



**Neytendasamtökin**

---

# **Ársskýrsla 2021**

---

# EFNISYFIRLIT

Formáli.....	2
Neytendaaðstoðin .....	3
Erindafjöldi árið 2021 .....	4
Hverjir hafa samband og hvernig? .....	5
Stærstu málaflokkar .....	7
Evrópska neytendaastoðin ECC.....	8
Leigjendaaðstoðin .....	8
Önnur starfsemi.....	9
<b>Umsagnir og erindi</b> .....	9
Mannauður .....	9
Helstu mál neytendaaðstoðarinnar 2021.....	10
<b>Innheimta gamalla smálánaskulda</b> .....	10
<b>Innheimtumál</b> .....	10
<b>Pakkaferðir</b> .....	10
<b>Fasteignakaup</b> .....	10
<b>Lán með breytilegum vöxtum</b> .....	11

# 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 2021, 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.

Líkt og árið 2020 voru mál tengd heimsfaraldrinum Covid-19 áberandi árið 2021. Álagið minnkaði þó talsvert og fækkaði erindum á milli ára. Má það eflaust að einhverju leyti rekja til þess að neytendur voru orðnir betur upplýstir um réttarstöðu sína í tengslum við Covid-tengd álitaefni og fyrirtæki búin að festa verklag í sessi. Má í því sambandi helst nefna afbókanir pakkaferða, breytta samningsskilmála og aflýsingu flugs.

Um vorið átti sér svo stað áhugaverð viðskiptaflétta sem fól það í sér að allar gömlu smálánakröfurnar voru seldar nýjum aðila sem tók í kjölfarið yfir innheimtu þeirra. Mikill fjöldi fólks leitaði til Neytendasamtakanna vegna þessa enda óhætt að segja að innheimtuaðgerðir nýja félagsins hafi byrjað með látum.

Sérstakri vefsíðu ([vaxtamalid.is](http://vaxtamalid.is)) var komið á fót, en vaxtamálið svokallaða lýtur að skilmálum um breytilega vexti í lánasamningum og allir neytendur hvattir til þátttöku. Þátttakan var góð og var bönkunum stefnt fyrir dóm undir lok ársins.

Í þessari skýrslu er farið ítarlega yfir starfsemi Neytendasamtakanna á árinu 2021.

*Einar Bjarni Einarsson – Stjórnandi Neytendaaðstoðarinnar*

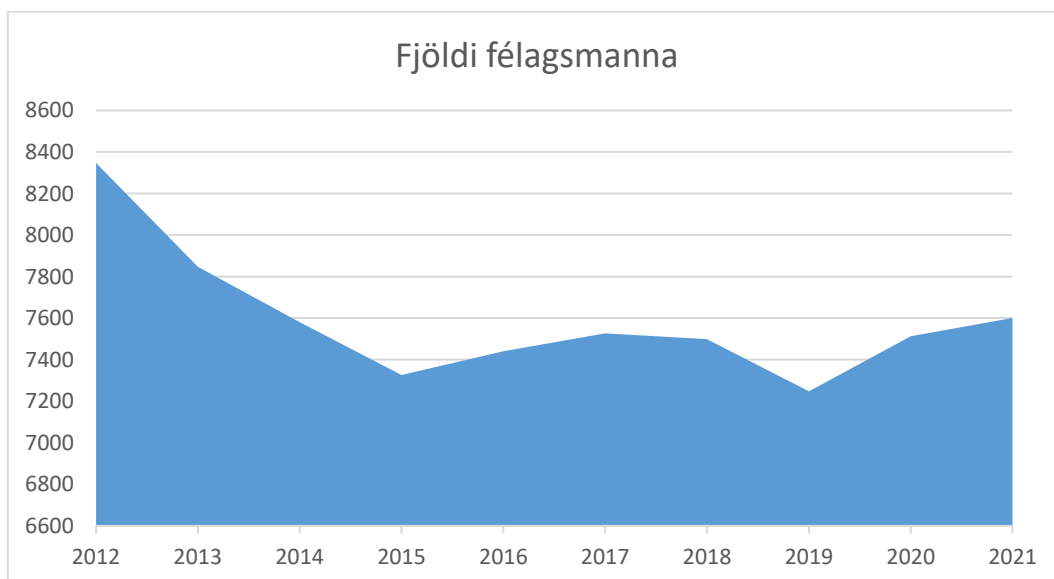
## Neytendaaðstoðin

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 óski þeir eftir milligöngu í einstökum málum.

Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök og voru félagsmenn um 7.600 undir lok árs 2021 og hafði fjölgað um ríflega 3% frá árinu áður. Félagsgjöld eru helsta tekjulind samtakanna en samtökin hafa þó gert sérstakan þjónustusamning við stjórnvöld um leiðbeiningabþjónustu við neytendur. og Samningur gerir öllum neytendum kleift að leita upplýsinga hjá samtökunum óháð því hvort þeir séu félagsmenn eða ekki.

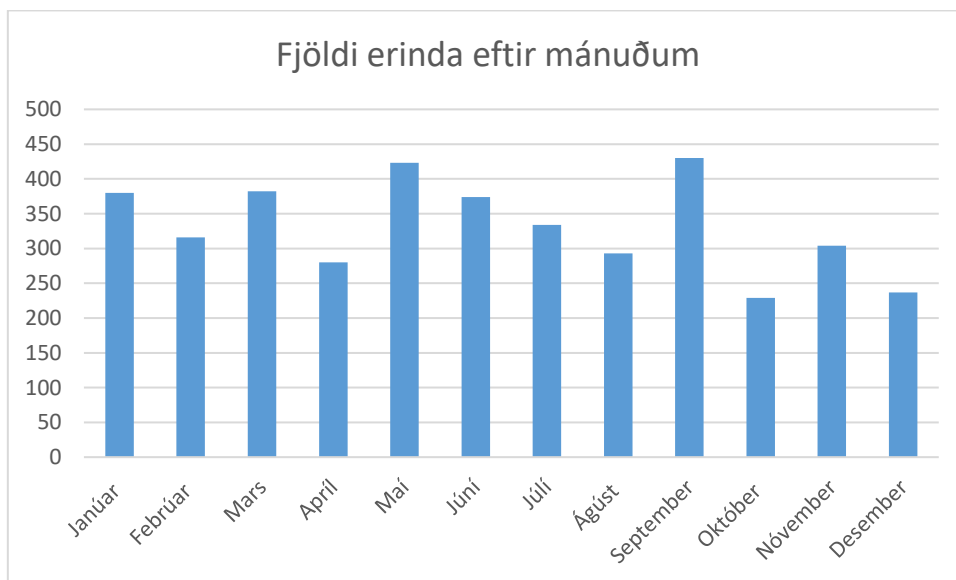
Neytendaaðstoðin er opin alla virka daga og geta neytendur leitað til hennar með símtali, í gegnum tölvupóst eða með heimsókn á skrifstofu Neytendasamtakanna. Félagsmenn samtakanna eiga greiðari aðgang að þjónustunni, vegna aðildar sinnar að samtökunum, og geta leitað til samtakanna alla virka daga. Utanfélagsmenn geta leitað til samtakanna á fimmtudögum en þurfi þeir á aukinni aðstoð að halda geta þeir gengið í samtökin. Ávallt hefur verið reynt að halda árgjaldi samtakanna í hófi og hélst það óbreytt milli árana 2020 og 2021, eða 6.500 kr., sem verður að teljast afar sanngjarnt þegar litið er til þeirrar fjölbreyttu og góðu þjónustu sem félagsmenn njóta samhliða félagsaðild.

Fjöldi greiðandi félagsmanna hefur haldist nokkuð stöðugur undanfarin ár. Eilítil fækkun var á fjölda félagsmanna á árunum 2018-2019 en síðan þá hefur þeim fjölgað jafnt og þétt.



## Erindafjöldi árið 2021

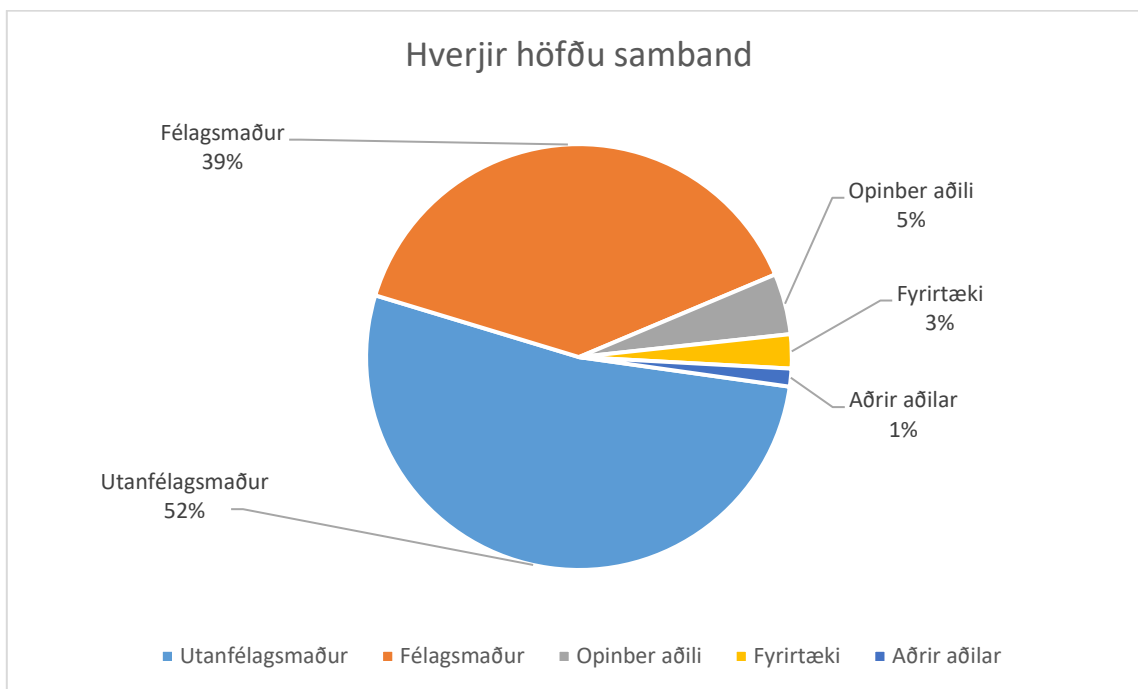
Árið 2021 bárust Neytendaaðstoðinni 3.982 erindi. Til að setja fjöldann í samhengi var erindafjöldi árið 2020 5.404 og 3.597 árið 2019. Fækkun erinda á milli 2020 og 2021 var viðbúinn enda var 2020 einstakt ár vegna Covid-19 og að mörgu leyti eðlilegra að bera saman tölfræði frá árinu 2019. Á neðangreindri mynd má sjá hvernig erindin skiptust á milli mánaða.



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. Á árinu 2021, líkt og árið áður, bar mikið á málum sem vörðuðu afbókun pakkaferða vegna óviðráðanlegra aðstæðna og hvernig væri unnt að bregðast við innheimtu krafna sem neytendur töldu óréttmætar. Reynslan frá fyrra ári hafði sýnt að birting fréttar sem innihalda ítarlegar leiðbeiningar um möguleg skref neytenda í málum af þessum toga gæti verið til þess fallin að létta undir álagi. Slíkar fréttir voru því nýttar í þeim tilfellum er mál komu upp er vörðuðu mikinn fjölda fólks. Í þeim mátti gjarnan finna staðlaða texta og voru neytendur alla jafna hvattir til að hafa Neytendasamtökin með í afriti. Fjöldi tölvupósta barst árið 2021 þar sem samtökin voru höfð með í afriti sem bendir til þess að mun fleiri séu að nýta sér þjónustu samtakanna en framangreind tölfræði gefur til kynna. Leiðir það jafnframt til þess að samtökin öðlast góða innsýn í gang málanna gagnvart hlutaðeigandi fyrirtækjum.

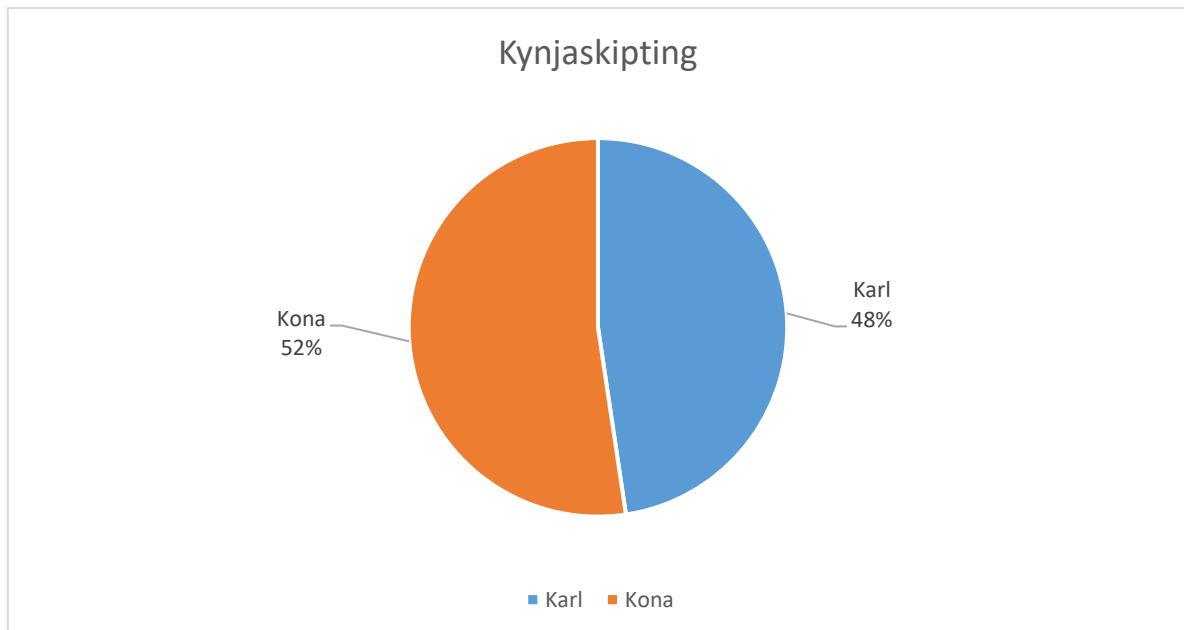
## Hverjir hafa samband og hvernig?

Líkt og undanfarin ár barst meirihluti erinda frá utanfélagsmönnum, alls 2.089 talsins. Félagsmenn stækka sinn hluta kókunnar milli ára og bárust alls 1.552 erindi frá þeim. Opinberir aðilar höfðu samband 184 sinnum, fyrirtæki 103, sinnum og aðrir aðilar í 54 skipti.



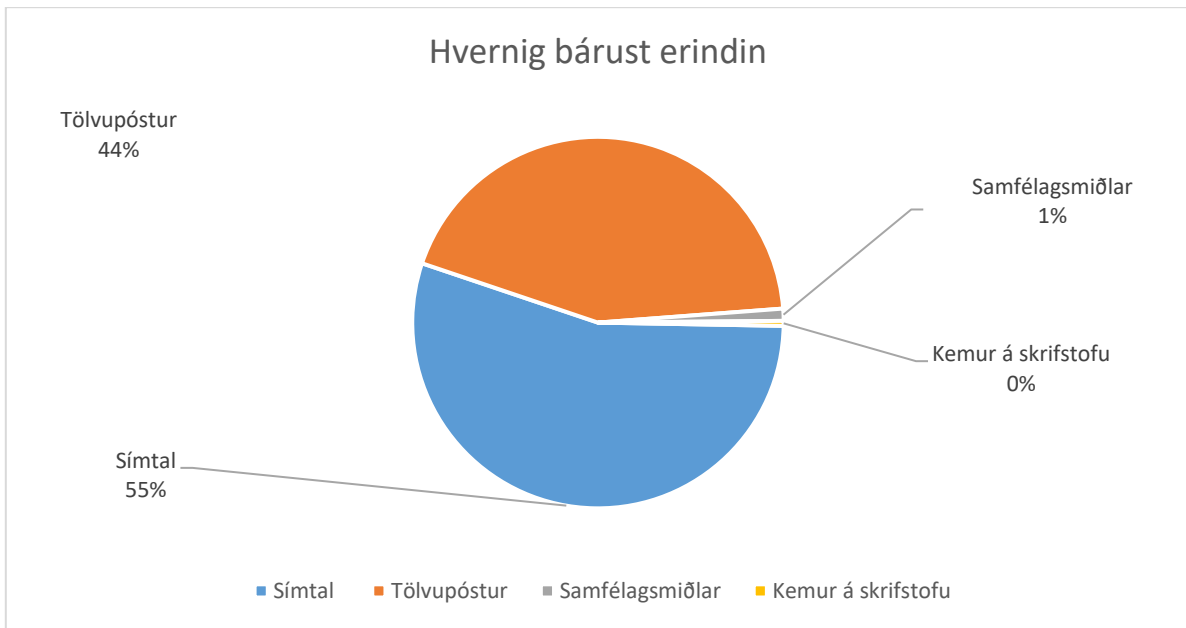
Sú staðreynd að flestar fyrirspurnir berist frá utanfélagsmönnum bendir til þess að starfsemin veki athygli sem og að sú þjónusta sem veitt er hjá samtökunum sé afar nauðsynleg. Neytendasamtökin veita þannig nauðsynlegar og mikilvægar upplýsingar fyrir neytendur sem þeir eiga erfitt með að verða sér 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 málsgögn, 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 54% erinda bárust frá konum en 46% frá körlum.



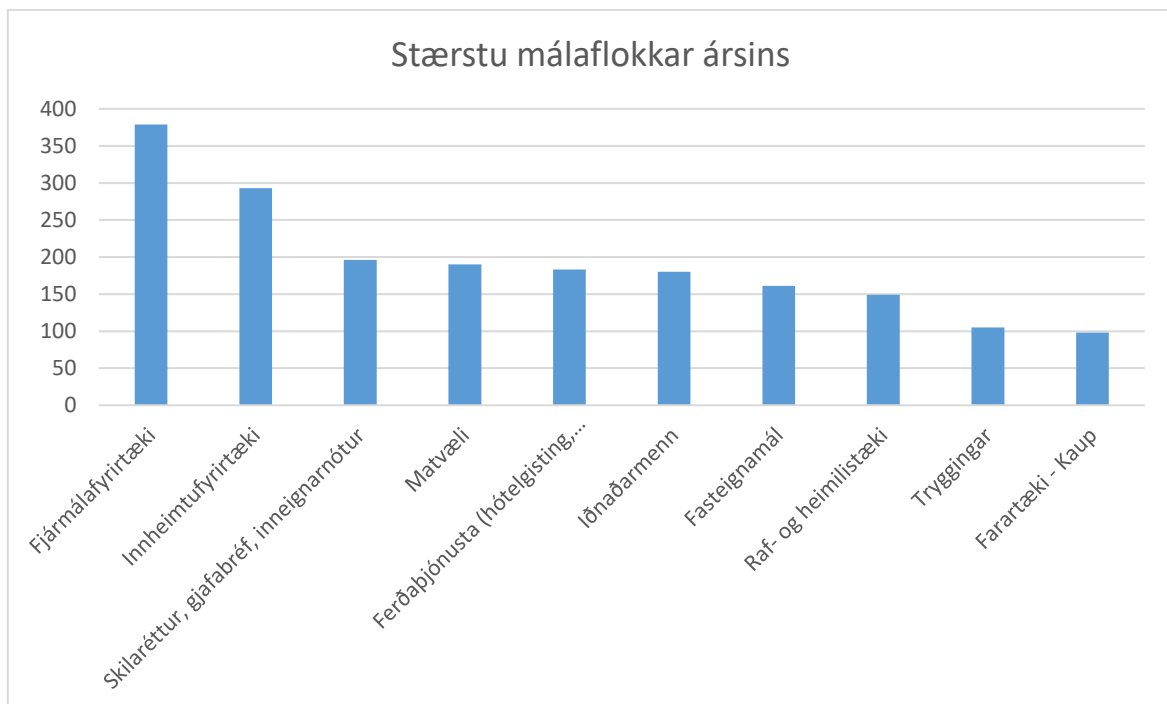
Algengast er að neytendur leiti til Neytendaaðstoðarinnar með símtali eða í tölvupósti. Alls bárust 2.186 erindi með símtali, 1.737 erindi bárust í tölvupósti, 17 leituðu til skrifstofu samtakanna og 42 erindi bárust í gegnum samfélagsmiðla. Líkt og árið 2020 var lokað fyrir aðgengi almennings að skrifstofu samtakanna stóran hluta ársins vegna Covid-19 og því afar fáir sem leituðu beint á skrifstofu samtakanna. Fyrir tilkomu faraldursins var algengt að um 4-5% erinda bárust með heimsókn á skrifstofu samtakanna.

Árið 2020 bættist nýr flokkur við tölfræðina en það er flokkurinn „samfélagsmiðlar“ sem vísar til skilaboða á Messenger. Fyrsta árið bárust 32 erindi í gegnum samfélagsformið og 42 árið 2021.



## Stærstu málaflokkar

Sú breyting átti sér stað í upphafi árs að hætt var að skrá erindi eftir yfirflokki, þ.e. hvort erindið félli undir vöru- eða þjónustukaup. Þess í stað var málaflokkum fjölgað bæði til að einfalda skráningarferlið sem og fá betri sýn yfir hvers eðlis erindin nákvæmlega væru. Núverandi skráningarform samanstendur af 39 mismunandi málaflokkum og er sá listi enn í þróun. Á myndinni hér að neðan má sjá 10 stærstu málaflokkanna eftir erindafjölda.





Málaflokkurinn fjármálafyrirtæki var næststærsti flokkurinn en stærstur og tekur fram úr flokknum ferðaþjónusta. Þess ber þó að geta að þeim flokki hefur nú verið skipt upp í smærri einingar eftir tegund þjónustunnar. Næstur er flokkurinn innheimtufyrirtæki sem er nýr af nálinni en mál er vörðuðu innheimtu voru áður skráð í flokk fjármálafyrirtækja. Erindi er varða innheimtu krafna og innheimtuhætti hefur fjölgað gífurlega á undanförunum árum sem mögulega má rekja til þess hversu áberandi samtökin hafa verið í baráttunni gegn smálánum og innheimtu þeirra.

Þriðji stærsti flokkurinn lýtur að skilarétti, gjafabréfum og inneignarnótum og er hann jafnframt nýr. Fyrirspurnir í tengslum við nýtingu og gildistíma eru áberandi allt árið í kring og þó það sama eigi jafnframt við um skilaréttinn er hann eðlilega mest áberandi í kringum jól og áramót. Þá hafa erindi sem tengjast matvælum gjarnan verið algeng sem og ferðatengd erindi. Líkt og framan greinir hefur þeim flokki þó verið skipt nánar upp og voru mál er tengdust flugi t.a.m. skráð sérstaklega og voru þau um 90 talsins árið.

Fasteignamálum fjölgaði mikið milli ára og fóru úr 69 erindum árið 2020 upp í 161 árið 2021. Flest lutu þau að meintum göllum eða annmörkum á fasteignum sem nýlega hafði verið fest kaup á, en jafnframt bar á málum þar sem væntanlegir kaupendur furðuðu sig á sölufurðum og óskuðu eftir ráðleggingum. Urðu slík erindi ekki síst kveikjan að ítarlegri umfjöllun samtakanna á stöðu fasteignamarkaðsins sem síðar leiddu til tillagna að ýmsum úrbótum sem sendar voru stjórnvöldum.

Aðrir algengir málaflokkar sem vert er að nefna varða flug, viðhald farartækja, fjarskiptasamninga, pósthjónustu, kaup á húsgögnum, námskeið o.fl.

## **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, Noregs og Bretlands. 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](http://www.eccisland.is)

## **Leigjendaaðstoðin**

Leigjendaaðstoð Neytendasamtakanna er fjármögnuð með þjónustusamningi við félagsmálaráðuneytið en samtökin hafa í áraraðir sinnt aðstoð við leigjendur. Síðla árs 2021 var ný og endurbætt vefsíða kynnt, (<https://leigjendur.is/>) þar sem finna má hagnýtar upplýsingar um leigjendamál á íslensku, ensku og pólsku. Auk þess var símatími aðstoðarinnar lengdur og með breyttum samningi nær aðstoðin jafnframt til leigusala. Leigjendur eru jafn ólíkir og þeir eru margir, en málin sem koma á borð Leigjendaaðstoðarinnar sýna gjarnan 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](http://www.ns.is) og [www.leigjendur.is](http://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. 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. Eiga samtökin aðild að þó nokkrum nefndum og má þar m.a. nefna;

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

### Umsagnir og erindi

Neytendasamtökin senda árlega frá sér fjölmargar umsagnir vegna frumvarpa og þingsályktunartillagna en á árinu 2021 voru þær 14 talsins en 19 árið 2020.

Einnig senda samtökin fjölmörg erindi á stjórnvöld, eftirlitsstofnanir og fyrirtæki á ári hverju ef þau telja að úrbóta sé þörf á ákveðnum sviðum. Þessi erindi geta verið í formi ábendinga eða fyrirspurna.

## Mannauður

Í gegnum tíðina hefur ekki verið mikil starfsmannavelta hjá Neytendasamtökunum og því hefur myndast töluverð sérþekking á málefnum neytenda. Á árinu 2021 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. Þá starfaði Íris Fanney Sindradóttir lögfæðinemi hjá samtökunum seinni hluta ársins.

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 2021

## Innheimta gamalla smálánaskulda

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 barátta skilað miklum árangri og má nefna að í upphafi árs 2020 tók í gildi breyting á lögum um neytendalán bætti réttarstöðu lántakenda til muna. Skömmu eftir gildistöku laganna hætti stórt smálánafyrirtæki starfsemi og nýtt fyrirtæki leit dagsins ljós sem bauð upp á sambærileg lán en þó með mun lægri kostnaði.

## Innheimtumál

Kröfur sem byggðu á eldri smálánum skutu aftur upp kollinum vorið 2021 þegar innheimta umræddra smálána færðist til nýs félags. Hafði sú flétta það í för með sér að smálánakröfur birtust skyndilega aftur í heimabönkum fólks án skýringa. Höfðu kröfurnar þá um hríð ekki verið sjáanlegar lántökum þar sem lokað hafði verið á aðgang fyrri innheimtuaðila að greiðslumiðlunarkerfi bankanna. Óhætt er að segja að fyrsta atrenna hins nýja félags hafi ekki verið gagnrýniverðar því kröfur voru birtar síðla kvölds og tóku hækkunum degi síðar. Leiddi það til þess að fyrirspurnum rigndi inn til samtakanna sem birti frétt þann sama dag með ráðleggingum til neytenda. Voru neytendur fyrst og fremst hvattir til að kalla eftir gögnum í tengslum við tilurð krafna og greiðslusögu. Eftirlitsaðilar brugðust jafnframt skjótt við sem meðal annarra þátta leiddi til þess að kröfurnar voru að endingu fjarlægðar tímabundið þar til meintir skuldarar höfðu verið upplýstir. Virðist sem þessi mál hafi á endanum verið leyst á ásættanlegan hátt.

## Pakkaferðir

Mál er vörðuðu réttindi pakkaferðalanga til að afbóka ferðir gegn fullri endurgreiðslu voru mjög áberandi árið 2020 og hlaut ákvæði pakkaferðalaga þess efnis einskonar eldskírni það ár. Árið 2021 reyndi aftur á móti á ákvæðið með eilítið frábrugðnum hætti, það skiptust á skin og skúrir í tengslum við ástandið í kringum Covid-19 og voru mál áberandi þar sem farþegar bókuðu ferðir þegar birti til en ástand svo versnað er kom að ferðunum. Ólíkt því sem einkenndi fyrstu málin af þessum toga, þar sem farþegar gátu með engu móti séð heimsfaraldurinn fyrir, kom fyrirsjáanleiki nú til álita. Auk þess voru aðgerðir stjórnvalda að jafnaði ekki jafn afgerandi og í upphafi sem leiddi títt til ágreinings um hvort aðstæður hefðu veruleg áhrif á fyrirhugaðar ferðir. Neytendasamtökin ráðlögðu neytendum í fjölda slíkra mála og birtu jafnframt fréttir með stöðluðum texta sem neytendur gátu notast við í samskiptum við hlutaðeigandi ferðaskrifstofur.

## Fasteignakaup

Mikil aukning var milli ára í fjölda fyrirspurna í tengslum við fasteignakaup enda mikil þensla á fasteignamarkaði. Algengt var að langar biðraðir mynduðust fyrir utan opin hús, tilboð send áður en eignir voru sýndar og áhugasömum kaupendum

att saman í blind kapphlaup. Neytendasamtökin sáu því ríka þörf til umfjöllunar um réttindi kaupanda í fasteignaviðskiptum og skrifuðu tvær ítarlegar greinar í Neytendablaðið um fasteignaviðskipti. Var þar jafnframt farið yfir tillögur samtakanna að úrbótum á fasteignamarkaði hér á land svo sem ástandsskýrslur, hagsmunagæslu fasteignasala, umsýslugjöld og skoðunar- og aðgæsluskyldu. Neytendasamtökin sendu tillögur sínar til viðskipta- og menningarmálaráðherra fyrri hluta ársins 2022.

### 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 vaxtaákvarðanir 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 kjölfarið 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 niðurstaðan 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 samnings sambandinu. 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. Í lok árs 2021 voru Arion banka, Íslandsbanka og Landsbankanum birtar samtals sex stefnur og eru málin nú til meðferðar hjá dómstólum.