



Neytendasamtökin

Ársskýrsla 2020

EFNISYFIRLIT

Formáli.....	2
Neytendaaðstoðin	3
Erindafjöldi árið 2020	3
Hverjir hafa samband og hvernig?	6
Skipting erinda eftir málaflokkum	8
Evrópska neytendaastoðin ECC.....	10
Leigjendaaðstoðin	10
Önnur starfsemi.....	10
Umsagnir og erindi	11
Mannauður	11
Helstu mál neytendaaðstoðarinnar 2020.....	11
Smálánabaráttan	11
Innheimtumál	12
Pakkaferðir	12
Flug	13
Þjónustusamningar	13
Lán með breytilegum vöxtum	13

Formáli

Starfsemi Neytendasamtakanna skiptist í fjóra meginþætti; neytendaaðstoð, evrópska neytendaaðstoð, almenna hagsmunagæslu og leigjendaaðstoð.

Allt frá stofnun Neytendasamtakanna árið 1953 hefur Neytendaaðstoðin verið einn helsti hornsteinninn í starfsemi samtakanna. Meginmarkmið Neytendaaðstoðarinnar er að veita neytendum upplýsingar og ráðleggingar varðandi hin ýmsu neytendamál og annast milligöngu þegar þess er þörf. Í þessari skýrslu má finna ýmsar tölfræðilegar upplýsingar fyrir árið 2020, þ.e. fjölda þeirra sem leitað hafa til samtakanna, kyn viðkomandi, yfir hverju er kvartað o.s.frv.

Neytendasamtökin senda frá sér fjölda umsagna um frumvörp og þingsályktunartillögur á ári hverju þar sem sjónarmiðum neytenda er komið á framfæri. Einnig senda samtökin fjölmörg erindi til stjórnvalda, eftirlitsstofnana og fyrirtækja og benda á ýmislegt sem betur má fara.

Árið 2020 einkenndist af miklu álagi í tengslum við heimsfaraldurinn og jókst erindafjöldi um ríflega helming milli ára. Aukninguna má helst rekja til þess gífurlega fjölda fyrirspurna er samtökunum bærust tengdum aflýsingu flugs og annarri ferðatengdri þjónustu. Einnig bar mikið á málum er vörðuðu viðskiptaskilmála annarra þjónustuveitenda.

Smálánabarátta samtakanna var jafnframt áberandi árið 2020 líkt og undanfarin ár og verður henni gerð sérstök skil í þessari skýrslu.

Þrátt fyrir að árið hafi verið krefjandi var starfsandinn góður og unnu starfsmenn hörðum höndum að því að halda þjónustustigi háu og bregðast fljótt og örugglega við fyrirspurnum og ábendingum. Vegna fjölda covid-tengdra fyrirspurna var í auknum mæli birtar fréttir og leiðbeiningar á vef samtakanna í því skyni að ná til fleiri neytenda og upplýsa um réttarstöðu þeirra. Þar mátti meðal annars finna leiðbeiningar og staðlaða texta sem neytendur nýttu sér mikið í samskiptum sínum við fyrirtæki. Samtökin voru með puttann á púlsinum í þeim efnum og er gamans að geta að fyrsta greinin um réttarstöðu pakkaferðalanga í faraldri var birt strax þann 6. febrúar 2020.

Í þessari skýrslu er farið ítarlega yfir starfsemi Neytendasamtakanna á árinu 2020.

Einar Bjarni Einarsson – Stjórnandi Neytendaaðstoðarinnar

Neytendaaðstoðin

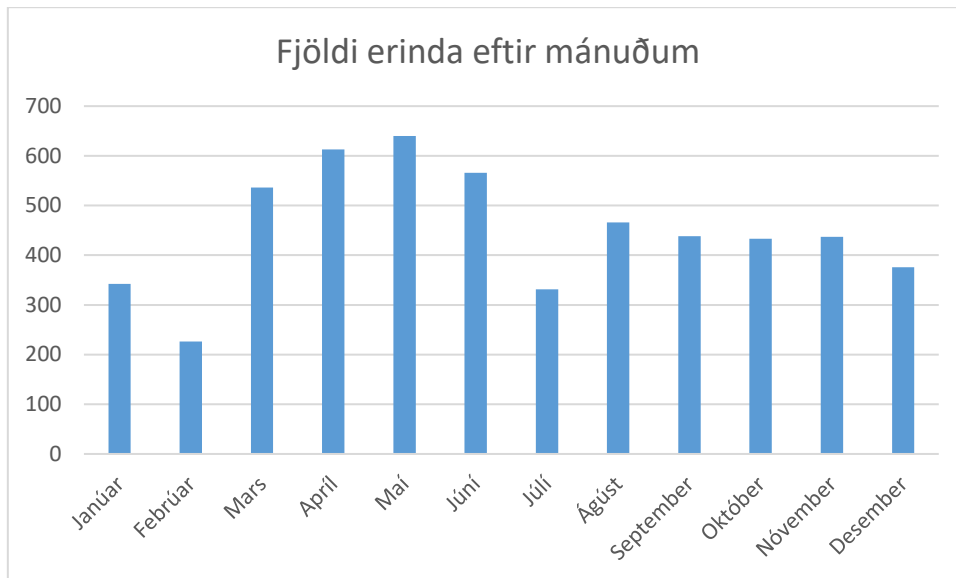
Neytendasamtökin hafa boðið uppá leiðbeiningar- og kvörtunarbþjónustu, sem nú kallast „Neytendaaðstoðin“ allt frá stofnun samtakanna, árið 1953. Neytendur geta leitað til samtakanna lendi þeir í ágreiningi við seljendur eða hafi þeir spurningar varðandi neytendamál. Þeir fá annars vegar upplýsingar um réttarstöðu sína, aðstoð við næstu skref máls eða aðstoð með sérstakri milligöngu ef neytendum tekst ekki sjálfum að leysa mál í samráði við seljanda. Milliganga fyrir hönd neytenda er þó bundinn félagsaðild og því þurfa neytendur að gerast félagsmenn, séu þeir það ekki fyrir, svo samtökin geti tekið að sér milligöngu í einstökum málum.

Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök og voru félagsmenn 7.400 á árinu 2020 og hafði fjölgað um ríflega 2% frá árinu áður. Félagsgjöld eru helsta tekjulind samtakanna eins og gefur að skilja. Samtökin hafa þó gert sérstakan þjónustusamning við stjórnvöld um leiðbeiningaþjónustu við neytendur og gerir sá samningur öllum neytendum kleift að leita upplýsinga hjá samtökunum óháð því hvort þeir séu félagsmenn eða ekki.

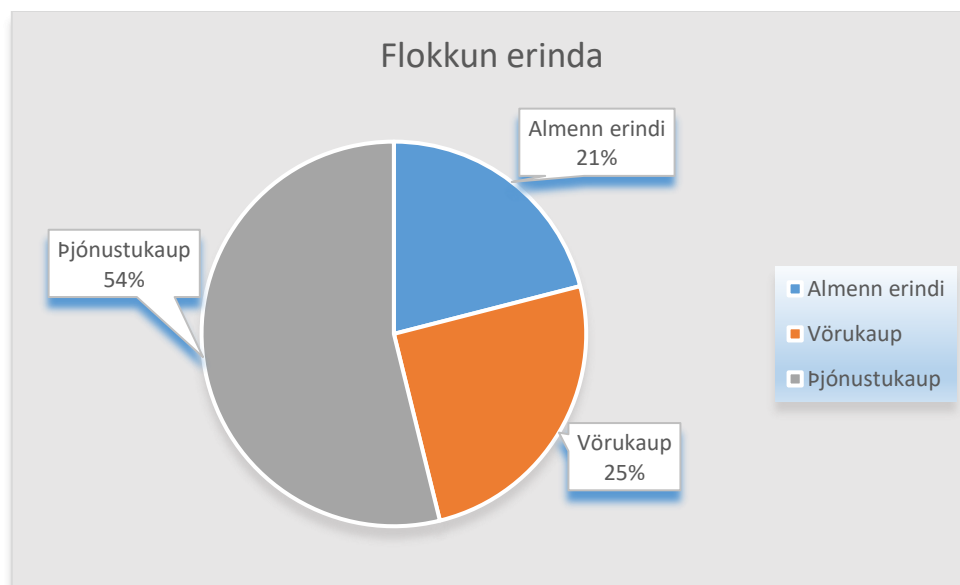
Neytendaaðstoðin er opin alla virka daga og geta neytendur leitað til hennar með símtali, í gegnum tölvupóst eða með heimsókn á skrifstofu Neytendasamtakanna. Félagsmenn samtakanna eiga greiðari aðgang að þjónustunni, vegna aðildar sinnar að samtökunum, og geta leitað til samtakanna alla virka daga en þeir sem ekki eru félagsmenn geta leitað til samtakanna á fimmtudögum. Þurfi utanfélagsmenn á aukinni aðstoð að halda geta þeir gengið í samtökin. Ávallt hefur verið reynt að halda árgjaldi samtakanna í hófi og er árgjaldið nú 6.500 kr. sem verður að teljast afar sanngjarnt þegar litið er til þeirrar fjölbreyttu og góðu þjónustu sem félagsmenn njóta samhliða félagsaðild.

Erindafjöldi árið 2020

Árið 2020 bárust Neytendaaðstoðinni 5.404 erindi sem er töluverð aukning frá því í fyrra er Neytendaaðstoðinni bárust 3.597. Á neðangreindri mynd má sjá hvernig erindin skiptust á milli mánaða. Eins og sést þá eykst erindafjöldi umtalsvert þegar áhrifum heimsfaraldursins fer að gæta hér á landi. Í júlí fækkar erindum nokkuð, en strax í ágúst berst samtökunum ríflega 450 erindi og helst sá erindafjöldi nokkuð stöðugur út árið.



Meirihluti erinda var tilkomin vegna þjónustukaupa. Þar undir fellur flug og önnur ferðatengd þjónusta og því eðlilegt að sá flokkur sé stærstur á árinu 2020. Hlutfall erinda tengdum vörukaupum var lægra en undanfarin ár og má það að öllum líkindum rekja til mikillar aukningar í flokki þjónustukaupa. Hlutfall almennra erinda stendur aftur á móti í stað milli ára en undir þann flokk falla t.a.m. erindi er varða almenna skilmála, markaðs, viðskipta- og innheimtuhætti o.fl.

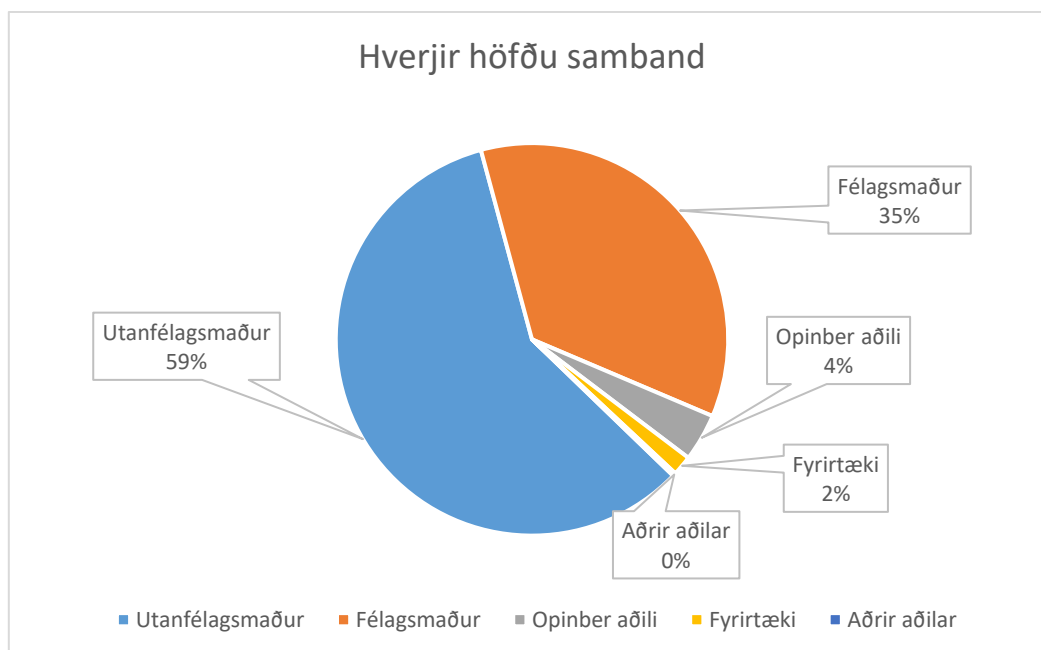


Ljóst er að Neytendasamtökunum berst mikill fjöldi erinda af margvíslegum toga sem veitir samtökunum góða yfirsýn yfir stöðu neytendamála hér á landi. Algengt er að neytendur sendi samtökunum ábendingar um það sem betur má fara hjá seljendum eða um atriði sem þeir telja ekki eðlileg eða jafnvel ólögleg. Samtökin skoða allar slíkar ábendingar og grípa til viðeigandi aðgerða hverju sinni ef ástæða þykir til. Slíkt getur falið í sér að samtökin hafi sjálf samband við viðkomandi fyrirtæki og bendi á úrbætur eða sendi ábendingar á eftirlitsstjórnvöld þegar þörf þykir. Í ár bar einstaklega mikið á neytendamálum og eftirspurn eftir þjónustunni mikil. Á mestu álagstímum kom sér því vel að birta reglulega fréttir á heimasíðu samtakanna er vörðuðu réttarstöðu neytenda í þeim málum er mest reyndi á hverju sinni. Fréttirnar innihéldu þá oft á tíðum ekki eingöngu upplýsingar heldur jafnframt leiðbeiningar með næstu skref, staðlaða texta sem neytendur gátu notast við í samskiptum við hlutaðeigandi fyrirtæki o.s.frv. Að jafnaði var neytendum ráðlagt að hafa samtökin með í afriti af póstunum til upplýsinga um stöðu mála og barst verulegur fjöldi slíkra pósta sem bendir til þess að mun fleiri neytendur hafi í raun nýtt sér þjónustuna en kemur fram í framangreindri skráningu. Leiddi það einnig til þess að samtökin voru oftár en ekki mjög vel upplýst um gang mála gagnvart hverju og einu fyrirtæki.

Hverjir hafa samband og hvernig?

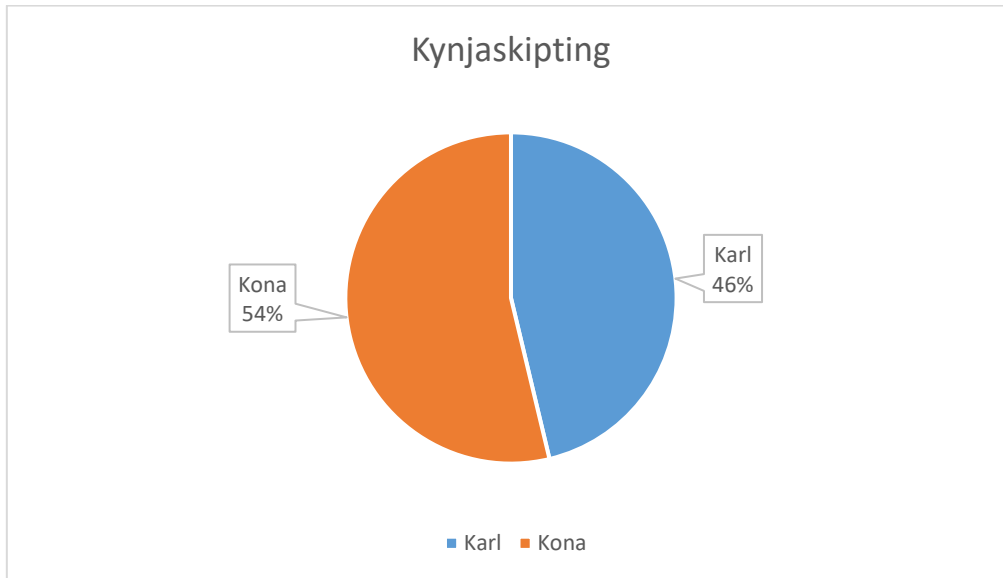
Líkt og undanfarin ár komu flest erindi frá utanfélagsmönnum, alls 3.166 talsins. Ríflega þriðjungur erinda barst frá félagsmönnum, alls 1.923. Opinberir aðilar höfðu samband 212 sinnum, fyrirtæki 89 sinnum og aðrir aðilar 14 sinnum.

Fjölgun var í öllum flokkum milli ára nema í flokki fyrirtækja er höfðu samband. Kemur það nokkuð á óvart í ljósi þess hversu mikil áhrif heimsfaraldurinn hafði á samningssambönd milli neytenda og fyrirtækja.

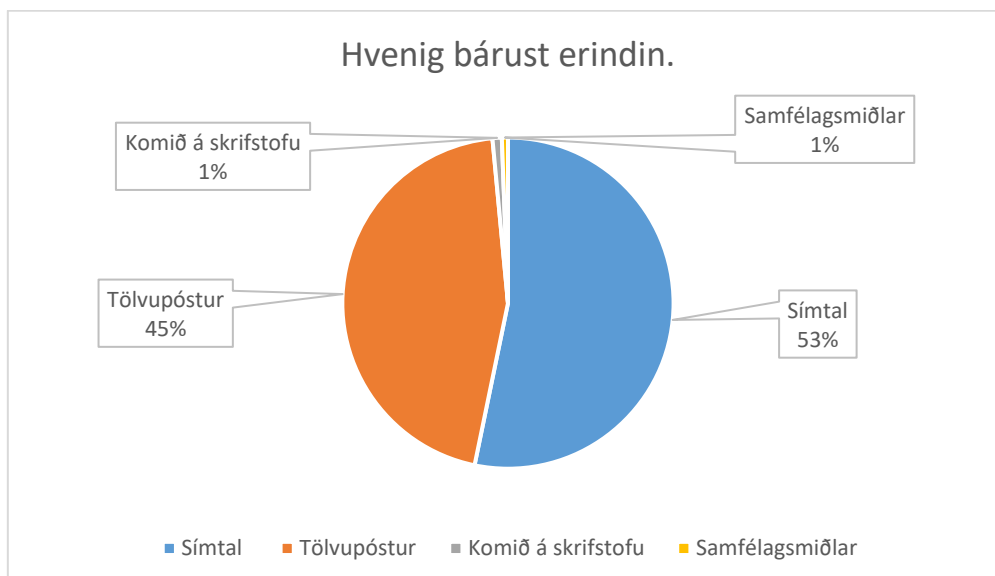


Sú staðreynd að mikill fjöldi erinda tilheyri utanfélagsmönnum bendir óneitanlega til þess að starfsemin vekir athygli sem og að sú þjónusta sem veitt er hjá samtökunum sé afar nauðsynleg. Neytendasamtökin veita þannig nauðsynlegar og mikilvægar upplýsingar fyrir neytendur sem þeir hafa átt erfitt með að verða sér út um annarstaðar. Í mörgum tilvikum ganga utanfélagsmenn í samtökin eftir að hafa fengið úrlausn mála sinna með aðstoð starfsmanna samtakanna. Bæði vegna þess að þeir eru ánægðir með þjónustuna og einnig eru margir neytendur sem gera sér einfaldlega ekki grein fyrir því að Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök sem ekki eru rekin af almannafé nema að hluta og þurfa því stuðning neytenda til að geta starfað. Í sumum tilvikum eru mál einföld og þess eðlis að þeim lýkur jafnvel með einu símtali þar sem ráðleggingar duga til að neytandi geti náð fram rétti sínum. Í öðrum málum er nauðsynlegt að fara betur yfir málgögn, grafa dýpra í málin og veita neytendum umfangsmeiri aðstoð.

Eins og undanfarin ár hafa konur verið í meirihluta þeirra sem leita til samtakanna. Kynjaskiptingin helst næstum óbreytt milli ára en í fyrra skiptust hlutföllin þannig að 53% erinda bárust frá konum en 47% frá körlum.

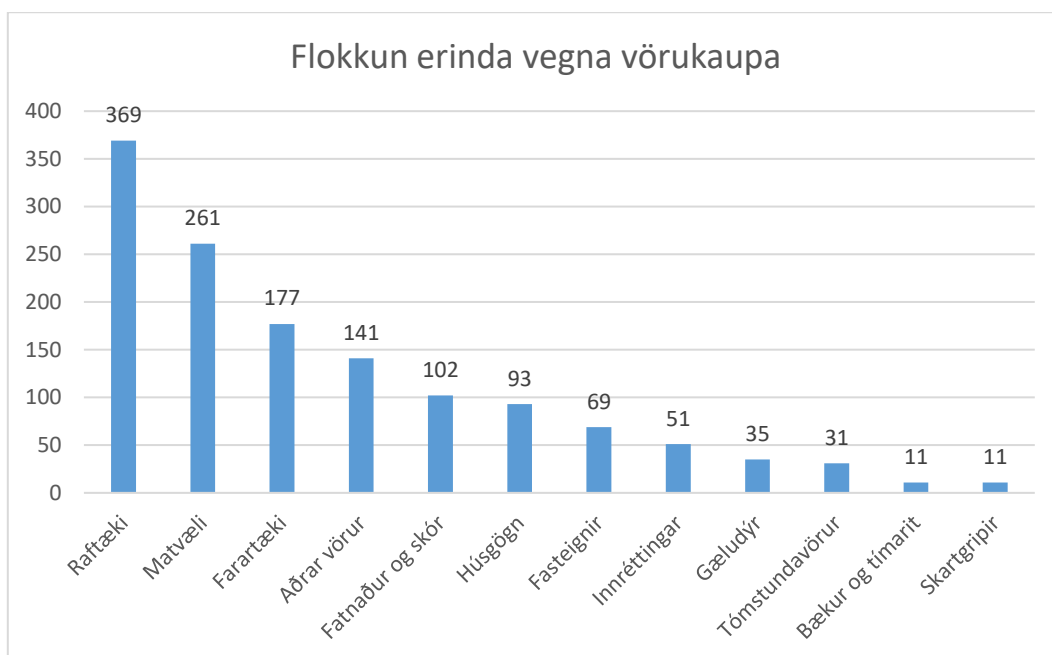


Algengast er að neytendur leiti til Neytendaaðstoðarinnar með símtali, enda almennt fljótlegasta leiðin til þess að fá svör við þeim spurningum sem á þeim brenna. Hlutfall þeirra sem settu sig í samband við aðstoðina með tölvupósti jókst þó nokkuð milli ára og voru þessir tveir stærstu flokkar nokkuð jafnir á árinu 2020. Alls bárust 2.877 erindi með símtali, 2.446 erindi bárust í tölvupósti, 49 leituðu til skrifstofu samtakanna og 32 erindi bárust í gegnum samfélagsmiðla. Skrifstofa samtakanna var lokuð stóran hluta ársins 2020 vegna Covid-19 og því fækkaði þeim sem leituðu beint á skrifstofu samtakanna töluvert milli ára. Árið 2020 bættist nýr flokkur við tölfræðina en þar er flokkurinn „samfélagsmiðlar“ sem vísar til skilaboða á Messenger og gaman verður að sjá hvort hann ryðji sér frekar til rúms á næstu árum.



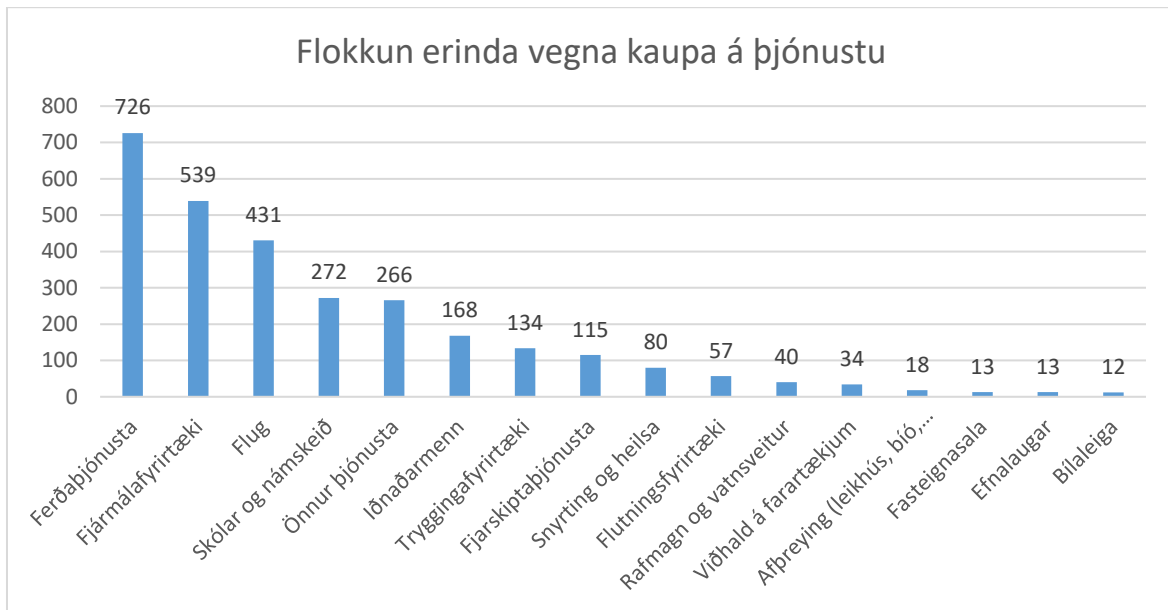
Skipting erinda eftir málaflokkum

Af neðangreindum gröfum má sjá hvernig erindi til Neytendaaðstoðarinnar skiptast eftir einstökum flokkum, vegna bæði kaupa á vöru og þjónustu. Ef fyrst er horft til vörukaupa þá eru stærstu einstöku flokkarnir líkt og á síðasta ári raftæki, matvæli og farartæki.



Á árinu 2020 barst Neytendaaðstoðinni alls 1.351 erindi vegna vörukaupa sem er um það bil 20% aukning frá árinu á undan. Skipting erinda vegna vörukaupa eftir flokkum er álíka og í fyrra þar sem raftæki voru jafnframt stærsti einstaki flokkurinn. Algengt er að neytendur leiti til samtakanna með spurningar er varða hugsanlegan galla á vörum og úrræðum í því sambandi.

Líkt og greint var frá hér að framan varðaði ríflega helmingur allra erinda þjónustu af einhverjum toga. Alls bárust aðstoðinni 2.918 mál er féllu í flokk þjónustukaupa á móts við 1.708 árið 2019. Tveir af þremur stærstu flokkunum tengdust ferðalögum og til gamans má geta að erindafjöldi sem féll undir stærsta flokkinn í ár, ferðþjónustu, áttfaldaðist milli ára. Stór hluti ferðamála varðaði aflýsingu pakka- og flugferða vegna covid-19. Gífurleg aukning var einnig í flokknum skólar og námskeið, en mikið var um það að fólk gat ekki nýtt sér líkamsræktarnámskeið og aðra álíka þjónustu sem það hafði fest kaup á. Erindi vegna smálánastarfsemi voru álíka og á árinu 2019 og falla þau undir flokkinn fjármálafyrirtæki.



Í lok mars 2020 var orðið ljóst að stórt hlutfall þeirra mála sem bárust Neytendaaðstoðinni tengdust covid-19 með einum eða öðrum hætti. Frá og með apríl var því tekin sú ákvörðun að halda sérstaklega utan um tölfræði yfir erindi sem tengdust heimsfaraldrinum. Í ljós kom að um fjórðungur erinda sem barst frá því tímamarki tengdist covid-19. Líkt og greint var frá hér að framan lutu þau mörg hver að aflýsingu pakka- og flugferða en jafnframt réttarstöðu neytenda sem höfðu bókað sér þjónustu sem ekki var unnt að nýta.

Evrópska neytendaastöðin ECC

ECC Ísland er hluti af ECC-netinu (European Consumer Centre Network/Evrópska neytendaaðstoðin) en það er starfrækt í 30 Evrópulöndum, eða öllum aðildarríkjum Evrópusambandsins auk Íslands og Noregs. Tilgangur netsins er að veita neytendum, sem kaupa vöru eða þjónustu af seljanda í öðru Evrópuríki, upplýsingar, leiðbeiningar og aðstoð komi upp ágreiningur vegna viðskiptanna. Þá tekur ECC Ísland að sér milligöngu í deilumálum seljenda og neytenda, en milligangan fer þá fram með aðstoð systurstöðvar ECC Íslands í heimalandi seljanda. Þjónusta ECC-netsins er neytendum að kostnaðarlausu en kostnaður við rekstur stöðvanna skiptist milli Evrópusambandsins og aðildarríkjanna sjálfra.

Ítarlegri upplýsingar má finna á heimasíðu ECC á Íslandi, www.eccisland.is

Leigjendaaðstoðin

Leigjendaaðstoð Neytendasamtakanna er fjármögnuð með þjónustusamningi við félagsmálaráðuneytið. Samtökin hafa í áraraðir sinnt aðstoð við leigjendur og hefur hún aukist í gegnum tíðina. Þá er hlutfall leigjenda með annað móðurmál en íslensku að aukast mjög. Leigjendur eru jafn ólíkir og þeir eru margir, en málin sem koma á borð Leigjendaaðstoðarinnar sýna að þar er hópur fólks sem oft á sér marga málsvara og ljóst að víða er pottur brotinn í leigjendamálum. Því er mikilvægt að leigjendur hafi góðan aðgang að ráðgjöf og úrræðum. Leigjendaaðstoðin er mikilvægur þáttur í starfsemi Neytendasamtakanna.

Frekari upplýsingar má finna í ársskýrslu Leigjendaaðstoðarinnar sem finna má á heimasíðu samtakanna: www.ns.is og www.leigjendur.is.

Önnur starfsemi

Úrskurðar- og kærunefndir

Neytendasamtökin hafa beitt sér fyrir stofnun ýmissa úrskurðar- og kærunefnda í gegnum tíðina enda er um að ræða mikilvægt úrræði fyrir neytendur náist ekki að leysa úr deilum við seljendur. Á árinu 2020 áttu samtökin aðild að sjö slíkum nefndum. Afar mikilvægt er að neytendur geti leitað með ágreining sinn til úrlausnaraðila utan dómstóla, vegna þess gífurlega kostnaðar sem fylgir dómsmálum svo ekki sé minnst á þann tíma sem rekstur slíks máls getur tekur. Þá eru neytendamál iðulega þess eðlis að hagsmunir eru ekki það miklir að þeir réttlæti rekstur dómsmáls. Í upphafi árs 2020 tóku í gildi lög sem tryggja kærunefndarúrræði fyrir neytendur telji þeir á sér brotið í viðskiptum við seljendur.

Þær úrskurðarnefndir sem Neytendasamtökin eiga fulltrúa í eru eftirfarandi:

- Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda.
- Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar og Neytendasamtakanna.
- Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna.

- Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum.
- Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.
- Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands.
- Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Umsagnir og erindi

Neytendasamtökin senda árlega frá sér fjölmargar umsagnir vegna frumvarpa og þingsályktunartillagna en á árinu 2020 voru þær 19 talsins og 21 árið 2019.

Einnig senda samtökin mörg erindi á stjórnvöld, eftirlitsstofnanir og fyrirtæki ef þau telja að úrbóta sé þörf á ákveðnum sviðum. Þessi erindi geta verið í form ábendinga eða fyrirspurna og voru 30 slík erindi send á árinu 2020 og 35 árið 2019.

Mannauður

Í gegnum tíðina hefur ekki verið mikil starfsmannavelta hjá Neytendasamtökunum og því hefur myndast töluverð sérþekking á málefnum neytenda. Á árinu 2020 áttu engar breytingar sér stað í stafsmanamálum en starfsmenn voru Breki Karlson formaður, Brynhildur Pétursdóttir framkvæmdastjóri, Einar Bjarni Einarsson lögfræðingur, Kolbrún Arna Villadsen lögfræðingur, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi.

Framangreindir starfsmenn skipta á milli sín verkefnum og málaflokkum og eru því sérfróðir hver á sínu sviði. Þeir sem hafa lögfræðimenntun eru með verkefni sem tengjast beint lögfræðilegum álitaeftum, en eins og gefur að skilja eru margir flokkar neytendamála þess eðlis.

Helstu mál neytendaaðstoðarinnar 2020

Smálánabaráttan

Undanfarin ár hafa Neytendasamtökin háð harða baráttu gegn smálánum sem veitt voru í andstöðu við ákvæði laga um neytendalán sem og innheimtu þeirra. Hefur sú baráttan að mati Neytendasamtakanna skilað miklum árangri og má í því sambandi nefna að í upphafi árs 2020 tók í gildi breyting á lögum um neytendalán sem fól það í sér að taka af allan vafa um gildissvið laganna, lækka hámark kostnaðar tengdum neytendalánnum og skera úr um hvernig uppgjóri sé hátt að ef lán eru veitt með of háum kostnaði. Á fyrri hluta ársins hætti stórt smálánafyrirtæki starfsemi og nýtt fyrirtæki leit dagsins ljós sem bauð upp á sambærileg lán en þó með mun lægri kostnaði.

Innheimtumál

Innheimta umræddra smálána hélt þó ótrauð áfram í skjóli eftirlitsleysis. Aðal innheimtuaðili smálánanna hafði árið áður leiðrétt kostnað lánanna sjálfra að lántökum forspurðum en hélt öðrum vanskilakostnaði óbreyttum sem nam oft margfaldri lánsfjárhæð. Samtökin unnu hörðum höndum að því að koma í veg fyrir innheimtu hinna ólögsmætu lána. Eitt helsta vopn innheimtuaðilans var að mati samtakanna vanskilaskráning í gegnum fyrirtækið Creditinfo sem heldur úti skráningu um lánshæfi fólks. Þrýstingur Neytendasamtakanna leiddi til þess að innheimtuaðilanum var gert erfiðara um vik að skrá kröfur byggðar á umræddum lánnum inn á vanskilaskrá. Haustið 2020 vannst annar mikilvægur sigur í baráttunni er lokaðist á aðgengi innheimtufyrirtækisins að greiðslumiðlunarkerfi bankanna. Leiddi það til þess að smálánakröfurnar sáust ekki lengur í heimabönkum fólks. Þegar leið að lokum ársins 2020 tók smálánaerindum að fækka og ljóst að mikilvægur árangur hafði náðst. Baráttan gegn innheimtu smálána hefur leitt í ljós alvarlega brotalamir er varða regluverk hér á landi í tengslum við innheimtu. Má þar t.a.m. nefna skort á frumkvæðiseftirliti sem og úrræðaleysi neytenda gagnvart innheimtufyrirtækjum sem njóta undanþágu frá eftirliti.

Pakkaferðir

Strax í febrúar 2020 urðu samtökin vör við mikla óvissu í tengslum við fyrirhugaðar pakkaferðir til ákveðinna áfangastaða í ljósi faraldursins Covid-19. Mikill fjöldi fólks setti sig í samband við Neytendasamtökin og spurðist fyrir um réttarstöðu sína. Í fyrstu var mest spurt út í rétt til þess að afpanta ferðir gegn endurgreiðslu sem og rétt til endurgreiðslu í þeim tilfellum er ferðaskrifstofur aflýstu ferðum. Um miðbik mars þegar útgöngubann skall á, á Spáni barst samtökunum mikill fjöldi fyrirspurna frá ferðalöngum þar í landi varðandi neyðarflugin heim og hvort það ætti hugsanlega rétt á hlutfallslegum afslætti. Er leið á árið fór meir og meir að bera á erindum er lutu að töfum á endurgreiðslum. Birtu samtökin mikinn fjölda fréttu á vefsíðu sinni þar sem farið var yfir helstu úrræði og útbúin skapalón af tölvupóstum sem fólk gat notað til að þrýsta á greiðslur. Í tilkynningu um efnahagsaðgerðir stjórnvalda vegna Covid-19 sem birt var á vefsíðu stjórnarráðsins þann 21. apríl 2020 var kynnt til leiks hugmynd að leið til að koma til móts við lausafjórðunda ferðaskrifstofna á kostnað neytanda. Fól hún það í sér að ferðaskrifstofum yrði heimilt að greiða viðskiptavinum sínum út með inneignarnótum í stað þess að vera skylt að endurgreiða s.s. í kjölfar aflýsinga pakkaferða. Mótmæltu Neytendasamtökin þessum aðgerðarlið harðlega og náði framangreint frumvarp að endingu ekki fram að ganga. Mörg álitamál vöknudu í tengslum við túlkun á ákvæðum laga um pakkaferðir s.s. með hversu löngum fyrirvara ferðalangar gátu afpantað pakkaferðir til áfangastaða þar sem faraldur reið yfir. Um haustið er Neytendastofa hafði tekið ákvarðanir í nokkrum málum og úrskurðir kærunefndar vöru- og þjónustukaupa lágu fyrir í enn fleiri málum fór réttarstaða þó að skýrast.

Flug

Ólíkt réttarstöðu pakkaferðalanga áttu flugfarþegar sem eingöngu höfðu bókað flug með flugfélögum almennt ekki rétt til að afpanta flug gegn fullri endurgreiðslu þrátt fyrir að faraldurinn geisaði á áfangastað. Margir flugrekendur buðu þó viðskiptavinum sínum upp á inneignarnótur í stað þess að nýta flug. Nokkuð bar á því að flugum væri ekki aflýst fyrir en á síðustu stundu og bárust Neytendasamtökunum mikið af fyrirspurnum þar sem óskað var eftir leiðbeiningum í því sambandi. Í þeim tilfellum er flugfélag aflýsir flugi þar sem m.a. að bjóða farþegum sínum upp á endurgreiðslu sem nemur fullu verði miðans en á það ekki við í þeim tilfellum er farþegar voru fyrri til að afpanta þjónustuna. Auk framangreinds getur einnig komið til álita hvort farþegar eigi rétt á stöðluðum skaðabótum vegna aflýsingar flugs. Þegar aflýsing á sér stað með meira en tveggja vikna fyrirvara eða ef óviðráðanlegar aðstæður valda aflýsingu eiga farþegar ekki rétt á stöðluðum skaðabótum. Þegar leið á árið bar aftur á móti á því að flugfélög væru að aflýsa flugum í því skyni að laga framboð að eftirspurn. Þegar svo bar undir töldu samtökin að réttur til staðlaðra bóta ætti við. Um haustið birti Samgöngustofa ákvörðun í máli af þeim toga og komst að þeirri niðurstöðu að svo væri.

Þjónustusamningar

Heimfaraldurinn hafði einnig umtalsverð áhrif innanlands, samkomubönn leiddu til þess að fresta þurfti þjónustu af alls kyns toga og ekki var unnt að nýta áskriftir, árskort o.fl. sem skyldi s.s. í líkamsræktir og sund. Aðrir þjónustuveitendur þurftu jafnframt margir hverjir að aðlaga sína þjónustu t.a.m. sjónvarpsstöðvar er sýndu frá íþróttum. Algengt var að neytendur leituðu til samtakanna með fyrirspurnir þess efnis, hvort þeim væri skylt að uppfylla sínar skyldur að fullu í þeim tilfellum er þjónustuveitendur gátu það ekki. Í þeim tilfellum fór það oft á tíðum eftir samningsskilmálum þjónustuveitenda hver réttarstaða neytenda var hverju sinni. Þegar samningskilmálar tóku ekki á framangreindum aðstæðum og þjónustuveitendur voru nauðbeygðir til að vanefna sinn hluta samningsins að hluta, var það oft á tíðum mat samtakanna að neytendur ættu eins rétt á hlutfallslegum afslætti.

Misjafnt var jafnframt hvernig þjónustuveitendur brugðust við þessum aðstæðum, margir hverjir reyndu að koma til móts við sína viðskiptavini s.s. með því að lengja í áskriftartímabilum en einnig voru dæmi þess að skilmálum væri breytt til að gera fólki erfiðara um vik að segja upp áskrift o.fl. Þó meira hafi borið á Covid tengdum erindum varðandi þjónustu af ýmsum toga en vörukaupum, þar einnig á málum þar sem faraldurinn hafði leitt til þess að afhendingardráttur væri á vörum.

Lán með breytilegum vöxtum

Árið 2020 sendu Neytendasamtökin fyrirspurnir til viðskiptabanka hér á landi í tengslum við vaxtaútreikninga íbúðalána með breytilegum vöxtum. Lutu bréfin að fylgni við vaxtaákvörðanir Seðlabankans og vaxtaþróunar á markaði sem og skýrleika, en út frá fyrirspurnum til samtakanna að dæma leit út fyrir að grundvöllur breytinga væri illskiljanlegur fyrir neytendur. Svör bárust frá hluta

bankanna og töldu samtökin í kjölfar yfirferðar tilefni til að kanna málið nánar. Í framhaldinu var unnin greining á vaxtaálagi bankanna sem og óskað eftir álitum frá lögmannstofu er laut að framkvæmd og lagagrundvelli lána með breytilegum vöxtum. Í stuttu máli var niðurstaða þeirrar vinnu sú að lánaskilmálar bankanna uppfylltu oft á tíðum ekki þær kröfur sem gerðar eru um skýrleika. Neytendur gætu því ekki séð allar breytingar fyrir sem leiði af sér mikið ójafnvægi í samningssambandinu. Vaxtabreytingar á lánum með breytilega vexti uppfylltu þar með í mörgum tilfellum ekki þær kröfur sem gera verður um gagnsæi. Neytendasamtökin kröfðust þess að bankarnir lagfærðu skilmála sína og leiðréttu hlut þeirra lántaka sem hallað hefði verið á með vaxtabreytingum sem stæðust ekki ákvæði laga. Var þeirri kröfu hafnað haustið 2020 og ákváðu samtökin að næsta skref væri að stefna bönkunum og yrði það gert 2021.