á barnaskemmtun hjá Agent.is.

- **Ríkisútvarpið**

Erindi vegna sýningar RÚV á leikjum frá heimsmeistarakeppninni í fótbolta 2014.

- **Neytendastofa**

Kvörtun vegna ólögðmætrar auglýsingar Olíuverslunar Íslands.

- **Sjávarútvegs- og landbúnaðarráðherra**

NS óskar eftir að fá að skipa fulltrúa í starfshóp um tollamál á sviði landbúnaðarmála.

- **Neytendastofa**

Kvörtun vegna viðskiptahátta vefverslana á vegum Frik ehf.

- **Icelandair**

Ábending um sundurliðun á greiðslukvittunum.

- **Arion banki, Íslandsbanki, Landsbankinn, MP banki**

Ábending um upplýsingagjöf til neytenda varðandi rétta heimildarstöðu á kreditkortum í heimabönkum.

- **Umhverfis- og skipulagsvið RVK, Umboðsmaður borgarbúa**

Hlutverk byggingarfulltrúa þegar óskað er eftir úttekkt á húsnæði við upphaf og lok leigutíma.

- **Hringdu, Nova, Síminn, Tal, Vodafone**

Fyrirspurn vegna tilkynninga um gjaldakrárbreytingar.

- **Síminn, Tal, Vodafone**

Skil á myndlyklum, uppsögn á sjónvarpsáskrift.

- **Alskil, Inkasso, Juris, Momentum, Motus, Virtus**

Fyrirspurn um kostnað vegna innheimtuþjónustu.

- **Lýsing**

Ólögleg innheimta verðbóta.

- **Neytendastofa**

Erindi vegna viðskiptahátta netverslunar.

- **Arion banki, Íslandsbanki, Landsbankinn, MP banki, Samband íslenskra sparisjóða**

Kostnaður vegna skuldaraskipta að fasteignalánnum og uppgreiðslu lána.

- **Velferðarráðherra**

Eftirlit með aðilum sem stunda útleigu íbúðarhúsnæðis í atvinnuskyni.

- **Atvinnu- og nýsköpunarráðherra**

Annmarkar á lögum um ábyrgðarmenn og frumvarpi til laga um neytendalán.

- **Neytendastofa**

Erindi vegna viðskiptahátta átta netverslana á Facebook.

- **Velferðarráðherra**

Athugasemdir við lög um húsaleigubætur.

- **Velferðarráðherra**

Athugasemdir við húsaleigulög.

- **Kærunefnd húsaleigumála**

Fyrirspurn um fylgni við álit kærunefndar húsamála.

Umsagnir Neytendasamtakanna

Neytendasamtökin fá fjölmörg frumvörp og þingsályktunartillögur til umsagnar enda er einhver neytendavinkill á nær öllum málum. Alls sendu NS 33 umsagnir á tímabilinu september 2012 til september 2014.

Allar umsagnir eru aðgengilegar á heimasíðu NS www.ns.is undir álit.



Neytendasamtökin

Hverfisgötu 105
101 Reykjavík
S: 545 1200
ns@ns.is
www.ns.is