



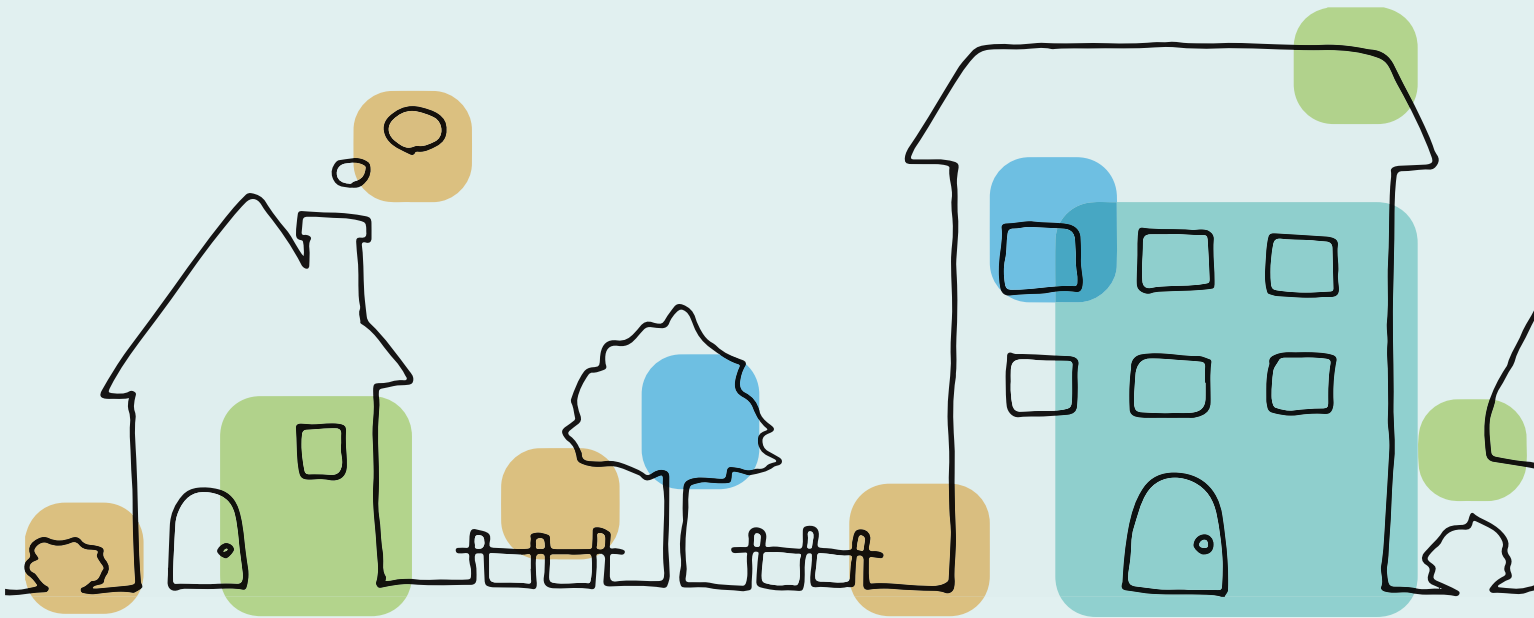
# Neytendablaðið

## Vaxtamálið!

- Taktu þátt og jöfnum leikinn

## Fasteignakaup

- Að mörgu að hyggja



MAÍ 2021

- Gæðakönnun á farsímum
- Erfitt að segja upp áskrift
- Varasöm efni í snyrtivörum

## Efni

Frá NS	3
Vaxtamálið	4
Fasteignakaup	6
Kemíst efni í snyrtivörum	10
Frá formanni	13
Hlustar síminn?	14
Gæðakönnun á snjallsímum	16
Aukefni í matvöru	20
Skaðræðisplastpoki	21
Áskriftasamningar	22
Umsagnir til sölu	26
Aðgerðir gegn TikTok	28
Fyrirspurnir frá félögum	29
Gæðakönnun á klósetthreinsi	30



## Neytendablaðið

1. tbl. 67 árgangur 2021  
Útgefandi: Neytendasamtökin, Hverfisgötu 105, 101 Rvk.  
Sími: 545 1200  
Veffang: [www.ns.is](http://www.ns.is)  
Netfang: [ns@ns.is](mailto:ns@ns.is)  
Ritstjóri: Brynhildur Pétursdóttir  
Ritstjórn: Brynhildur Pétursdóttir, Breki Karlsson,  
Ívar Halldórsson  
Ábyrgðarmaður: Breki Karlsson  
Umbrot og hönnun: Arnar Tr.  
Prentun: Ísafoldarprentsmiðja  
Forsíðumynd: Istockphoto  
Upplag: 8.200 eintök

Óheimill er að nota upplýsingar úr Neytendablaðinu í auglýsingar og við sölu nema skriflegt leyfi liggja fyrir.

## Leiðarinn

### Bætt ástand með ástandsskoðun



Fasteignakaup eru alljafna stærstu viðskipti sem fólk gerir á lífsleiðinni og eflaust einnig þau flóknustu. Miklir fjármunir eru í húfi og því mikilvægt að þessi viðskipti gangi snuðrulaust fyrir sig. Því miður er ekki alltaf svo. Neytendasamtökin fá margar fyrirspurnir sem snúa að fasteignaviðskiptum og þótt þær séu fjölbreyttar varða þær flestar galla á fasteign eða hin umdeildu umsýslugjöld.

Það er ávallt tilhlökkun að flytja í nýtt húsnæði, að búa sér öruggt og gott heimili. Fæstir hafa nokkurn áhuga á að standa í ágreiningi eftir að kaup eru gerð, hvorki kaupendur né seljendur. Hins vegar fara mörg fasteignamál fyrir dómstóla og þau geta verið afar snúin. Ef lagst er yfir fasteignadóma virðist sem dómstólar hafi í gegnum tíðina dæmt svolítið út og suður og ekki er óalgengt að hæstiréttur snúi við niðurstöðu héraðsdóms.

Mörg mál varða galla sem koma í ljós eftir kaup. Reynir þá á hvort kaupandi hafi sinnt aðgæsluskyldu sinni nægilega vel og hvort seljandi hafi látið hjá liggja að upplýsa kaupanda um mikilvæg atriði sem hann vissi um. Jafnvel getur verið deilt um svo kallaða leynda galla sem seljandi vissi ekki um en rýra verðmæti eignar það mikið að kaupandi getur átt rétt á afslætti. Þá geta fasteignasalar blandast inn í málið þar sem deilt er um ábyrgð seljenda en þeir hafa það vandasama hlutverk að gæta hvorutvegga í senn; hagsmuna seljanda og kaupenda.

Dómsniðurstöður sýna að þessi mál geta farið allavega og jafnvel þótt mál vinnist er kostnaður sem tengist málarekstri það hár að vandséð er að það svari kostnaði að fara fyrir dóm nema upphæðir sem deilt er um séu þeim mun hærri. Áhættan er líka mikil og þeim sem tapar málinu getur verið gert að greiða málskostnað mótaðilans, sem bætist þá ofan á allt annað. Í ljósi þess hversu miklir hagsmunir eru í húfi og hversu mörg mál fara fyrir dómstóla er í raun stórfurðulegt að ekki sé búið að setja reglur um ástandsskýrslur húsnæðis. Við látum ástandsskoða gamla bíla fyrir kaup jafnvel þótt fjárhagslegur skaði í slíkum viðskiptum sé margfalt minni en við fasteignakaup. Aðgæsluskylda kaupenda er mjög rík og samkvæmt sumum dómum ríkari en eðlilegt getur talist. Kaupendur eiga því mikið undir því að hafa sem bestar upplýsingar í höndum fyrir kaup.

Í fimmgang hefur verið lögð fram þingsályktun á Alþingi um ástandsskýrslur fasteigna. Ekki er að sjá að neinn leggist gegn málinu enda augljóst framfaraskref sem getur sparað fólki ómældan kostnað. Í tillögunni kemur fram að gróflaga megi áætla að rúmlega 100 fasteignamál sem varða galla hafi farið fyrir héraðsdóm á sjö ára tímabili. Þessum málarekstri fylgir gífurlegur kostnaður fyrir þá sem í hlut eiga að ógleymdu álagi á dómskerfið. Það er því til mikils að vinna að fækka þessum málum eins og kostur er og áhrifarík leið til þess er að festa ástandsskýrslur í sessi. Neytendasamtökin og Félag fasteignasala hafa bæði sent inn jákvæða umsögn um tillöguna enda er hún mikilvægt og löngu tímabært skref í áttina að aukinni fagmennsku á fasteignamarkaði.

**Brynhildur Pétursdóttir**

## Ferðatryggingasjóði komið á fót

Í upphafi kórónuveirufaraldursins gagnrýndu Neytendasamtökin áform stjórnvalda um lagabreytingar sem hefðu gert neytendum að gerast lánveitendur fyrir ferðaskrifstofur. Ekki síst fyrir baráttu samtakanna var fallið frá þeim áformum. Samhliða baráttunni gagnrýndu samtökin tilhögun trygginga ferðaskrifstofa, meðal annars fyrir það hversu dýrar tryggingar væru vegna samlegðarskorts. Stjórnvöld hafa nú brugðist við og sett á fót sérstakan ferðatryggingasjóð. Sjóðurinn hefur það hlutverk að tryggja hagsmunum ferðamanna sem keypt hafa pakkaferð sem fellur niður vegna ógjaldfærni eða gjaldþrots seljanda. Ráðherra, samtök fyrirtækja í ferðaþjónustu og Neytendasamtökin tilnefna fulltrúa í stjórn sjóðsins. Neytendasamtökin fagna því hversu fljótt og örugglega stjórnvöld hafa brugðist við.



## Neytendablaðið

- tölublöðum fækkar en blöðin stækka

Neytendablaðið verður framvegis gefið út tvisvar á ári, vor og haust, en að sama skapi fjölgað blaðsíðum í hverju blaði úr 24 í 32. Þá hefst aftur birting á gæðakönnunum, sem eru mörgum lesendum að góðu kunnar, en Neytendasamtökin hafa verið aðilar að ICRT (International Consumer Research and Testing) um áratugaskeið. Undanfarin ár hefur verið gert hlé á aðild og var það m.a. liður í að koma rekstri samtakanna á réttan kjöl. Gæðakannanir eru veigamikill hluti af starfi allra neytendasamtaka enda veita þær neytendum mikilvægar og óhlutlægar upplýsingar um gæði á vörum. Er það von okkar að félagsmenn séu sáttir við þessa breytingu.



## Krefjast þess að fá fulltrúa í Úrvinnslusjóð

Neytendasamtökin og Landvernd hafa sent sameiginlega umsögn vegna frumvarps umhverfisráðherra um hringrásarhagkerfið (hollustu- og mengunarvarnir). Eru samtökin fylgjandi frumvarpinu sem þau telja vera mikilvægt skref í rétta átt. Hins vegar telja samtökin eðlilegt að þau eigi fulltrúa í Úrvinnslusjóði en þar sitja nú fulltrúar sveitarfélaga og atvinnulífsins. Gera samtökin kröfu um að fá einn fulltrúa hvor enda sé eðlilegt að rödd neytenda og umhverfisverndar heyrir. Hefur umhverfisráðherra einnig verið sent erindi sama efnis og hann hvattur til að styðja tillögu samtakanna.

## Stjórn NS og aðalfundur

Aðalfundur Neytendasamtakanna er haldinn í október ár hvert. Á síðasta aðalfundi var ný stjórn kjörin en í henni sitja: Auður Alfa Ólafsdóttir, Breki Karlsson, Guðjón Sigurbjartsson, Guðmundur Gunnarsson, Gunnar Alexander Ólafsson, Helga Margrét Marzelliusardóttir, Liselotte Widing, Páll Rafnar Þorsteinsson, Palmey Helga Gísladóttir, Sigurlína G.(?) Sigurðardóttir, Snæbjörn Brynjarsson, Stefán Hrafn Jónsson og Þórey S. Þórisdóttir. Ekki barst framboð til formanns og var Breki Karlsson því endurkjörinn.

Næsti aðalfundur verður haldinn í lok október og verður kosið um sex stjórnarsæti til tveggja ára. Framboð þurfa að berast eigi síðar en 15. september. Allar upplýsingar um aðalfund 2021 verður að finna á ns.is þegar nær dregur.

# Vaxtamálið

## -Breytum breytilegum vöxtum

*Neytendasamtökin ráðast nú í einar stærstu aðgerðir sínar með það fyrir augum að auka gagnsæi lána, jafna aðstöðumun og krefja lánveitendur um endurgreiðslu oftekinna vaxta.*

Skilmálar flestra lána með breytilegum vöxtum eru að mati Neytendasamtakanna ólöglegir, þar sem ákvarðanir um vaxtabreytingar eru verulega matskenndar og byggja á óskýrum skilmálum sem ekki er hægt að sannreyna hvort séu réttmætar.

### Um hvað snýst málið?

Málið snýst um lögmæti lána með breytilega vexti, en flest húsnæðislán eru til dæmis með breytilegum vöxtum. Margir dómur og úrskurðir hafa fallið á undanförunum árum sem staðfesta að óskýrir skilmálar og einhliða vaxtabreytingar eru fyrirkomulag sem stenst ekki lög. Má í því sambandi benda á dóm Hæstaréttar frá árinu 2017, þar sem Íslandsbanka var gert að endurgreiða þúsundum lántakenda oftekina vexti, dóma Evrópuþings og úrskurð Neytendastofu um slík mál. Þetta gæti þýtt að flest lán með breytilegum vöxtum á Íslandi standist ekki lög og lántakar gætu átt kröfu um endurgreiðslu.

Neytendasamtökin hafa krafist bankana um að lagfæra skilmála sína og leiðrétta hlut þeirra lántaka sem hallað hefur á. Bankarnir höfnuðu þeirri kröfu.

### Bönkunum stefnt

Neytendasamtökin munu því stefna bönkunum og leita að lántökum sem vilja fara með mál sín fyrir dóm án endurgjalds. Jafnframt eru lántakar hvattir til að bregðast við og verja rétt sinn og fjárkröfur. Í því skyni að veita ítarlegri upplýsingar og hvetja sem flesta til þátttöku hafa samtökin sett á fót vefinn [www.vaxtamalid.is](http://www.vaxtamalid.is).

Neytendasamtökin telja þetta mál varpa skýru ljósi á þann aðstöðumun sem neytendur búa gjarnan við. Fyrirtæki sem búa yfir yfirburða fjárhagsstöðu og þekkingu gera neytendum að samþykkja einhliða og ósanngjarna skilmála. Neytendur eru ekki í aðstöðu til að bera hönd fyrir höfuð sér og því er sérlega mikilvægt að sem flestir lántakar taki þátt og sýni í verki að ekki sé hægt að bjóða neytendum hvað sem er.

### Af hverju er mikilvægt að sem flest taki þátt?

1. Það er mikilvægt að neytendur standi saman og sýni með afgerandi hætti að þeir séu reiðubúnir að sækja rétt sinn. Í þessu máli þarf að fá afgerandi niðurstöðu.
2. Enginn kostnaður fylgir því að taka þátt, einungis mögulegur ávinningur sem getur numið umtalsverðum upphæðum.
3. Ekki er ólíklegt að vextir hækki í framtíðinni og því mjög mikilvægt að ná fram skýrleika um hvað ræður breytingum á vöxtum lána og að hægt verði að sannreyna þær vaxtabreytingar sem kunna að verða.
4. Mikilvægt er að bregðast strax við til að slíta fyrningu, því annars getur hluti eða öll krafan tapast.
5. Mikilvægt er að bregðast strax við til að eiga rétt á dráttarvöxtum, en þeir reiknast frá þeim degi sem þú gerir endurgreiðslukröfu á hendur lánveitanda.

### Hvert er umfang lánanna?

Ekki liggja fyrir opinberar upplýsingar um fjölda lána með breytilega vexti eða hvaða upphæðir er um að ræða. Þó má lauslega áætla að lánin geti verið um 43.000 talsins og numið um 1.300 milljörðum króna. Þannig næmi hvert prósentustig til eða frá 13 milljörðum króna á ári.

Til að gefa einhverja hugmynd um hvaða upphæðir er um að ræða fyrir hvern og einn lántaka má miða við dæmigert húsnæðislán í dag, sem er 30 m.kr. Hvert oftekið prósentustig í vöxtum nemur 300.000 kr. á ári. Neytendasamtökin hafa upplýsingar um lán þar sem oftakan nú um stundir er 2,25 prósentustig eða sem nemur 675.000 kr. á ári miðað við áðurnefnt lán.





## Mikilvægt að fá niðurstöðu

Neytendasamtökin telja mjög mikilvægt að fá afgerandi niðurstöðu í málið. Ekki er ólíklegt að vextir hækki á næstunni og því er nauðsynlegt að fá úr því skorið hvað ræður breytingum á vöxtum lána og að hægt verði að sannreyna þær vaxtabreytingar sem kunna að verða.

## Hver greiðir málsókn?

VR hefur lagt samtökunum til veglega fjárhæð til mála-rekstursins. Þá hafa Neytendasamtökin fengið styrk frá Samtökum fjármálafyrirtækja þar sem fjármálafyrirtæki hafa augljósa hagsmuni af því að fá úr ágreiningsefninu skorið fljótt og örugglega. Neytendasamtökin hafa um hríð átt í samskiptum við fjármálafyrirtækin og niðurstaðan er sú að aðilar eru ósammála. Því er brýnt að leggja málið fyrir dóm.

## Mikilvægt að slíta fyrningu

Fyrningu er slitið til að koma í veg fyrir að krafan falli niður. Mál eins og það sem Neytendasamtökin ætla sér að höfða getur tekið mörg ár fyrir dómstólum og afar líklegt að það fari alla leið fyrir Hæstarétt, og hætta er á að fyrningarfrestur hafi liðið þegar málinu er lokið. Það er mikilvægt að slíta fyrningu til þess að möguleg krafa sem þú átt vegna ofgreiddra vaxta dagi ekki uppi. Slit á fyrningu er einnig mikilvægt til að eiga rétt á dráttarvöxtum, en þeir reiknast frá þeim degi sem gerð er endurgreiðslukrafa á hendur lánveitanda.

## Hvaða lán er um að ræða?

Í raun varðar þetta öll lán með breytilegum vöxtum til neytenda, bæði verðtryggð og óverðtryggð, hjá öllum lánastofnunum, bæði húsnæðislán og önnur lán. Lán sem bera „fasta vexti“ hluta lánstímans, til dæmis 3-5 ár, en geta tekið breytingum, eru í raun lán með breytilegum vöxtum. Lánin einskorðast ekki við bankana, heldur einnig aðrar lánastofnanir, svo sem lífeyrissjóði og sparissjóði. Þetta á þó bara við um lán sem veitt hafa verið einstaklingum, þ.e. ekki lán sem veitt hafa verið fyrirtækjum.

## Samstaðan skiptir máli

Það er mikilvægt að neytendur standi saman og sýni með afgerandi hætti að þeir séu reiðubúnir að sækja rétt sinn. Í þessu máli þarf að fá afgerandi niðurstöðu. Ekki er ólíklegt að vextir muni hækka á næstunni og því mjög mikilvægt að fá skýrleika um hvað

ræður breytingum á vöxtum lána og að hægt verði að sannreyna þær vaxtabreytingar sem kunna að verða.

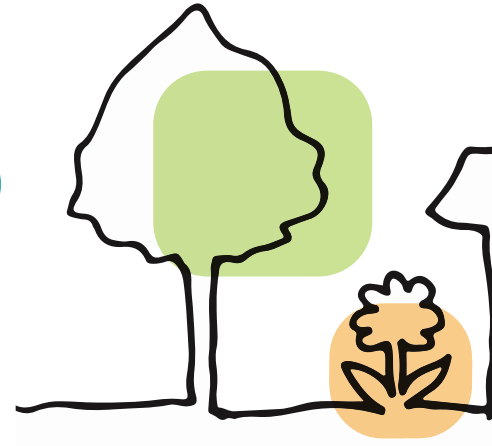
Allar frekari upplýsingar og leiðbeiningar um hvernig taka má þátt er að finna á [www.vaxtamalid.is](http://www.vaxtamalid.is).

## Taktu þátt og jöfnum leikinn!

- Hefur þú verið með eða ertu með lán með breytilegum vöxtum? Skilur þú ekki hvað ræður vöxtunum á láninu þínu? Þú ert ekki ein/n um það!
- Neytendasamtökin aðstoða neytendur við að leita réttar síns og fá endurgreidda þá fjármuni sem þeir kunna að eiga inni. Það fylgir því enginn kostnaður að taka þátt, einungis mögulegur ávinningur sem getur numið umtalsverðum upphæðum.
- Neytendasamtökin munu fara með a.m.k. þrjú mál fyrir dóm, til að fá niðurstöðu og fordæmi fyrir önnur lán með breytilegum vöxtum. Bönkunum verður stefnt til ógildingar skilmálanna og endurgreiðslu ofgreiddra vaxta. Ef málin vinnast gæti endurgreiðsla hlaupið á mörg hundruð þúsundum króna fyrir hvert lán, jafnvel milljónum. Með þátttöku tryggir þú eins og frekast er unnt að þú glatir ekki rétti þínum. En bara ef þú bregst við og gerir kröfu á lánastofnun þína.
- **Hvernig tek ég þátt?**  
Skráðu þig til leiks á [www.vaxtamalid.is](http://www.vaxtamalid.is). Þú þarft ekki að hafa neinar upplýsingar um lánið til að taka þátt. Þú veitir okkur umboð með rafrænum skilríkjum og við sjáum um málið fyrir þína hönd.

# Fasteignakaup

## Kaupendur gæti sín



*Eftirspurn eftir fasteignum er í hæstu hæðum og um nokkuð langt skeið hefur mátt tala um seljendamarkað, þ.e. seljendur njóta góðs af því að eftirspurnin er almennt meiri en framboð. Í því ástandi sem nú ríkir eru jafnvel dæmi um að fólk kaupir fasteign án þess að skoða hana. Aldrei er hægt að mæla með slíku enda hefur kaupandi ríka aðgæsluskyldu og mörg gallamál hafa tapast fyrir dómstólum vegna þess að kaupandi hefur að mati dómara vanrækt þessa mikilvægu skyldu sína.*

### Galli á fasteign

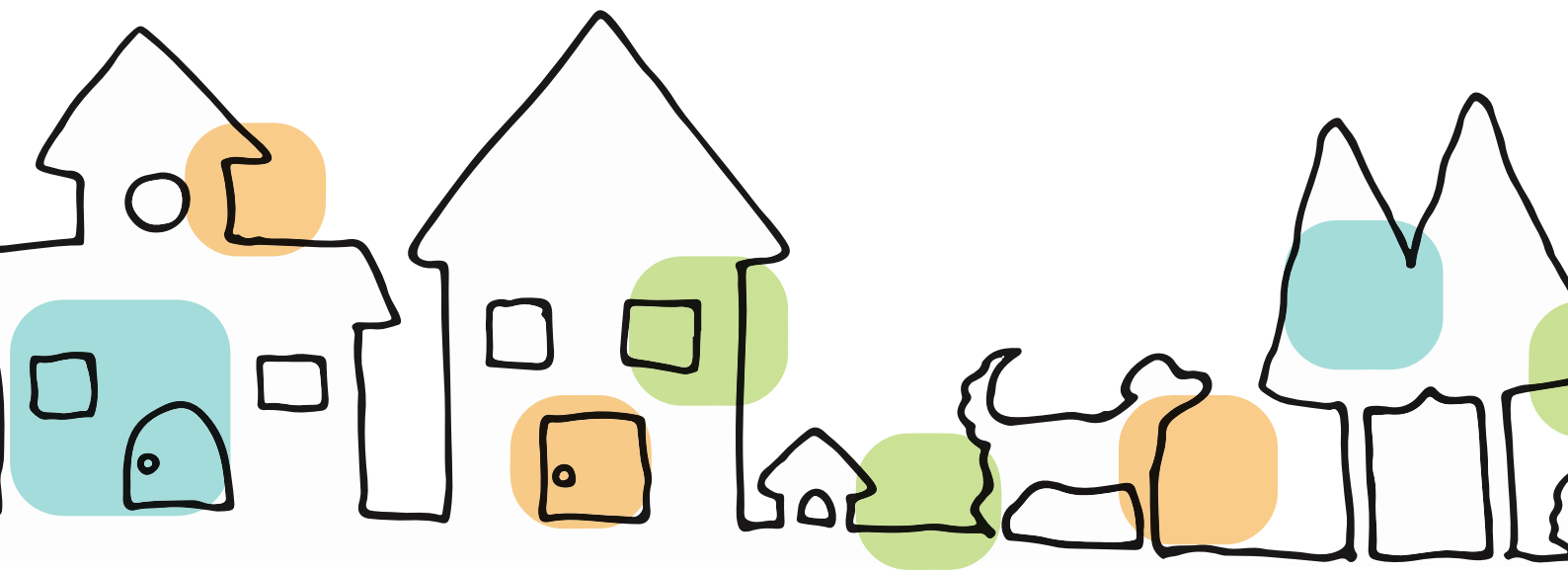
Eftir að fólk er flutt inn á nýja heimilið koma oft ýmsir annmarkar í ljós; rispur í parketi sem sáust ekki við skoðun, úti-dyrhurðin stendur á sér, rakablettir eru í kjallara, möða myndast á gluggum og þar fram eftir götunum. Kaupandi gæti talið eðlilegt að fá afslátt og að halda jafnvel eftir síðustu greiðslu eða hluta hennar. Í grófum dráttum teljast smávægilegir annmarkar á notuðum fasteignum ekki til galla. Eign telst þannig ekki gölluð nema gallinn rýri verðmæti hennar svo nokkru varði og er í dómaframkvæmd miðað við um 10% af verðmæti eignarinnar. Þetta þýðir að ef eign er keypt á 50 milljónir þarf gallinn að minnka verðgildi hennar um 5 a.m.k. milljónir eða leiða af sér kostnað upp á 5 milljónir vegna úrbóta. Svokallaður galla-þröskuldur á þó ekki við ef seljandi hefur sýnt af sér sagnæma háttsemi s.s. með því að veita rangar eða leyna mikilvægum upplýsingum.

### Upplýsingaskylda seljanda

Upplýsingaskylda seljanda er mjög mikil og gengur að mörgu leyti framur aðgæsluskyldu kaupanda enda býr seljandi eðli málsins samkvæmt yfir meiri upplýsingum um fasteignina en kaupandi. Seljanda ber einnig að tryggja að allar upplýsingar um eignina séu réttar. Ekki er þó getið sérstaklega til um hvernig

seljandi eigi að koma upplýsingum á framfæri til kaupanda, þ.e. hvort það sé munnlega, skriflega eða eftir atvikum í gegnum fasteignasala. Þar sem ekki er gerð sú krafa að seljandi komi upplýsingum á framfæri með skriflegum og sannarlegum hætti getur myndast ágreiningur um hvort tiltekna upplýsingar hafi í raun verið veittar og hvers efnis þær voru. Söluyfirlit eru gjarnan með mjög takmörkuðum upplýsingum og oft er það svo að samskipti milli kaupanda og seljanda er að miklu leyti munnleg, svo sem þegar verið er að skoða eignir. Ef upp kemur ágreiningur stendur því orð á móti orði.

Þó upplýsingaskyldan varði fyrst og fremst fasteignina sjálfa getur hún einnig náð til annarra atriða sem eru mikilvæg fyrir kaupanda. Nýlega féll áhugaverður dómur í Landsrétti sem varðaði nágretta í fjölbýli. Kaupandi hafði verið upplýstur um samskiptavanda milli seljanda og nágrennans en í kjölfar kaupanna kom í ljós að vandinn væri mun róttækari en kaupandi var upplýstur um. Kaupandi taldi að um galla væri að ræða og hélt eftir lokagreiðslu. Landsréttur staðfesti niðurstöðu hér- aðsdóms um að eignin hefði verið haldin galla og í niðurstöðu Landsréttar er sérstaklega kveðið á um að þrátt fyrir að algengast sé að gallamál varði annmarka á sjálfri fasteigninni einskorðist upplýsingaskylda seljanda ekki við slík atriði.



## Aðgæsluskylda kaupanda

Þrátt fyrir að miklar kröfur séu gerðar til seljenda um að upplýsa um atriði er skipta máli hvíli einnig rík aðgæsluskylda á kaupendum. Kaupanda ber að skoða ástand eignar vel og geri hann það ekki getur réttarstaða hans verið veikari komi til ágreinings, svo sem vegna galla sem kaupandi hefði mátt sjá við almenna skoðun. Líkt og með upplýsingaskyldu seljanda geta ákveðin atriði haft áhrif á hversu ríkar kröfur eru gerðar til kaupanda, svo sem starfsreynsla, menntun og aldur. Menntaður húsasmiðameistari væri að jafnaði betur til þess fallinn að verða var við annmarka en óreyndur kaupandi. Eins getur verið meira tilefni til þess að skoða fasteign vel sem komin er til ára sinna eða ef upplýsingar í söluþfirliti gefa tilefni til nánari skoðunar.

Upplýsingaskylda seljanda og aðgæsluskylda kaupanda skarast gjarnan og hafa ófá mál farið fyrir dómstóla þar sem skera þarf úr um það hvar ábyrgðin liggur.

Í máli sem fór fyrir Hæstarétt árið 2008 og varðaði ónýtt þak var það niðurstaða Hæstaréttar að aldur hússins og upplýsingar í söluþfirliti, þar sem fram kom að þak þarfnadist lagfæringa, hefðu gefið ríkt tilefni til sérstakrar skoðunar á þakinu og var gallakröfu kaupanda þar með hafnað. Héraðsdómur hafði aftur á móti komist að öndverðri niðurstöðu og taldi að upplýsingaskyldu seljanda hefði ekki verið sinnt með nægilega góðum hætti þar sem ástand þaksins var mun verra en söluþfirlit gaf til kynna.

Í öðru máli, sem fór fyrir Hæstarétt árið 2007, var deilt um gölfhalla. Seljendur mátu það svo að hallinn væri augljós og tilgreindu hann þar með ekki í söluþfirliti. Kaupendur sem skoðuðu eignina fulla af húsgögnum á opnu húsi urðu hans aftur á móti ekki varir. Í héraði var komist að þeirri niðurstöðu að seljendur hefðu vanrækt upplýsingaskyldu sína. Hæstiréttur sneri niðurstöðunni aftur á móti við og taldi að kaupendur hefðu mátt sjá hallann við almenna skoðun.

Athyglisvert er að þrátt fyrir að í núgildandi fasteignakaupalögum, sem tóku gildi árið 2002, sé sérstaklega áréttað að upplýsingaskylda seljanda gangi framur aðgæsluskyldu kaupanda hefur Hæstiréttur ítrekað snúið við dómum héraðsdóms og virðist gera mjög ríkar kröfur til aðgæsluskyldu kaupanda. Nýlegir dómar benda þó til þess að þetta sé hugsanlega að breytast.

## Betra að sleppa sérfræðingnum?

Algenget er að fólk sem fundið hefur fasteign við hæfi taki kunnáttumann með sér til að skoða og meta ástand eignarinnar. Oft er um að ræða iðnaðarmann sem jafnvel tengist fjölskyldu- eða vinaböndum. Mætti ætla að þessi forsjálni sé af hinu góða enda rík krafa um skoðunarskyldu af hálfu kaupanda. Svo þarf þó ekki að vera og í raun eru dæmi um að það komi fólk í koll að hafa tekið með sér „sérfræðing“. Slík tilhögun hefur nefnilega leitt til þess í dómaframkvæmd að ríkari skylda er lögð á kaupendur en ella og í raun litið svo á að taki kaupandi með sér sérfróðan aðili sé það ígildi þess að kaupandi sjálfur væri sérfróður. Í máli sem fór fyrir Hæstarétt árið 2007 og varðaði verulegan halla fasteignar er til að mynda sérstaklega kveðið á um að kaupendur hefðu skoðað eignina í tvígang og í seinna skiptið mætt með föður annars kaupandans sem var húsasmiðameistari. Sú staðreynd að kaupendur höfðu skoðað eignina með byggingarfróðum aðila og með vísan til álits dómkvadds matsmanns sem var á þá leið að umtalsverður halli á öllum gölfum hefði blasað við varð niðurstaðan sú að fasteignasallinn bæri ekki ábyrgð. Tómlæti kaupanda, en þeir kvörtuðu mörguðum mánuðum eftir kaupin, leiddi jafnframt til þess að seljandi var einnig sýknaður af bótakröfu.

Kaupandi getur þannig verið verr settur taki hann með sér vin, kunningja eða fjölskyldumeðlim sem seinna er af dómstólum metinn sem „sérfróður aðili“. Í raun gæti reynst betra fyrir kaupanda að biðja hinn sérfróða aðila að skoða eignina einn

síns liðs rétt eins og um hefðbundna söluskoðun væri að ræða. Kaupandi og hinn sérfróði gætu svo tekið spjall síðar og farið yfir málin. Færi svo að þeim yfirsæist báðum ákveðinn galli, sem hinn sérfróði hefði þó í ljósi þekkingar sinnar mátt verða var við, kæmi það kaupanda ekki í koll.

## Ástandsskýrslur

Í ljósi þess hversu mikið er í húfi við fasteignakaup er merkilegt hversu lítið er um ástandsskoðanir. Slík skoðun getur leitt í ljós annmarka og galla á eigninni sem geta skipt sköpum fyrir kaupanda sem gerir þá kauptilboð upplýstur um allt það sem kann að hafa áhrif á verðmat eignarinnar. Slíkt er í raun einnig til hagsbóta fyrir seljendur sem eiga þá ekki á hættu að kaupandi haldi eftir greiðslu og að málið endi fyrir dómstólum með tilheyrandi kostnaði og áhættu fyrir báða aðila.

Aukin umræða hefur verið um mikilvægi ástandsskoðana og hefur þingmaðurinn Björn Leví Gunnarsson í fimmgang lagt fram þingmál sem kveður á um að ástandsskýrslur fylgi söluyfirliti allra fasteigna sem ætlaðar eru til íbúðar. Björn Leví segist aðspurður finna fyrir almennum stuðningi við málið. Ástandsskýrslur myndu tryggja að allir sem koma að fasteignaviðskiptum – seljandi, kaupandi og fasteignasali – séu upplýstir um ástand húsnæðis, en í því er fólgin mikilvæg neytendavernd. Ástandsskýrslur auki þannig fyrirsjáanleika í fasteignaviðskiptum og minnki líkur á ágreiningi sem jafnvel endar fyrir dómstólum með tilheyrandi kostnaði fyrir alla aðila. Í greinargerð með tillögunni kemur fram að á árunum 2010–2017 hafi 102 mál sem varða galla að einhverju leyti farið fyrir héraðsdóm og að 15 slík mál hafi farið fyrir Hæstarétt.

Í ályktuninni er einnig lagt til að ástandsskoðun sé framkvæmd af óháðum fagaðilum og að framkvæmd matsaðferða verði samræmd.

## Fasteignasalar fylgjandi ástandsskoðun

Grétar Jónasson, framkvæmdastjóri Félags fasteignasala, segir í samtali við Neytendablaðið að félagið sé jákvætt fyrir því að ástandsskoðanir verði lögfestar. Mikilvægt sé þó að ákveðin umgjörð sé í kringum verklagið. „Í dag eru öðru hverju unnar ástandsskoðanir en engar reglur eru til um framkvæmdina, svo sem hverjir megi framkvæma slíkar skoðanir og hvað ástandsskoðun eigi að innihalda ólíkt því sem þekkist t.d. í Noregi.“ Kostnaðurinn við ástandsskoðun vex mörgum í augum en Grétar segir að það mætti hugsa sér að seljandi leggi út fyrir ástandsskoðun og sá sem síðan kaupir eignina greiði helming verðsins enda gagnast skoðunin báðum. Kostnaður við slíka skoðun sé líka óverulegur sem hlutfall af fasteignaverði og geti sparad háar upphæðir því fari mál fyrir dómstóla fer kostnaður við málarekstur jafnvel umfram þær upphæðir sem deilt er um. Þá nefnir Grétar að dómsmál geti reynt mikið á fólk og haft

ríkar afleiðingar. Því reyni fasteignasalar iðulega að miðla málum og halda sáttafundi með kaupanda og seljanda.

Hvað varðar aðgæsluskyldu kaupanda segir Grétar að hún sé mjög rík en það sama gildi um upplýsingaskyldu seljenda. Um þetta snúist oft dómsmálin. „Ljóst er að galli þarf að vera mjög mikill þannig að hann sé viðurkenndur sem galli eða um 7–10 % af kaupverði eigna nema auðvitað að seljandi leyni göllum með sviksamlegum hætti. Þetta kallar á mjög ríka aðgæsluskyldu og síðan má velta því upp hvort þarna sé gallapröskuldurinn orðinn of hár. Norðmenn breyttu þessu hjá sér fyrir nokkru og færðu gallapröskuldinn frá því sem við þekkjum niður í 200.000 íslenskar krónur. Vissulega gæti það þýtt að verið sé að þratta um smámál. Þess má þó geta að um leið var regluverk um ástandsskoðun hert mjög í Noregi og þar er vart seld eign í dag án ástandsskýrslu.“

## Þrjú dómsmál vegna sömu eignar

Í máli sem fór fyrir Hæstarétt árið 2016 var forsagan sú að fólk sem keypti fasteign af fyrirtæki árið 2000 hélt eftir hluta kaupverðs vegna ýmissa annmarka, m.a. gólfhalla. Fyrirtækið fór í mál við eigendurna og fór fram á greiðslu eftirstöðva og lauk því máli með réttarsátt. Fólkið bjó í eigninni í um áratug áður en það seldi öðrum. Sá sem keypti tók ekki eftir neinu athugaverðu og seldi eignina enn öðrum ári síðar. Sá varð aftur á móti var við hallann og hélt eftir hluta kaupverðs. Mál var höfðað til greiðslu eftirstöðva en var þeirri kröfu hafnað þar sem kaupandi hafði ekki verið upplýstur um hallann. Sá sem ekki varð hallans var (eigandi nr. 3) fór því í skaðabótamál gegn upphaflegum kaupendum og fór fram á bætur sem Hæstiréttur féllst á.

Þannig fóru þrjú mál fyrir dómstóla vegna sömu eignar á rúmum áratug og allir eigendurnir á þessum tíma drögust inn í dómsmál vegna gallans; fyrirtækið sem seldi, fyrsti kaupandi, annar kaupandi og þriðji kaupandi. Ætla má að ef ástandsskýrsla hefði fylgt kaupum hverju sinni hefði hringavitleysa sem þessi ekki átt sér stað.

## Ábyrgð fasteignasala

Fasteignasali ber ríka ábyrgð á að upplýsingar í söluyfirliti séu réttar og þegar kemur að ástandi fasteignar ber honum að kynna sér það af eigin raun. Séu upplýsingar í söluyfirliti rangar eða ófullnægjandi getur það leitt til bótaábyrgðar fasteignasala. Skylda fasteignasala til upplýsingagjafar leysir seljanda þó ekki undan þeirri upplýsingaskyldu sem á honum hvílir.



Í máli sem fór fyrir Hæstarétt árið 2002 höfðu kaupendur mál gegn bæði seljanda og fasteignasala og fóru fram á bæt看 vegna gólfhalla. Engar upplýsingar um hallann voru tilgreindar á sölu-yfirliti og jafnvel þótt seljandi hefði ekki upplýst fasteignasalann um hallann fyrir en eftir samþykki kauptilboðs taldi Hæstiréttur að fasteignasalanum hefði borið að framkvæma sjálfstæða skoðun og tilgreina þá galla sem voru á eigninni í sölu-yfirliti. Eins var talið að seljandi hefði ekki uppfyllt upplýsingaskyldu sína. Bæði seljandi og fasteignasali báru því óskipta ábyrgð á tjóni kaupanda.

### Ertu að selja? Leitaðu tilboða!

Eftirspurn eftir fasteignum er mikil um þessar mundir. Eignir seljast hratt og örugglega og því ætti samkeppni milli fasteignasala jafnframt að vera mikil sem stendur. Við hvetjum því seljendur til að semja við fasteignasölur um sölubókun því mörg dæmi eru um að hægt sé að ná mun hagstæðari samningi en kemur fram í verðskrá.

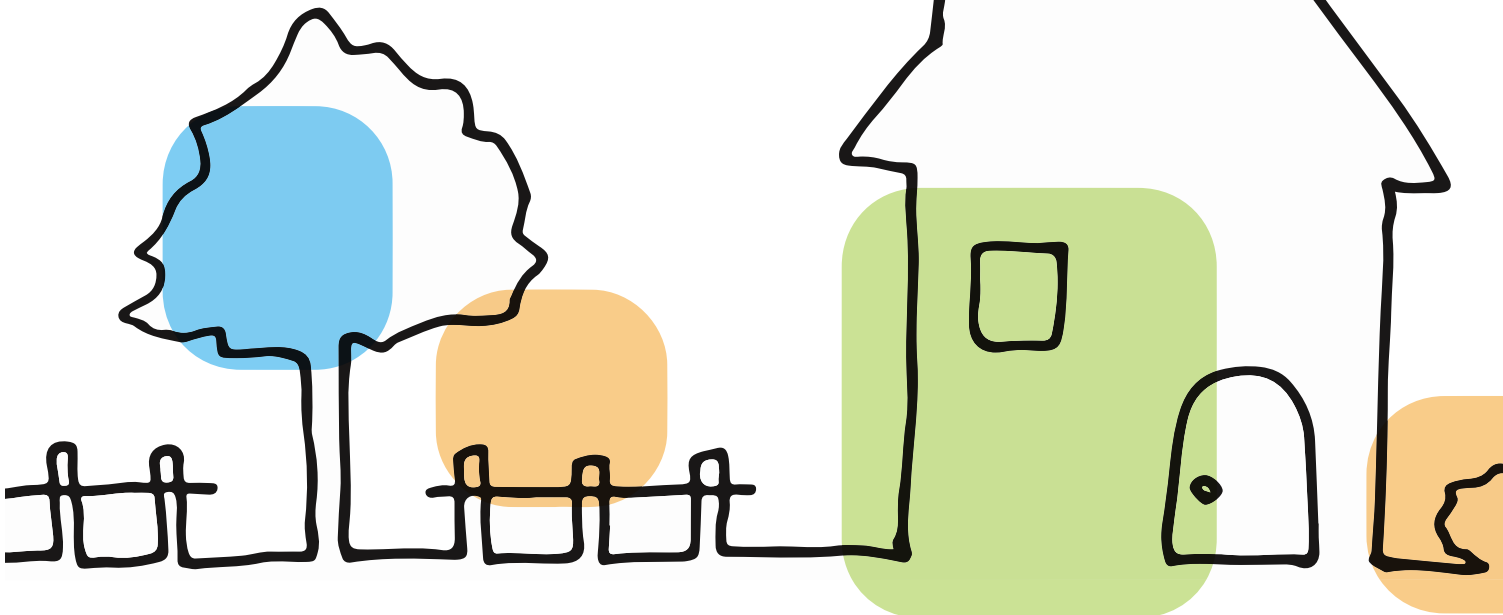
### Getur fasteignasali gætt hagsmuna beggja?

Fasteignasölum er gert að gæta hagsmuna bæði seljanda og kaupanda þótt að það séu augljósir hagsmunir fasteignasala að selja fasteign á sem hæstu verði og sem hraðast. Fasteignasali hefur auk þess að jafnaði verið í mun meiri samskiptum við seljendur en kaupendur. Án þess að draga heilindi eða hlutleysi í efa getur þetta þýtt að kaupendur beri síður traust til þess að úrlausn ágreinings sé á jöfnum grundvelli. Getur það í ákveðnum tilfellum leitt til þess að kaupandi sjái ekki annan kost færan en

að leita liðsinnis lögmanns með tilheyrandi kostnaði. Til að jafna stöðuna gæti hugsanleg lausn verið sú að tveir fasteignasalar sæju um hverja sölu, annar á vegum kaupanda og hinn á vegum seljanda líkt og tíðkast í Danmörku.

### Umsýslugjaldið umdeilda

Í dag er það fremur regla en undantekning að kaupendum fasteigna sé gert að greiða svo kallað umsýslugjald til fasteignasala. Gjaldið er réttlætt þannig að fasteignasali sinni ákveðnum verkefnum fyrir hönd kaupanda, svo sem þinglýsingu gagna, hagsmunagæslu og eftir atvikum milligöngu við lánastofnanir. Neytendasamtökin túlka lögin þannig að fasteignasalar geti ekki þvingað kaupendur til að greiða umsýslugjald vegna þjónustu sem kaupendur vilja sinna sjálfir, svo sem að koma gögnum í þinglýsingu. Þarna gildi einfaldlega meginreglan um samningsfrelsi. Félag fasteignasala er á annarri skoðun og til þessa hefur ekki hefur fengist úr því skorið fyrir dómstólum hvort fasteignasölum sé stætt á að innheimta umsýslugjald.



# Óæskileg efni í snyrti- og húðvörum

Ýmis algeng efni sem notuð eru í snyrti- og húðvörum eru óæskileg og sum geta beinlínis verið skaðleg. Nú gætu lesendur spurt með réttu hvers vegna slík efni séu þá ekki bönnuð. Málið er ekki alveg einfalt. Aragrúi kemískra efna er nú á markaði og hafa mörg hver ekki verið rannsökuð með tilliti til áhrifa á heilsu fólks og umhverfi. Ástæðan er sú að um áratugaskeið þurftu framleiðendur ekki að sýna fram á að ný efni væru örugg og hafa neytendur og umhverfið þurft að greiða dýru verði fyrir það kæruleysi. Regluverkið hefur verið lagað til muna og í dag eru kröfur til framleiðenda mun strangari auk þess sem stöðug vinna er í gangi við að meta þau efni sem eru í umferð. Þó eru ennþá alltof mörg kemísk efni í neysluvörum sem sérfræðingar telja að fólk ætti að forðast.

## Danir í forystu

Dönsku neytendasamtökin Forbrugerrádet Tænk hafa um árabíl staðið fyrir vitundarvakningu um skaðleg efni í neysluvörum. Í dag fer baráttan fram undir merkjum Tænk Kemi sem sett var á laggirnar árið 2015 með veglegum styrk frá stjórnvöldum. Markmið Tænk Kemi er að fræða neytendur um skaðleg efni í neysluvörum, gera rannsóknir á neysluvörum með tilliti til efnainnihalds og berjast fyrir því að skaðleg efni verði bönnuð. Claus Jørgensen er verkefnastjóri hjá Tænk Kemi og hefur unnið að þessum málum frá árinu 1998. Í samtali við Neytendablaðið segir hann að margt hafi breyst til batnaðar á þessum tíma, bæði séu neytendur orðnir mun upplýstari og löggjöfin alltaf að batna



*Claus Jørgensen er verkefnastjóri hjá Tænk Kemi.*

og meiri ábyrgð sett á framleiðendur að sýna fram á að efni séu skaðlaus. Jørgensen segir að dönsk stjórnvöld hafi að mörgu leyti verið leiðandi í þessum málum. Hann rifjar upp þegar Danir tóku forystu í baráttunni við paraben, sem eru algeng rotvarnarefni í snyrtivörum: „Framleiðendur voru ekki þar hrifnir af gagnrýni okkar á þessum tíma og þau voru ófá símtölin þar sem við fengum að heyra það. Nú 20 árum síðar hefur verið staðfest að þessi efni eru hormónaraskandi og ekki ólíkegt að sumar tegundir, svo sem Butylparaben, verði á einhverjum tímamarki



alfarið bönnuð.“ Jørgensen nefnir einnig þalöt til sögunnar, efni sem eru notuð sem mykingarefni í plast og geta haft skaðleg áhrif á frjósemi. Árið 1999 setti Danmörk bann á notkun allra tegundir þalata í vörum sem ætlaðar eru börnum yngri en þriggja ára og er enn í dag með strangari lög en Evrópusambandið, sem hefur til þessa bannað sex tegundir þalata í þessum sömu vörum. Jørgensen segir það sjaldan hafa gerst að vísindamenn hafi varað við ákveðnu efni og síðar hafi komið í ljós að áhyggjurnar reyndust ekki á rökum reistar. Það væri því eðlilegt að neytendur nytu vafans í meira mæli og varúðarreglan væri ávallt höfð að leiðarljósi.

### **A-, B- og C-merkingar á vörum**

Til að létta neytendum lífið hefur Tænk Kemi búið til merkingarkerfi með bókstöfunum A, B og C, sem segja til um hversu mikið af óæskilegum efnum er í snyrti- og húðvörum. Horft er til efna sem annað hvort er vitað með vissu – eða grunur leikur á – að séu hormónaraskandi, ofnæmisvaldandi, krabbameinsvaldandi eða skaðleg umhverfinu. A merkir að varan innheldur engin óæskileg efni, B þýðir að varan er að mestu laus við óæskileg efni en inniheldur eitt eða fleiri ilmefni og C merkir að varan innheldur eitt eða fleiri efni sem rétt væri að forðast. Efnin skapa ekki endilega hættu ein og sér en samanlögð notkun þeirra yfir tíma getur haft neikvæð áhrif og er þá gjarnan talað um svokölluð kokteíláhrif.

### **Ólík innihaldsefni eftir löndum**

Í samvinnu við neytendasamtök víða um heim ákvað Tænk Kemi að rannsaka hvort innihaldsefni í snyrtivörum – tilteknum þekktum vörumerkjum – væru þau sömu óháð því hvort varan væri keypt í Danmörku, Pakistan eða Brasilíu. Í samstarfi við 33 neytendasamtök víðsvegar um heiminn var innihaldslýsing á 39 húð- og snyrtivörum grannskoðuð og niðurstaðan var nokkuð óvænt. Í ljós kom að nákvæmlega sama vara getur innihaldið mismunandi efni allt eftir því hvar hún er seld. Jørgensen segir að markmiðið hafi ekki síst verið að vekja athygli á öllum þeim varasömu efnum sem finna má í húð- og snyrtivörum. Langflestar vorur sem voru skoðaðar fengu C í einkunn og alls fundust 65 óæskileg efni í 39 vörum. Ein vara, maskari sem seldur var í Svíþjóð og á Spáni, innihélt efni sem er bannað og hefði því ekki átt að vera í sölu. Jørgensen segist ekki hafa búið við að sjá svo mikinn mun á einstaka vörum milli landa en til dæmis hafi sjampó frá Head and Shoulders fundist í 13 mismunandi útgáfum. Ekki er alveg ljóst hvað skýrir þetta; hugsanlega er framleiðslan aðeins mismunandi eftir mörkuðum en einnig lítur út fyrir „uppskriftum“ sé breytt nokkuð ört.





# Kemiluppen appið

## - þannig forðast þú óæskileg efni

Smáforritið Kemiluppen kom út árið 2015 en það hjálpar neytendum að forðast óæskileg efni í snyrti- og húðvörum. Strikamerki vörunnar er skannað með farsíma og þá birtast á skjánum upplýsingar um það hvort varan flokkast sem A, B eða C. Þar sem markaðurinn með snyrti- og húðvörur hérlandis er mjög líkur þeim danska eru væntanlega flestar vörur nú þegar í gagnagrunni Kemiluppen.

Jørgensen segir að Kemiluppen sé hannað fyrir danska neytendur en öllum sé frjálst að nota appið. Hins vegar geta bara Danir sent inn nafn á vöru sem ekki er í gagnagrunninum. Tænk Kemi skoði þá innihaldslýsingu, gefi vörunni einkunn og setji hana inn í grunninn. Í dag eru alls 20.000 vörur í Kemiluppen.

Hægt er að hlaða appinu niður á kemiluppen.dk

## Ilmefni geta valdið ofnæmi



Ilmefni hafa verið sérstaklega undir smásjóni enda hefur ilmefnaofnæmi fæst í aukana. Ótal vörur innihalda ilmefni og er sérstakt áhyggjuefni að efnin séu notuð í vörur ætlaðar börnum. Börn eru viðkvæmari fyrir óæskilegum áhrifum sem ilmefni geta valdið og geta myndað með sér ilmefnaóþol. Ekki er ráðlagt að nota t.d. bleyjur, krem, blautpurrkur og þess háttar vörur sem innihalda ilmefni enda engin ástæða til. Úrvalið af vörum án þessara efna er orðið mjög gott í dag enda aukin krafa frá neytendum um að geta valið vörur án ilmefna.

Samkvæmt reglum er skylt að merkja á umbúðir ef vara inniheldur eitt af þeim 26 ilmefnum sem Evrópusambandið hefur skilgreint sem ofnæmisvaldandi. Þetta eru

efni með flóknum og löngum heitum, eins og Butylphenyl methylpropional, d-Limonene og Hydroxycitronellal, sem fæstir neytendur leggja á minnið. Neytendur sem vilja alfarið forðast ilmefni geta notað Kemiluppen smáforritið og ætti þá einungis velja vörur sem fá A í einkunn.

Svansmerkið er opinbert umhverfismerki Norðurlandanna. Í Svansmerktum vörum ætluðum börnum eru engin ilmefni leyfileg en í öðrum Svansmerktum snyrti- og húðvörum er ekki leyfilegt að nota ilmefni sem skilgreind hafa verið sem ofnæmisvaldandi.





*Frá formanni*

## Kraftur fjöldans fyrir dóm

- þátttaka þín er bráðnauðsynleg

Það sem í fljótu bragði kunna að virðast léttvægir hagsmunir margra lúta gjarnan í lægra haldi fyrir miklum hagsmunum fárra. Og hinn óskipulagði almenningur er oft og tíðum hlunntarinn án þess að geta rönd við reist. Neytendasamtökin eru líklega einhver kraftmesti vettvangur sem völ er á til þess að sporna gegn yfirburðastöðu valdhafa, sérhagsmunahópa og stórfyrirtækja.

Það er mikilvægur þáttur í starfsemi Neytendasamtakanna að geta farið með fordæmisgefandi mál fyrir dómstóla. Neytendasamtökin hafa í gegnum tíðina af og til rekið mál fyrir dómstólum sem varðað hafa hagsmuni stórra hópa. Einnig eru dæmi þess að samtökunum hafi verið stefnt.

Á fyrsta starfsári samtakanna, árið 1953, voruðu samtökin við þvottaefninu Hvile-Vask því rannsókn samtakanna leiddi í ljós að efnið innihélt óhæfilega mikið af bleikiefni. Innflytjandinn stefndi samtökunum fyrir atvinnuróg og hafði sigur fyrir sjó- og verslunardómi. Neytendasamtökin áfryjuðu dómnum til Hæstaréttar sem sneri dómnum við og sýknaði Neytendasamtökin.

Árið 1959 kærðu samtökin Osta- og smjöröluna fyrir slægar merkingar og fyrir að selja smjör undir heitinu „gæðasmjör“. Var Osta- og smjörösalan sakfelld fyrir gæðasmjörnafngiftina, en sýknuð af kærinni um að merkingar með upplýsingum um framleiðanda og framleiðslustað skorti, enda engin lög eða reglur til um slíkt á þeim tíma. Í kjölfarið setti þó ráðherra reglur af þessu tagi.

Sama ár stefndu Neytendasamtökin heildverslun fyrir villandi upplýsingar um peysuskyrtu sem sögð var ítölsk en var í raun framleidd á Íslandi og úr íslenskri ull. Var heildsalanum gert að greiða sekt. Segja má að tilveran hafi snúist frá þeim tíma, því nú er fremur gagnrýnt að innfluttar vorur séu seldar sem íslenskar, til dæmis „íslensku“ lopapeysurnar sem framleiddar eru í Asíu.

Ekki má gleyma ólöglegu samráði olíufélaganna sem hófst árið 1993 og stóð til ársins 2001. Neytendasamtökin stóðu að prófmáli sem vannst bæði fyrir héraðsdómi og Hæstarétti. Í framhaldinu sóttu Neytendasamtökin bætur fyrir þá neytendur sem sýnt gátu fram á tjón sitt.

Enn á ný ganga Neytendasamtökin fram fyrir skjöldu og stefna nú bönkunum eins og greint er frá á bls. 4-5. Samtökin hafa í rúmt ár átt í viðræðum við þá um skilmála og framkvæmd lána með breytilegum vöxtum, sem samtökin telja að standist ekki lög. Ekki hefur umleitunin skilað árangri og því er nauðsynlegt að láta dómstóla skera úr um ágreininginn. Neytendasamtökin telja að í málinu birtist rótgróin misnotkun aðstöðumunar og yfirburðastöðu fyrirtækja gagnvart neytendum, sem er einmitt það sem réttarbótum í neytendamálum hefur verið ætlað að bæta úr í gegnum árin. Fyrirtæki sem búa yfir yfirburða fjárhagsstöðu og þekkingu gera neytendum að samþykkja einhliða og ósanngjarna skilmála og neytendur sem einstaklingar eru ekki í aðstöðu til að bera hönd fyrir höfuð sér.

Það er grundvallaratriði að samtök neytenda hafi styrk til að sækja mál fyrir dómstólum og geti tekið til varna þegar svo ber undir. Sundraðir hagsmunir eru léttvægir, en sameinaðir eru þeir kraftmikið hreyfiafl sem knýr fram jákvæðar breytingar, eins og dæmin sanna.

Það er ákaflega mikilvægt að við sýnum samstöðu með því að taka þátt í að sækja rétt okkar og knýja þannig fram breytingar sem gagnast öllum neytendum. Því hvet ég þig, kæri neytandi, til að taka þátt í að breyta lánaumhverfinu og skrá þig til leiks á vaxtamalid.is.

**Breki Karlsson**

# Í heyranda hljóði

*Er farsíminn að hlusta á þig?  
- það er harla ólíklegt að mati sérfræðinga*

Það kannast líklega flestir við að hafa verið að tala í símann um eitthvert ákveðið málefni – tókum sem dæmi íþróttaskó – og stuttu seinna dúkkar upp auglýsing á Facebook um íþróttaskó. Það er engu líkara en síminn hleri hvað þú segir og noti síðan upplýsingarnar til að selja þér einmitt það sem þig langar í.

En er eitthvað til í þessum staðhæfingum? Er raunverulega hægt að hlera símtöl án þess að fólk viti af því? Bandarísku neytenda-samtökin Consumer Reports skoðuðu málið.

## Mögulegt en ekki praktískt

Það er tæknilega mögulegt að símar og smáforrit taki upp samtöl fólks að því forspurðu og furðu margir telja reyndar að sú sé raunin. Consumer Reports kannaði viðhorf um eitt þúsund Bandaríkjamanna og í ljós kom að 43% aðspurðra töldu að farsíminn þeirra tæki upp samtöl án þeirra samþykkis. Engar rannsóknir hafa þó sýnt fram á að þetta geti verið tilfellið.

David Choffnes, prófessor í tölvunarfræðum við Northeastern University, stýrði rannsókn þar sem 17.000 smáforrit fyrir Android-stýrikerfi voru grandskoðuð með aðstoð annarra rannsóknarforrita. Ekki fannst eitt einasta tilfelli sem sýndi fram á að smáforrit virkjaði hljóðnema í sínum eða deildi hljóðgögnum.

Það sama má segja um rannsókn öryggisfyrirtækisins Wandera sem einblíndi á vinsæl smáforrit sem þekkt eru fyrir að safna gögnum í miklum mæli, svo sem Amazon, Chrome, Facebook, Instagram og YouTube. Engar vísbendingar fundust um leyniupptökur.

Choffnes segir í samtali við Consumer Reports að þegar öllu sé á botninn hvolft – og miðað við tæknina í dag – sé hljóðupptaka ekki mjög hentug leið til að safna gögnum sem nýta á í mark-

aðslegum tilgangi. Það myndi krefjast mikillar vinnu að breyta hljóðgögnum yfir á textaform svo hægt sé að greina þau, sér í lagi ef um væri að ræða mikið magn slíkra gagna. Ef slíkar njósnir ættu sér stað, og það án þess að skilja eftir sig nokkra slóð, væri viðkomandi líklega að eltast við stærri fiska en hinn almenna neytanda. Til séu langtum betri aðferðir til að safna upplýsingum um neytendur en að hlera símtöl þeirra.

En hvernig stendur þá á því að svo margir telja sig sjá auglýsingar sem rekja megi til einkasamtala?

## Upplýsingum safnað með ýmsum ráðum

Michael Covington, framkvæmdastjóri hjá fyrrnefndu fyrirtæki, Wandera, segir að þótt sýnt hafi verið fram á að hleranir eigi sér ekki stað sé enginn skortur á árangursríkum aðferðum til að afla gagna um neytendur.

Staðreyndin er sú að stórfyrirtæki eins og Google, og allt niður í lítil smáyrirtæki, safna á skipulagðan hátt persónugögnum, svo sem nafni, fæðingardegi og kreditkortaupplýsingum, með því einfaldlega að biðja notendur um þessi gögn. Mörg fyrirtæki rekja einnig staðsetningar fólks með því að nota GPS í símanum eða með nálægð hans við farsímamöstur. Þá fylgist Facebook með hegðun notenda, jafnvel út fyrir Facebook-síðuna sjálfa, með aðstoð vefkóða sem gengur undir nafninu „Facebook Pixel“. Kóðinn hefur verið settur á ýmsar vefsíður á netinu til að fylgjast með því hvaða vefsíður notendur skoða og hvað þeir kaupa í vefverslunum.

Í rannsókn Choffnes kom í ljós að 9.000 Android-smáforrit voru í laumi að taka skjáskot og myndbönd af snjallsímanotkun og áframsenda þessar upplýsingar til þriðja aðila. Í einu tilvikinu tók smáforrit upp myndband af snjallsímanotkuninni og deildi því



með fyrirtæki sem sérhæfir sig í gagnagreiningu. Í því tilviki var um að ræða smáforrit sem notað var til matarinnkaupa. Í einu skjáskotinu sást póstnúmer viðkomandi, en hægt er að ímynda sér hættuna ef önnur skjáskot upplýstu um notendanafn, lykilorð eða jafnvel kreditkortaupplýsingar.

Clay Miller, yfirmaður hjá öryggisfyrirtækinu SyncDog, sem sérhæfir sig í öryggi farsíma, segir að þrátt fyrir að sum smáforrit séu hönnuð þannig að þau feli persónuupplýsingar frá öðrum forritum þá geti stýrikerfi símans haft áhrif á þær stillingar. Miller telur líklegustu skýringuna á því að auglýsingar birtist á netinu stuttu eftir að neytendur hafa kynnt sér vöru ekki vera þá að síminn hleri viðkomandi, heldur sé staðreyndin sú að mörg smáforrit, t.d. frá Google, sameini upplýsingar um notanda og búi til prófil um hann. Prófillinn er svo notaður til að birta sérsniðnar auglýsingar út frá því sem notandinn hefur verið að skoða. Sem dæmi; ef fólk leitar að sérstakri tegund af strigaskóm á Google, notar Google Maps til að rata í skóvöruverslun eða skráir sig á póstlista hjá skóverslun á Gmail-reikningi er mjög líklegt að skóauglýsingar birtist í Google Chrome-vafranum hjá viðkomandi. Þar sem Facebook er með hugbúnað sem leitar að gögnum er líklegt að sömu auglýsingarnar birtist einnig á Facebook-fréttaveitunni.

### Hvað getur þú gert?

Ef þessi markaðssetning hugnast ekki neytendum geta þeir takmarkað aðgang fyrirtækja að vefsögu sinni með því t.d. að nota ekki sjálfvirkar innskráningarleiðir sem Google og Facebook bjóða, auk þess að nota ekki Chrome-vafrann, segir Miller. Fólk ætti að vera vakandi fyrir því hvaða aðgangsheimildir það hefur veitt smáforritum í símanum. Ef að telur að t.d. leikjasmáforrit þurfi ekki aðgang að myndavélinni eða hljóðnemanum á símanum ætti að afturkalla hann.

### iPhone

Til þess að sjá nákvæmlega hvaða leyfi þú hefur veitt tilteknu smáforriti á iPhone skaltu fara í Settings – Privacy – og í Camera. Þar má sjá lista yfir þau smáforrit sem hafa aðgang að myndavélinni í símanum ásamt hnapp til að afturkalla þann aðgang. Slíkt hið sama á við um Microphone (hljóðnema).

### Android

Í Android-síma ferðu í Stillingar (settings) – Forrit (apps) og flettir niður og velur eitthvað af þeim smáforritum sem þar birtast. Eftir að þú velur smáforritið sérðu hvaða leyfi þú hefur gefið því tiltekna smáforriti og þar er hægt að afturkalla leyfið.

Þrátt fyrir að margir telji að stórtæk hlerun á snjallsímum eigi sér stað hefur ekki tekist að sýna fram á slíkt með öyggjandi hætti. Seljendur hafa enda mun auðveldari og ódýrari leiðir til að skyggjast inn í hugarheim neytenda. Eins og rakið hefur verið í greininni er það fyrst og fremst hegðun okkar á netinu sem gerir seljendum kleift að beina til okkar sérsniðnum auglýsingum. Eins er líklegt, ef áhugi á tiltekinni vöru eða þjónustu vaknar, að við tökum betur eftir auglýsingum sem við hefðum annars ekki veitt neina athygli. Og síðast en ekki síst skyldi ekki vanmeta tilviljanir. En þótt síminn sé að öllum líkindum ekki að njósna um okkur er ástæða til að gjalda varhug við þeirri stórfelldu upplýsingasöfnun á netinu sem á sér stað og neytendur gera sér oft ekki grein fyrir.

Heimild: Consumer Reports



# Gæðakönnun á snjallsímum

*Eins og félagsmenn muna eflaust birtu Neytendasamtökin um árabíl gæðakannanir frá ICRT (International Consumer Research and Testing). Samtökin gerðu hlé á þessari aðild sinni en hafa nú tekið upp þráðinn að nýju.*

ICRT framkvæmir reglulega gæðakönnun á farsímum. Neytendasamtökin könnuðu úrvalið af farsímum hér á landi í lok mars og báru saman við gagnagrunn ICRT. Alls eru 89 farsímar í gæðakönnuninni að þessu sinni. Hér í blaðinu er birt tafla yfir þá 30 síma sem fá hæstu einkunn en á ns.is má sjá töflu með öllum 89 símunum.

## **Apple og Samsung á toppnum**

Nokkrir símar raða sér á toppinn og má þar nefna Apple Iphone 11 Pro Max, Samsung Galaxy Note 20 Ultra, Samsung Galaxy S21 Ultra, Apple Iphone 12 Pro Max og OnePlus 8 Pro. Það kemur sennilega fáum á óvart að Apple og Samsung vermi efstu sætin enda hafa þessi fyrirtæki verið ráðandi á markaðnum undanfarin ár.



## Hvað var kannað?

Ýmsir þættir eru kannaðir sem samanlagt segja til um gæði símans. Hægt er að sjá einkunn í hverjum flokki fyrir sig og hvert vægi hans er við útreikning á heildareinkunn. Við hvetjum þá sem eru í farsímakaupahugleiðingum að skoða vel þá flokka sem þeim finnst skipta máli, en ekki eingöngu heildareinkunnina. Fyrir suma getur þannig skipt meira máli hver rafhlöðuendingin er en gæði myndavélar en rafhlöðuending telur 15% af heildareinkunn á meðan myndavélin telur 25%.

### Myndavél og myndbönd – 25%

Gæði á myndbandsupptöku (bæði hljóð og mynd) og myndatöku símans eru metin.

Í myndatökuprófinu var skýrleiki myndanna metinn; gæði á myndum í dagsbirtu, innandyrna og utandyrna. Þá voru myndir í lágum birtuskilyrðum metnar með og án flass. Einnig var mælt hversu langan tíma það tekur að opna myndavélina og taka mynd. Þar sem margir símar eru nú með myndavélar bæði að framan og aftan voru allar myndavélar kannaðar.

Í myndbandsupptökuprófinu voru gæði myndbandsupptöku skoðuð ásamt möguleika símans á að þysja inn. Einnig voru eiginleikar myndbandsstöðuleikakerfis (Image Stabilizer) metnir, sem og hljóðgæði myndbandsupptaka.

### Rafhlaða – 15%

Í rafhlöðuprófinu var annars vegar kannað hversu löng rafhlöðuendingin var og hins vegar hversu langan tíma það tók að hlaða rafhlöðuna. Rafhlöðuendingin var skoðuð út frá nokkrum þáttum; biðtíma, netnotkun, myndatöku, GPS notkun og taltíma. Hvert tæki var prófað tvisvar, fyrst með hæstu skjábertu og svo með skjábertu stillta á 300 nits.

### Skjár – 15%

Skjágæði voru metin út frá upplausn, skjástærð, birtustigi og hversu auðvelt var að lesa af skjánum á hlið, innandyrna við litla birtu og utandyrna í mikilli birtu.

### Frammistaða – 10%

Álagspróf voru framkvæmd 5 til 10 sinnum með sérstöku snjallforriti til að athuga hvort og þá hversu mikið sími myndi hitna. Á meðan álagsprófið var í gangi var heitasti hluti símans (skjár eða bakhlið) mældur með sérstökum innrauðum mæli.

### Hljóð – 10%

Hljómgæði voru könnuð með hágæða heyrnartólum til að meta hvort einhver aukahljóð heyrðust við spilun tónlistar. Einnig var hljóðstyrkur tækisins metinn en sími var þá staðsettur einum metra frá hljóðnema þar sem hátalarinn á símanum sneri að hljóðnemanum og hljóðið mælt með sérstökum hugbúnaði.

### Ending – 10%

Hér voru þrír þættir kannaðir, rispuþol á skjá, höggþol og vatnsþol.

Í rispuþrófinu var notaður sérstakur penni til að kanna hvort skjár myndi rispast. Síminn fékk svo einkunn miðað við þann hámarksþrýsting sem hann þoldi án þess að varanlegar rispur mynduðust. Jafnframt var rispuþol myndavélar á símanum kannað.

Í höggþrófinu var kveikt á símunum og þeir settir í nokkurs konar veltitæki til að líkja eftir falli úr 80 cm hæð. Símarirnir voru skoðaðir eftir 25 hringi og svo aftur eftir 50 hringi og skemmdir metnar. Virkni símana eftir prófraunina var síðan metin.



*Höggþol símana var skoðað eftir að veltitækið hafði farið um þá ómjúkum höndum.*

Í vatnsprófinu var kveikt á öllum farsímunum og þeir lagðir í 5 mínútur á snúningsborð undir sérstöku regntæki sem dreifði jöfnu vatni yfir símana. Virkni símanna var könnuð strax eftir prófið, einum degi síðar, tveimur dögum síðar og svo loks eftir þrjá daga.

Þeir símar sem framleiðandi staðhæfir að þoli vatn (IPx7-IPx8) voru settir á bólakaf á því dýpi og í þann tíma sem gefinn var upp (t.d. 1,5 m í 30 mínútur) til að staðreyna vatnspolið. Virkni símanna var svo könnuð strax eftir prófið, eftir einn dag, tvo daga og eftir þrjá daga.



Rakaþol símanna var kannað með sértöku tæki sem líkir eftir rigningu.

### Þægindi í notkun – 5%

Hér var athugað hversu þægilegt er að nota símann og halda á honum sem og viðmót, viðbragð á snertiskjá og hversu auðvelt var að ýta á takka.

### Eiginleikar símtækis – 5%

Hér var kannað hvaða eiginleika símtæki býður, GPS o.s.frv.

### Hljómgæði símtala – 2%

Hér var bæði verið að skoða gæði hátalara og hljóðnema. Hljómgæðin frá símanum til viðtakanda voru metin (sender quality) sem og hljóðgæðin til símans (receiver quality). Í báðum tilfellum voru gæðin metin með umhverfishljóðum og án umhverfishljóða.

# Gæðakönnun

## Framleiðandi Vara

Apple	iPhone 11 Pro Max (256/512GB*)
Apple	iPhone 11 Pro Max (64GB)
Samsung	Galaxy Note 20 Ultra, 5G (256/512GB*)
Samsung	Galaxy S21 Ultra, 5G (128GB)
Samsung	Galaxy S21 Ultra, 5G (256/512GB*)
OnePlus	8 Pro (256GB)
Apple	iPhone 12 Pro Max (128GB)
Apple	iPhone 12 Pro Max (256/512GB*)
Samsung	Galaxy S20
Samsung	Galaxy S20 Ultra, 5G
OnePlus	8 (256GB)
Apple	iPhone 12 Pro (128GB)
Apple	iPhone 12 Pro (256/512GB*)
Xiaomi	Mi 10T Pro, 5G (256GB)
Xiaomi	Mi 10T Pro, 5G (128GB)
Sony	Xperia 1 II (256GB)
Xiaomi	Mi 10T Lite, 5G (128GB)
OnePlus	Nord N10, 5G (128GB)
Samsung	Galaxy S20+, 5G
Xiaomi	Poco X3 NFC (128GB)
Samsung	Galaxy S21+, 5G (256GB)
LG	Velvet
Xiaomi	Poco X3 NFC (64GB)
Apple	iPhone 12 Mini (128GB)
Samsung	Galaxy S21, 5G (128GB)
Samsung	Galaxy S21, 5G (256GB)
Samsung	Galaxy S21+, 5G (128GB)
Apple	iPhone 11 Pro (256/512GB*)
Samsung	Galaxy Z Fold2, 5G (256GB)
Apple	iPhone 12 (128GB)

## Öryggi – 2%

Framkvæmt var áhættumat á lykilorðum. Skoðað var hvort það væri síðar meir hægt að breyta lykilorði símans án þess að stimpla inn upphaflegt lykilorð, hvort auðvelt væri að brjótast inn í símann, hvort auðvelt væri að eyða öllum gögnum úr minni símans og hvort mögulegt væri að skoða eða fá aðgang að gögnum fyrri eiganda símans.

## Persónuvernd – 1%

Kannað var hversu mikils magns gagna frá notanda er krafist til þess að setja upp símann og jafnframt framkvæmt áhættumat. Þarna skipti máli hvort notandi gæti síðar meir afturkallað stillingarvalið sitt og hvort upplýsingar um áhrif þeirra stillinga sem notandi velur séu veittar á skýran máta. Jafnframt var kannað hvort skilmálar séu veittir á skýran og aðgengilegan hátt og hvort mögulegt sé að setja upp síma án þess að samþykkja skilmála farsímaframleiðandans.

Heildar-einkunn 100%	Myndavél og myndbönd 25%	Rafhlaða 15%	Skjár 15%	Frammi- staða 10%	Hljóð 10%	Ending 10%	Þægindi í notkun 5%	Eiginleikar símtækis 5%	Hljómgæði símtala 2%	Öryggi 2%	Persónu- vernd 1%
8,2	7,4	8,1	9,0	9,6	7,7	8,2	9,1	7,2	6,0	9,3	7,5
8,1	7,4	8,1	9,0	8,9	7,7	8,2	9,1	7,2	6,0	9,3	7,5
8,1	7,5	7,0	9,0	10,0	7,8	8,0	8,5	9,6	7,8	8,8	3,9
8,1	7,4	7,3	9,3	9,6	7,9	8,0	8,7	7,6	7,9	8,0	3,9
8,1	7,4	7,3	9,3	10,0	7,9	8,0	8,7	7,6	7,9	8,0	3,9
8,0	6,6	7,6	9,3	10,0	7,7	8,4	8,3	7,6	7,4	8,8	7,3
8,0	7,6	6,6	8,9	9,4	7,4	8,7	9,0	7,7	6,4	9,3	7,5
8,0	7,6	6,6	8,9	9,8	7,4	8,7	9,0	7,7	6,4	9,3	7,5
7,9	7,3	7,1	8,9	9,6	7,5	8,0	8,4	8,6	7,7	8,8	3,4
7,9	7,3	8,3	9,0	9,6	7,6	5,0	8,6	9,4	7,3	8,8	3,4
7,9	6,3	8,6	8,5	10,0	7,5	8,3	8,4	7,6	7,5	8,8	7,3
7,9	7,5	6,0	9,0	9,4	7,4	8,7	9,0	7,7	6,5	9,3	7,5
7,9	7,5	6,0	9,0	9,8	7,4	8,7	9,0	7,7	6,5	9,3	7,5
7,9	6,4	9,2	7,8	10,0	7,8	8,2	8,7	7,4	7,0	8,7	5,0
7,9	6,4	9,2	7,8	9,6	7,8	8,2	8,7	7,4	7,0	8,7	5,0
7,8	6,3	7,1	9,4	10,0	8,4	7,7	7,1	9,5	6,7	8,8	5,2
7,8	5,9	9,2	7,6	9,2	8,4	8,2	8,6	8,7	7,1	8,7	5,0
7,8	5,8	9,3	7,7	9,1	8,8	7,6	8,1	8,8	7,2	8,7	5,0
7,7	7,3	7,5	8,9	9,6	7,6	4,6	8,5	9,4	7,4	8,8	3,4
7,7	5,7	9,3	7,7	9,0	8,7	7,7	8,1	7,9	7,4	8,6	5,0
7,7	7,2	5,4	8,9	10,0	7,8	8,0	8,6	7,6	7,8	8,0	3,9
7,6	6,1	8,6	8,7	9,0	8,2	6,2	7,3	8,9	7,4	8,7	3,7
7,6	5,7	9,3	7,7	8,6	8,7	7,7	8,1	7,9	7,4	8,6	5,0
7,6	7,3	5,6	8,6	9,2	7,2	7,8	8,8	7,7	6,2	9,3	7,5
7,6	7,3	4,9	9,0	9,6	7,6	8,0	8,6	7,6	7,9	8,9	3,9
7,6	7,3	4,9	9,0	10,0	7,6	8,0	8,6	7,6	7,9	8,9	3,9
7,6	7,2	5,4	8,9	9,6	7,8	8,0	8,6	7,6	7,8	8,0	3,9
7,5	7,4	7,0	9,0	9,6	7,6	4,4	9,1	7,2	5,9	9,3	7,5
7,5	6,6	6,4	8,1	10,0	7,7	7,1	8,7	7,8	7,2	8,8	3,9
7,5	7,3	6,3	8,9	9,2	7,3	4,8	9,0	7,7	6,4	9,3	7,5

© ICRT og Neytendasamtökin 2021. Gefnar eru einkunnir á kvarðanum 0-10, þar sem 0 er lakast og 10 er best.

\* Tækið fékk sömu einkunn í báðum stærðarútgáfum og eru því niðurstöður beggja tækjanna sameinaðar í eina línu.

## Algengt litarefni nú bannað í Frakklandi

*Litarefnið títandíoxíð (E171), sem er algengt í matvælaframleiðslu, hefur verið bannað í Frakklandi.*

Títandíoxíð er hvítt litarefni sem er notað í ýmsar matvörur en þó sérstaklega í sælgæti, bakkelsi, ís og tyggjó. Efnið er einnig að finna í lyfjum og snyrtivörum. Vaxandi áhyggjur hafa verið af öryggi litarefnisins og ákváðu Frakkar að banna títandíoxíð í matvælum frá og með janúar 2021. Eru rökin þau að ekki liggi fyrir næg gögn sem sýni fram á að títandíoxíð sé öruggt til neyslu. Frakkar geta þó ekki bannað innflutning og sölu á matvörum sem innihalda efnið en þeir hafa hins vegar bannað notkun þess í matvælum framleiddum í Frakklandi. Slíkt bann flokkast alla jafna sem viðskiptahindrun enda hindrar það frjálst flæði vöru innan evrópska efnahagssvæðisins. Evrópusambandið gæti því farið í mál til að fá banninu hnekktt en hefur til þessa valið að gera það ekki.

Matvælaöryggisstofnun Evrópu hefur gefið út að efnið sé skaðlaust en á sama tíma viðurkennt að gögn skorti til að geta komist að afgerandi niðurstöðu. Evrópusamtök neytenda (BEUC) hafa



kallað eftir því að títandíoxíð verði bannað í matvörum í öllum löndum Evrópusambandsins og að varúðarreglan verði höfð að leiðarljósi.

Áhyggjur af neyslu títandíoxíð snúa ekki síst að því að efnið inniheldur alla jafna nanóagnir. Nanótæknin hefur rutt sér til rúms á undanförunum árum en notkun tækninnar í neytendavörur hefur verið umdeild. Nýleg rannsókn sýndi að títandíoxíð getur borist frá móður í ófætt barn og það er ekki síst þess vegna sem frönsk stjórnvöld vilja hafa varann á auk þess sem ekki liggi fyrir fullnægjandi sönnun þess að títandíoxíð sé öruggt aukaefni.

## Cocoa Puffs og Lucky Charms horfið úr hillum

Mörgum brá í brún þegar fréttir bárust af því að Cocoa Puffs og Lucky Charms yrði ekki lengur fánlegt hér á landi. Að sögn framleiðandans General & Mills er ástæðan sú að í breyttri uppskrift er að finna náttúrulegt litarefni sem ekki er heimilt að nota á evrópska efnahagssvæðinu. Neytendasamtökin fjölluðu á sínum tíma ítarlega um asó-litarefnið umdeildu og þekkja vel til þessara mála og telja frekar að of skammt sé gengið en of langt. Samtökunum lék því forvitni á að vita hvaða ólöglega náttúrulega litarefni væri eiginlega um að ræða og kölluðu eftir frekari upplýsingum. Ekki fengust skýr svör og einna helst lítur út fyrir að framleiðandi vilji ekki upplýsa frekar um málið. Í Cocoa Puffs er aðeins eitt litarefni; E 150d (karamellubrónt), sem er algengt í mat, ekki síst í goddrykkjum. Hugsanlega er verið að auka magn efnisins í morgunkorninu umfram leyfilegt hámark þótt það sé ekki í samræmi við skýringar framleiðanda.

En óháð öllum litarefnum má segja að það sé kannski engin harmafregn að framboð af dísætu morgunkorni minnki. Sykurinnihald í mörgum morgunkornstegundum er svo hátt að nær væri að markaðssetja þessar vörur sem eftirrätt en ekki morgunmat fyrir börn.

Þess má geta að sendinefnd ESB á Íslandi sá sig knúð til að gefa út yfirlýsingu um málið þar sem fram kom að framleiðandinn hefði sjálfur ákveðið að breyta uppskriftinni þannig að hún stæðist ekki kröfur um heilbrigði sem gerðar eru á evrópska efnahagssvæðinu.





# Innkaupapoki veldur slysi

*Frá áramótum hefur verslunum ekki verið heimilt að afhenda eða selja burðarpoka úr plasti. Er þetta liður í baráttunni gegn plastmengun. Má af þessu tilefni rifja upp sögu um skaðræðisplastpoka sem birtist í Neytendablaðinu árið 1984. Hér er það þó ekki skaðsemi plasticsins á umhverfið sem er til umfjöllunar heldur hönnun pokans sem olli félagsmanni líkamstjóni.*



Félagsmaður sagði farir sínar ekki sléttar eftir búðarferð en á leiðinni heim vildi ekki betur til en hann rann til á blautri mold. Hefði hann ekki haldið á plastpoka hefði byltan ekki kallað á annað og meira en fataskípti. Í byltunni breyttist handfang pokans hins vegar í skaðræðis-hnífsegg.

Komst nú ekki annað í huga minn en að koma mér hið snarasta á slyshadeild þar sem gert var að skurði miklum á litla fingri hægri handar djúpum mjög og 2 cm löngum. Tók drjúga stund að búa um sárið. Sauma þurfti 10 spor.

Pegar dagar liðu gat ég ekki gert að því að mér fannst sökin vera pokans og eftir að ég hafði virt fyrir mér einkenni hans varð ég enn vissari.

Handföng burðarpokans voru sérstaklega styrkt með þykkara plasti og taldi maðurinn að af því skapaðist óþarfa hætta eins og hann hafði mátt reyna. Þegar saumar voru teknir hafði maðurinn ekki tilfinningu í fingrinum og kom í ljós að

taug hafði skorist í sundur. Maðurinn gerði sér því ferð í verslunina og tók verslunarstjórinn honum vel en sagðist vilja ræða málið við yfirmann sinn áður en ákvörðun um bætur væri tekin.

Pegar ég hafði samband við verslunarstjórnann aftur sagði hann yfirmann sinn hafna því að þeim kæmi þetta á nokkurn hátt við. Hvatti hann mig þó til þess að tala við hann sjálfur og lét ég til leiðast. Sagði ég honum sögu mína og fékk ég í stað þess að heyra nokkrar dæmisögur máli hans til stuðnings. Tíundaði hann mjög ágæti þessara poka og helst fannst mér viðbrögð hans flokkast undir háð.

Að endingu voru manningum boðnar 1.000 kr. og afsökunarbeiðni sem hann hafnaði enda var mikil kergja hlaupin í samskiptin. Var honum þá bent á að kvörtun hans væri lík því að hann hefði keypt niðursuðudós, skorið sig á lokinu og kennt versluninni um. Maðurinn hafði einnig samband við innflytjanda pokanna

en talaði þar fyrir daufum eyrum. Fannst manningum hann njóta lítills skilnings en taldi rétt að vekja athygli á málinu ef það mætti verða til að forða öðrum frá sömu örlögum.

Sköðun mín er sú að fólki stafi hætta af eiginleikum þessara poka

og þekki ég til annars tilviks þar sem gamall nágranni minn skar sig töluvert illa, við að færa til poka, á sama fingri og ég. Á ég bágð með að trúa því að þessi tilvik séu ein í heiminum. Tel ég það orðið skyldu mína að fólk verði upplýst um þetta mál.

Þessir poka eru hannaðir til þess að hanga í sívalningum utan á afgreiðsluborðum, en ekki held ég að þeir hefðu fengið þessa eiginleika ef þeir væru hannaðir meira með hendur fólks í huga. Hjá umboði pokanna frétti ég að til staði að auka í framtíðinni innflutning á þessari gerð poka og þykir mér illt til þess að hugsa.

# Áskriftar- samningar

- Það er engin leið að hætta...

Flestir neytendur eru áskrifendur að einhverri stafrænni þjónustu sem gerir þeim kleift að horfa á myndir og þætti, hlusta á tónlist og hljóðbækur, spila tölvuleiki eða lesa fréttir. Almennt á fólk ekki í neinum vandræðum með að skrá sig í áskrift en að losna úr áskrift getur hins vegar verið þrautin þyngri.

Í byrjun árs gáfu norsku neytendasamtökin Forbrukerrádet út skýrsluna „You can log out but you can never leave“ (þú getur skráð þig út en sleppur þó aldrei). Í skýrslunni er rakið hvernig notendum er gert óeðlilega erfitt fyrir að segja upp áskrift að Amazon Prime en Prime er önnur stærsta efnisveitan á eftir Netflix. Þeir neytendur sem vilja segja skilið við þjónustuna mæta margskonar hindrunum, svo sem flóknum valmyndum, misvísandi orðalagi og villandi valmöguleikum. Fyrirtækið leggur þannig mikla áherslu á þau fríðindi sem notandi missir við að hætta í áskrift og gerir uppsagnarferlið svo flókið að það þarf einbeittan vilja til að klára það.

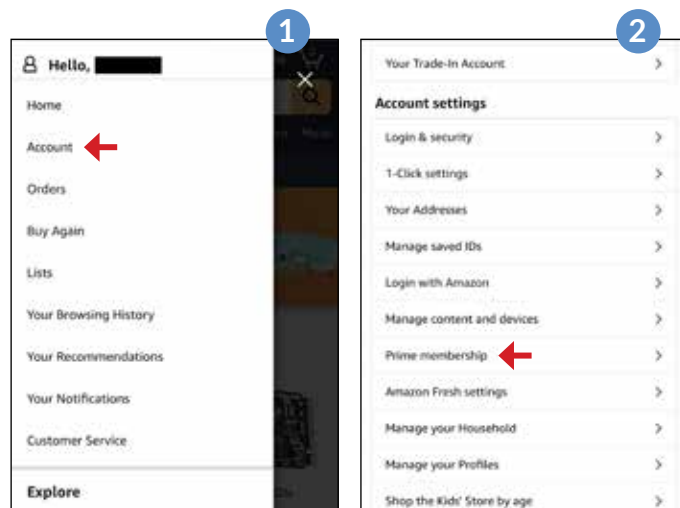
Sú aðferð að hanna vefsíður með þessum hætti er vel þekkt. Notendum er stýrt í ákveðna átt, ekki til að auðvelda þeim lífið eða hjálpa þeim að segja upp áskrift á einfaldan hátt eða að finna bestu tilboðin. Þvert á móti er hönnunin gagnert þannig að hún gagnist seljendum. Á ensku er þetta kallað „dark pattern“ og mætti tala um skuggahönnun eða jafnvel hulduviðmót í þessu samhengi.

Að mati Forbrukerrádet er það skýrt brot á neytendarétti að nota skuggahönnun til að koma í veg fyrir að neytendur geti sagt upp áskrift. Þótt skýrsla Forbrukerrádet fjalli eingöngu um aðferðir sem Amazon Prime beitir er tekið fram að þessir viðskiptahættir séu útbreiddir og viðhafðir bæði í Evrópu og í Bandaríkjunum. Neytendur mæti skuggahönnun daglega því seljendur geta haft

hag af því að flækja ferli og beina neytendum í ákveðna átt hvort sem er við netkaup, uppsögn á stafrænni þjónustu eða jafnvel þegar neytendur fara fram á endurgreiðslu.

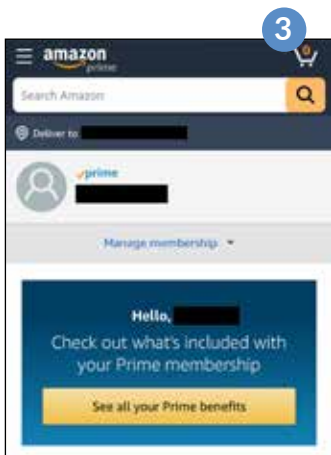
## Uppsagnarferlið á Amazon Prime

Í fyrrnefndri skýrslu, sem kom út í byrjun árs, er farið ítarlega yfir hvert skref sem notandi þarf að taka kjósi hann að segja upp þjónustu Amazon Prime. Uppsögnin var gerð á iPhone8 en útlit og hönnun á síðum getur verið mismunandi eftir því hvaða tæki er notað.

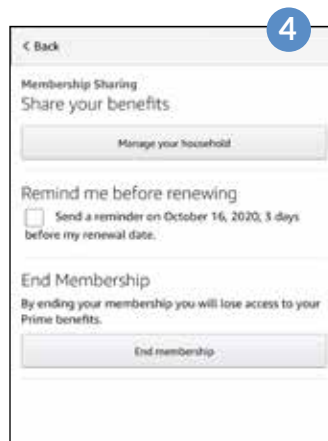


Notandi sem hyggst segja upp áskrift þarf að skrá sig inn og fara í „Amazon menu“. Þar birtast nokkrir valmöguleikar og þarf að velja „Account“ og þá birtast aftur fjölmargir möguleikar en nú þarf að velja „Prime membership“.

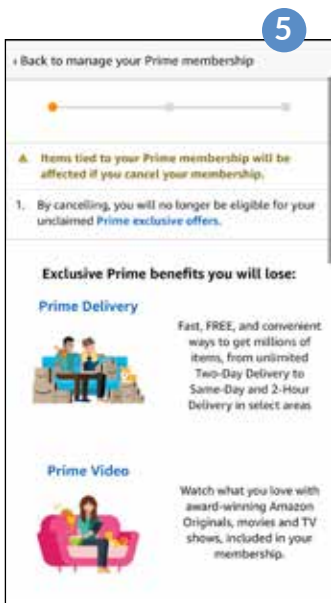




Nú opnast síða þar sem kostirnir við að vera í áskrift eru tíundaðir. Notandi þarf að velja hnapp sem ekki fer mikið fyrir; „Manage membership“.

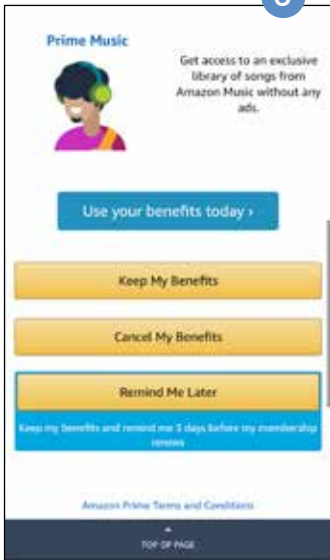


Opnast þá önnur síða með nokkrum valkostum, m.a. hnappur sem á stendur „End membership“ (segja upp áskrift) ásamt aðvörun um að viðkomandi missi öll fríðindi sé áskrift sagt upp. Hér þarf að velja „End membership“.



Opnast þá enn einn gluggi og að þessu sinni mætir notanda gulur þríhyrningur og texti; „Items tied to your Prime membership will be affected if you cancel your membership“ (uppsögn mun hafa áhrif á vörur sem tengjast Prime áskrift þinni). Ekki er útskýrt með hvaða hætti uppsögn getur haft áhrif á aðrar vörur eða þjónustu sem tengist Prime-aðild eða um hvaða aðrar vörur/þjónustu er að ræða. Þessari aðvörun fylgir önnur álika; „By cancelling, you will no longer be eligible for your unclaimed Prime exclusive offers“ (Með því að segja upp áskrift munt þú ekki lengur eiga rétt á sérstökum tilboðum Prime sem þú hefur ekki sótt). Ferlið á þessum tímamarki er fullt af slíkum viðvörunum sem notandi þarf að skruna í gegnum til að komast áfram í úrsagnaferlinu. Verði honum á að smella á einhverja þeirra viðvarana sem blasa við opnast ný síða og uppsagnarferlið stöðvast og þarf að hefja það upp á nýtt.

6



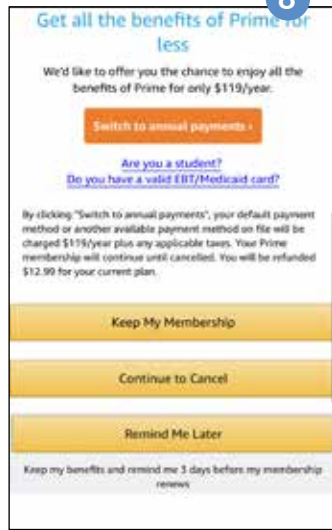
Komist notandi framhjá öllum fríðindunum sem eru í þann mund að renna honum úr greipum stendur hann frammi fyrir þremur hnöppum. Sá fyrsti, í skærbláum lit, segir „Use your benefits today“ (notaðu fríðindi þín í dag). Fyrir neðan er þrjár gulir hnappar. Á þeim fyrsta stendur „Keep My Benefits“ (halda fríðindum), og ef smellt er á hann stöðvast ferlið og viðkomandi er áfram í áskrift. Á næsta hnappi stendur „Cancel my benefits“ (Eyddu fríðindum mínum) og ef ýtt er á hann heldur uppsagnarferlið áfram. Athygli vekur að uppsagnarhnappur á fyrri síðu, „End membership“, hefur nú breyst í „Cancel my benefits“ (Eyddu fríðindum mínum). Hér er um að ræða svokallaða staðfestingarskömm (e. confirm shaming) svo notandi sé enn og aftur rækilega minntur á að uppsögn á áskrift geti haft afleiðingar. Þriðji og síðasti hnappurinn, sem er uppljómaður sjálfkrafa, segir „Remind me later“ (minntu mig á síðar) og gefur möguleika á að minna notanda á uppsögn þremur dögum fyrir endurnýjun áskriftar. Notandi sem enn er staðráðinn í að segja upp þjónustunni þarf nú að velja „Cancel My Benefits“- hnappinn og þá opnast nýr gluggi.

7



Notandi er nú ávarpaður með fornafni og hans freistað með ýmsum tilboðum svo hann hætti við að hætta í áskrift, svo sem að breyta yfir í ársáskrift. Aftur birtist gulur þríhyrningur og notandi minntur á að uppsögn geti haft áhrif á vörur og þjónustu sem tengist Prime-áskrift án þess að það sé útskýrt nánar.

8



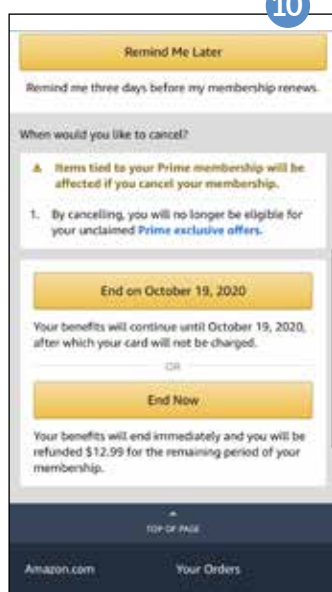
Skruna þarf fram hjá fríðindatilboðum sem áður hafa birst, þar á meðal áberandi appelsínugulum tilboðshnappi, áður en komið er að öðru setti af þremur hnöppum. Líkt og áður er notanda fyrst boðið að halda áfram í áskrift, fá áminningu um uppsögn eða „Continue to cancel“ (halda áfram í uppsagnarferli). Þrátt fyrir að notandi hafi nú þegar ítrekað komið þeim vilja sínum á framfæri að hann vilji segja upp áskrift þarf hann aftur að staðfesta það.

9



Eftir að notandi smellir á „Continue to Cancel“ opnast nýr gluggi, notandi er aftur ávarpaður með fornafni og Amazon segist á þessu stigi þykja leiðinlegt að sjá á eftir notandanum. Gul þríhyrningurinn birtist enn og aftur ásamt fyrri viðvörðunum. Notanda er boðið að gera hlé á áskrift, hann getur einnig hætt við og fengið áminningu síðar.

10



Notandi þarf að skruna fram hjá þessum hnöppum og þríhyrningurinn guli birtist aftur til að láta notanda vita í fjórða sinn að hann missi „Prime exclusive offers“ láti hann verða af uppsögn.





Nú fer loks að síga á seinni hlutann því þegar hér er komið sögu er hægt að klicka á „End now“ (segja upp núna) eða segja upp frá og með næsta áskriftartímabili. Að lokinni uppsögn fær notandi jafnharðan sendan tölvupóst sem segir „Oh no! Your Prime benefits are ending!“ (Ó nei Prime fríðindi þín heyrta brátt sögunni till!). Hér er notandi aftur varaður við því að segja upp áskrift enda tapi hann þá fríðindum. Og svona rétt ef notandandum skyldi í raun ekki hafa verið full alvara með að fara í gegnum allt ferlið þá er stór gulur hnappur í tölvupóstinum, „Continue Prime“ (halda áfram með Prime). Með því að smella á þennan hnapp færist viðkomandi sjálfkrafa aftur í áskrift án þess að gera nokkuð meira. Einn smellur og áskriftin er klár.

### Amazon Prime kært

Forbrukerráðet hefur nú kært Amazon Prime til Forbrukertilsynet (sem er hin norska Neytendastofa) fyrir brot á lögum um óréttmæta viðskiptahætti með því að gera áskrifendum erfitt fyrir að segja upp áskrift. Benda samtökin á að ef Forbrukertilsynet fellst á að Amazon hafi brotið lög væri um fordæmisgefandi niðurstöðu að ræða. Sextán neytendasamtök í Evrópu og í Bandaríkjunum hafa gripið til aðgerða í kjölfar skýrslu Forbrukerráðet og farið fram á það við eftirlitstofnanir í viðkomandi landi að rannsaka hvort og hvernig skuggahönnun er beitt til að blekkja neytendur.

Heimild og myndir:  
Forbrukerráðet

## Grindr sektað

Eins og komið hefur fram í fréttum hefur stefnumótáforritinu Grindr verið gert að greiða sekt að upphæð 10 milljón evrur (u.þ.b. einn og hálfur milljarður króna) fyrir að brjóta gegn evrópskum persónuverndarlögum. Þetta er niðurstaða Persónuverndar í Noregi, „Datatilsynet“, sem tók málið til skoðunar eftir kvörtun norsku neytendasamtakanna, Forbrukerráðet. Grindr var fundið sekt um að hafa safnað og deilt persónuupplýsingum til þriðja aðila í markaðslegum tilgangi án þess að hafa til þess heimild frá notendum.



**Forbrukerráðet hefur beðið Datatilsynet að skoða hvort ekki sé þörf á enn strangari viðurlögum, svo sem:**

- að upplýst verði hvaða fyrirtæki hafi fengið aðgang að persónuupplýsingum og hvernig þeim hefur verið deilt áfram til annarra fyrirtækja.
- að Grindr eyði út öllum gögnum sem hefur verið safnað án heimildar og að þau fyrirtæki sem hafa mótttekið þessi gögn geri slíkt hið sama.
- að tryggt verði að persónuupplýsingum notenda Grindr sé ekki deilt með öðrum fyrirtækjum.

# Umsögn til sölu!

**Umsagnir á sölusíðum eins og Amazon geta verið mjög gagnlegar fyrir neytendur sem eiga eftir að taka ákvörðun um kaup. Rannsóknir sýna þó að ekki er allt sem sýnist.**

Amazon trónir á toppnum sem stærsta netverslun í heimi og hefur gert um árabil. Viðskiptavinir fyrirtækisins hafa eflaust tekið eftir því að söluvarningi fylgir gjarnan einkunnargjöf notenda, í formi bæði stjörnugjafar og umsagna í rituðu máli. Bresku neytendasamtökin Which? hafa afhjúpað umfangsmikið svindl sem sýnir að jákvæðar umsagnir ganga kaupum og sölum.

## Jákvæðar umsagnir til sölu

Þrátt fyrir aðgerðir af hálfu Amazon til að koma í veg fyrir falsumsagnir sýna rannsóknir Which? að seljendur sem eru með varning sinn til sölu á Amazon geta haft áhrif á umsagnakerfið eftir ýmsum leiðum. Samkvæmt reglum Amazon mega seljendur ekki borga þriðja aðila fyrir jákvæðar umsagnir og verði fyrirtæki uppvís að slíku grípur Amazon til aðgerða. Samt sem áður fann Which? fjölmörg fyrirtæki sem sérhæfa sig í sölu á jákvæðum umsögnum. Þar á meðal er þýska fyrirtækið AMZTigers, sem hefur á sínum snærum 62.000 kaupmælendur (e. reviewers) víðsvegar um heiminn, þar af 20.000 í Bretlandi.

*„Kaupmælandi: sá sem mælir með vöru gegn einhvers konar þóknun, með það að markmiði að fá aðra til að kaupa vöruna.“*

Starfsfólk Which? hafði samband við AMZTigers og þóttist vera seljendur með varning á Amazon. AMZTigers upplýsti að hægt væri að kaupa stakar jákvæðar umsagnir á 13 pund, en bauð jafnframt upp á stærri skammta eða 50 umsagnir á 620 pund og allt upp í 1.000 umsagnir fyrir 8.000 pund; upphæð sem sýnir að það er greinilega eftir miklu að slægjast. Hjá AMZTigers fengust einnig þær upplýsingar að hægt væri að tryggja vöru hið eftirsótta Amazon's Choice merki á innan við 48 tímum en merkið fá einungis þær vörur sem hljóta sérstaklega mikil og góð meðmæli. Samkvæmt könnun sem Which? gerði telja 44% viðskiptavina Amazon að Amazon's Choice sé trygging fyrir einhvers konar gæðatékki af hálfu Amazon. Því fer hins vegar

fjarri og fyrri kannanir Which? hafa þvert á móti sýnt fram á að vörur af litlum gæðum hafa hlotið Amazon's Choice og því er í raun ekkert að marka merkið.

Ein aðferð sem seljendur nota til að fjölga jákvæðum umsögnum er að gefa kaupmælendum vörur eða góðan afslátt af varningi. Dæmi eru um að kaupmælendur geti skráð sig inn á ákveðna vefsíðu og skodað þar ýmsar vörur svo sem leikföng, bækur, æfingataeki og bætiefni. Kjósi þeir að kaupa eitthvað geta þeir skrifað góða umsögn um vöruna nokkrum dögum síðar. Með þessu móti lítur kaupmælandi út fyrir að vera raunverulegur viðskiptavinur og ólíklegt að eftirlitskerfi Amazon, ef það er þá til staðar, uppgötvu svikin. Kaupmælandi fær fyrir vikið punkta sem gefa honum færi á að eignast eftirsóttar vörur án endurgjalds. Þá nýta seljendur einnig falsumsagnir til að ýta miður góðum umsögnum neðar og tryggja að góðar umsagnir séu efst og þannig sýnilegar.

## Facebookhópar

Which? hefur í fyrri rannsóknum sínum einnig skoðað lokaða Facebookhópa sem hafa þann eina tilgang að vera leiðbeinandi vettvangur þeirra sem sýsla með umsagnir. Ekki þurfti að leita lengi til að finna 16 hópa í Bretlandi sem telja 200.000 manns. Til að forðast eftirlit er meðlimum ráðlagt að nota ekki orð eins og 5 stjörnur, endurgreiðsla o.s.frv. heldur rita orð með táknum í staðinn, svo sem r\*fund og p\*y-pal í stað refund (endurgreiðsla) og PayPal.

Starfsfólk Which? sem stóð að rannsókninni setti upp reikninga á Amazon, Facebook og PayPal. Því næst fann það falsumsagna-Facebookhópa og setti sig þar í samband við nokkra seljendur. Fimm seljendur bitu á agnið og sendu ráðleggingar um næstu skref sem voru þau að kaupa tiltekna vöru á Amazon, nota leitastreng og jafnvel leita svoltið fram og til baka, hugsanlega til að leitir virki trúverðugri. Fyrirmæli voru einnig gefin um góða umsögn og í sumum tilvikum var farið fram á að umsögnin yrði sett inn nokkrum dögum eftir kaupin. Ef fyrirmælum var hlýtt var varan síðar endurgreidd í gegnum PayPal. Í tveimur tilfellum gaf Which? lélega umsögn og fór seljandi þá fram á að henni



væri breytt. Þegar ekki varð af því kom ekki til endurgreiðslu. Öll samskipti við seljanda fóru í gegnum Messenger.

Í framhaldi af uppljóstrunum Which? hefur breska samkeppnis- eftirlitið haft málið til skoðunar og fundið enn frekari sannanir þess að verið sé að villa um fyrir neytendum. Eftir að hafa ítrekað fyrri kröfur sínar herma nýjustu fréttir að Facebook og Instagram hafi lofað að grípa til róttækari aðgerða. Í því felst m.a. að setja bann á notendur sem ítrekað eru staðnir að verki og að gera fólki erfiðara fyrir að nota leitavél Facebook til að finna falsumsagnahópa.

### Hvernig á að varast falsumsagnir?

Það er í raun hægara sagt en gert því aðferðirnar eru til þess fallnar að villa um fyrir neytendum. Which? lumar þó á nokkrum ráðleggingum.

- Umsagnir eru betri vísbending en stjörnujöfin ein og sér. Því er gott ráð að lesa umsagnirnar en með gagnrýnum huga.
- Ef margar góðar umsagnir eru settar inn yfir stutt tímabil er rétt að staldra við. Sérstaklega ef um er að ræða vörur sem ekki hafa mikla útbreiðslu og vörumerkið er óþekkt.
- Ef í umsögn er talað um einhver fríðindi, endurgreiðslu eða álíka, sem seljandi á að hafa lofað viðkomandi, ættu að vakna grunsemdir.
- Ef umsögnum fylgja mjög margar myndir gæti það gefið til kynna að brögð séu í tafla. Í einu tilfalli fann Which? 3.800 myndir af einni vöru; snjallúri sem hafði hlotið Amazon's Choice merkið. Úrið hafði ekki verið lengi á markaði en samt birtust af því 10 myndir að meðaltali á dag.
- Which? fann dæmi um umsagnir þar sem fólk sagði frá því að seljandi hefði lofað endurgreiðslu eða ókeypis vöru ef viðkomandi breytti neikvæðri umsögn í jákvæða. Í umsögnum geta því komið fram mikilvægar upplýsingar um starfshætti seljanda.

*Eitt af frægari dæmunum er líklega gerviveitingastaðurinn The Shed at Dulwich sem var uppdiktaður af blaðamanni tímaritsins Vice og varð um hríð „vinsælasti“ veitingastaðurinn í London samkvæmt TripAdvisor áður en flett var ofan af svindlinu og skráningin var tekin niður. En með því lauk þó ekki gerviumsögnum.*

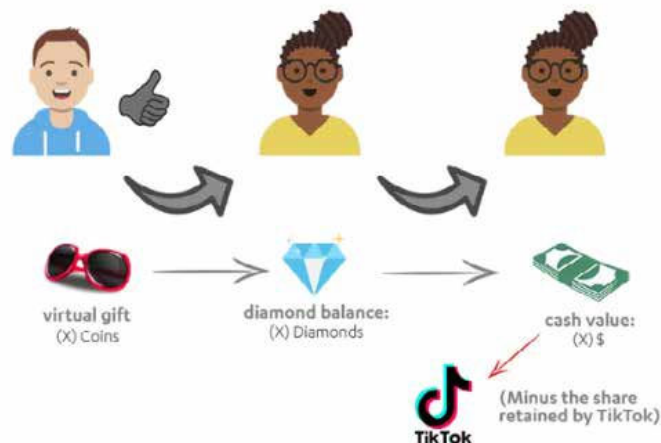
### Gúgglað svindl

Which? hefur einnig afhjúpað svindl með stjörnujafir og umsagnir á Google. Svo virðist sem þar sé líflegur markaður með stjörnujöf því Which? fann ótal dæmi um notendur sem dældu út fimm stjörnum til ólíkra fyrirtækja þvers og kruss um Bretland. Þá vakti sérstakan grun að nokkrir notendur gáfu nákvæmlega sömu fyrirtækjunum fimm stjörnur. Vandamálið er því fjarri því að vera einskorðað við Amazon.

Ljóst er að neytendur reida sig gjarnan á umsagnir enda vilja flestir gera góð kaup og reynsla annarra notenda getur nýst vel. Umfangsmikill falsumsagna-markaður er hins vegar til þess fallinn að blekkja neytendur og bæta hag seljenda á kostnað neytenda. Þá kemur svikastarfsemin niður á heiðvirðum fyrirtækjum og skekkir samkeppni. Ítrekaðar afhjúpanir Which? hafa orðið til þess að breska samkeppniseftirlitið rannsakaði málið og gripið hefur verið til aðgerða. Hvort þær duga er þó óvíst. Allt þetta mál varpar þó ekki síst ljósi á þær ótal áskoranir sem neytendur standa frammi fyrir í breyttum heimi þar sem viðskipti hafa mikið til færst yfir á netið. Neytendavernd verður að taka mið af því.



#TikTokWithoutFilters



## Neytendasamtök í aðgerðir gegn Tiktok

Evrópusamtök neytenda (BEUC) sendu kvörtun til Evrópuráðsins fyrr á árinu vegna TikTok, sem er sérstaklega vinsæll samskiptamiðill hjá börnum og unglingum. Voru evrópskar persónuverndarstofnanir hvattar til að rannsaka háttsemi þessa samskiptamiðlarisa.

BEUC segir í erindi sínu til Evrópuráðsins að TikTok brjóti ýmis lög á sviði neytendaréttar. Þannig séu skilmálar ósanngjarnir og óskýrir en TikTok áskilur sér rétt til að nota, dreifa og endurútgefa myndbönd án greiðslu. Þá tryggir TikTok ekki réttindi barna og unglinga þegar kemur að villandi og duldrí markaðssetningu. Meðferð persónuverndarupp-

lýsinga TikTok þykja vafasamar og upplýsingar til notenda miðast ekki við að aðalnotendahópurinn séu börn og unglingar. Þá eru vísbendingar um að TikTok láti hjá líða að tryggja vernd gegn skaðlegu efni á miðlinum. Í janúar sl. lést tíu ára gömul stúlka á Ítalíu eftir að hafa tekið þátt í yfirliðsáskorun, „blackout challenge“, á TikTok. Í framhaldinu gripu ítölsk stjórnvöld til aðgerða gegn fyrirtækinu. Í febrúar samþykkti TikTok að loka fyrir alla notendur á Ítalíu yngri en 13 ára og opna einungis aftur fyrir þá sem gátu sannanlega sýnt fram á að vera eldri en 13 ára. Notendum var einnig auðveldað að tilkynna aðra notendur sem virðast ekki hafa náð 13 ára aldri.

www.ecc.is

# Gættu að réttindum þínum!

Aðstoð og ráðleggingar fyrir neytendur vegna viðskipta í Evrópu

ECC-Net

Evrópska Neytendaástoðin Íslandi





## Gleymt fé, glatað fé

- Evrur rýrnuðu inni á gjaldeyrisreikningi

Félagismaður leitaði til Neytendasamtakanna árið 2019 með áhugavert mál. Maðurinn hafði lagt inn nokkrar evrur á gjaldeyrisreikning í banka hér á landi. Skömmu síðar þurfti hann að nota evrurnar og tók þær þá út úr bankanum. Hugðist hann taka út sömu upphæð og hann lagði inn en í millitíðinni hafði gengi íslensku krónunnar lækkað og því var félagismaðurinn krafinn um fjármagnstekjuskatt á gengishagnað. Gekkt hann því út úr bankanum með færri evrur en hann hafði lagt inn í hann nokkrum vikum áður. Þetta taldi félagismaður með öllu óviðunandi og tóku Neytendasamtökin undir það. Sendu þau því fyrirspurn til bankans og ríkisskattsjóra sem í báðum tilfellum töldu að farið hefði verið að lögum.

Neytendasamtökin sendu því næst erindi á fjármála- og efnahagsráðuneytið og kölluðu eftir því að bætt yrði hið snarasta úr þessari gloppu. Í desember sl. voru síðan samþykktar breytingar á lögum um fjármagnsskatt þar sem þessu atriði var m.a. breytt

rétt eins og Neytendasamtökin lögðu til. Í greinargerð með frumvarpinu segir m.a.:

„Einstaklingur sem leggur inn 1.000 evrur á gjaldeyrisreikning gæti því þurft að greiða skatt af gengishagnaði, jafnvel þótt hann taki út sömu fjárhæð stuttu síðar, ef gengi íslensku krónunnar hefur lækkað í virði enda eru skattskil þeirra sem bera ótakmarkaða skattskyldu hér á landi gerð upp í íslenskum krónum. Með lagabreytingunni er ekki verið að hrófla við almennri skattskyldu í þeim aðstæðum þegar einstaklingur innleysir gengishagnað af sparnaði í erlendum gjaldeyri. Breytingunni er ætlað að koma til móts við þá einstaklinga sem sjá fram á tiltekin útgjöld í erlendum gjaldeyri í náinni framtíð og fjárfesta í erlendum gjaldeyri í þeim tilgangi að verja sig gegn breytingum íslensku krónunnar.“

Neytendasamtökin fagna þessum málalokum og væri óskandi að fleiri réttindamál neytenda rynnðu svo greiðlega í gegn.

## Frosinn hörpudiskur varð að engu

Kona sem verið hefur félagi í Neytendasamtökunum um áratugaskeið sendi inn áhugaverða fyrirspurn. Hún hafði keypt innfluttan frosinn hörpudisk. Á pakkanum stóð að vörinni væri pakkað í Danmörku, þyngd væri 400 gr. og að vatni hefði verið bætt við vöruna. Konan lét hörpudiskinn þiðna í sigti en henni brá í brún þegar í ljós kom að hann hafði rýrnað til muna og var nú ekki nema 300 gr. Því næst steikti konan hörpudiskinn á pönnu en við það minnkaði hann enn meira og voru nokkur stykki á stærð við fingurnögl. Konan ákvað að vigta hörpudiskinn eldaðan og vóg hann þá 125 gr. Þeirri spurningu er beint til Neytendasamtakanna hvort svo mikil rýrnun sé eðlileg.

Katrín Guðjónsdóttir er fagsviðsstjóri hjá Matvælastofnun. Í svari til Neytendablaðsins segir Katrín að sú þyngd sem gefin er upp á umbúðum (nettóþyngd) eigi að vera sú þyngd sem neytandinn fær af óeldaðri vöru. Íshúð á þannig ekki að vera inni í þeirri vigt sem gefin er upp á umbúðum en íshúðun getur verið notuð til að verja vöruna. Stundum er vatni bætt í matvæli

og það er heimilt en ef viðbætt vatn í matvöru er meira en 5% á að koma fram í heiti vöru að hún sé með viðbættu vatni. Jafnframt þarf að koma fram í innihaldslista hvert magn hörpudisksins er í uppskriftinni og gefur það til kynna að rest sé viðbætt vatn og e.t.v. aukefni. Katrín segir eðlilegt að það verði smá „dripp“ af vatni þegar vara er uppþídd en rýrnun eins og hér hefur verið lýst sé líklega ekki eðlileg og mun Matvælastofnun skoða málið nánar.





# Gæðakönnun á klósetthreinsi

Það er líklega ekki vinsælasta verkefnið á heimilinu að þrifa klósettið. Það er engu að síður óhjákvæmilegt og eflaust ráðast flestir í verkið með klósetthreinsilöginn að vopni. Niðurstöður norrænnar gæðakönnunar á klósetthreinsi sýna að sumar tegundirnar gera lítið sem ekkert gagn á meðan aðrar standa fyrir sínu.

Dönsku, finnsku og sænsku neytendasamtökin gerðu gæðakönnun á klósetthreinsi og alls voru 33 tegundir prófaðar. Af þeim fann Neytendablaðið tíu tegundir hér á landi. Heilt á lítið má segja að margar tegundir klósetthreinsa geri lítið gagn eða, eins og sænsku Neytendasamtökin Råd och Rön orða það, það mætti allt eins mætti sturta peningnum beint í klósettið.

Sú tegund sem kemur best út í þessari gæðakönnun er Harpic Power Plus Max en efnið leysir vel upp óhreinindi og kalk. Closan Antikalk og Domestos Ultra White deila með sér öðru og þriðja sæti. Domestos fær hæstu einkunn allra tegunda fyrir þrif en fær lága einkunn fyrir afkölkun.

Athygli vekur að tvær tegundir sem fengu góða einkunn virðast ekki fást hér á landi þótt vörumerkin séu vel þekkt. Er hér um að ræða annars vegar Änglamark – WC rent, sem Råd och Rön valdi sem „bestu kaupin“ þar sem það bæði þrifur vel og er

Svansvottað. Verslanir Samkaupa selja reyndar aðra tegund af Änglamark klósetthreinsi, en hann kom mun verr út. Hins vegar fékk klósetthreinsir frá HG góða einkunn. Hér eru seld HG hreinsiefni en Neytendablaðið fann ekki HG klósetthreinsi þar á meðal.

## Framleiðandi

## Tegund

## Heildareinkunn

Þrif - 40%

Afkölkun - 30%

Umbúðir - 20%

Rennsli - 10%

Inniheldur klór

Svansmerkt

## Hvernig fer gæðakönnunin fram?

Til að meta gæði klósetthreinsa eru þeir þættir kannaðir sem skipta mestu máli við klósetþrifin. Aðaláherslan er á það hversu auðveldlega efnið fjarlægir óhreinindi og kalk. Einnig er skoðað hversu hversu vel efnið dreifist eða rennur um skálina, hversu umhverfisvænar umbúðirnar eru og hversu auðvelt er að lesa innihaldslýsingu. Efnainnihald er einnig metið, svo sem hvort innihaldsefni séu skaðleg umhverfinu.

### Þrif 40%

Skoðað er hversu vel efnið leysir upp gervíóhreinindi sem líkja eftir þvagi. Efnið er látið liggja á postulínsplötu í 12 tíma og er síðan skolað af með vatni. Ekki er notaður klósettbursti heldur er metið hversu vel efnið eitt og sér leysir upp óhreinindi. Bestu efnin náðu að fjarlægja svo að segja öll óhreinindi á meðan ekki sá högg á vatni þegar lökustu efnin voru prófuð.

### Afkölkun 30%

Hér er skoðað hversu vel efnið leysir upp kalkfellingar. Ef vatn inniheldur mikið kalk (kalsíum) er talað um að það sé hart og að sama skapi er vatn mjúkt ef magn kalks er lítið. Hér á landi er vatn almennt mjög mjúkt. Í þessari gæðakönnun vegur afkölkun 30%, sem er eins og í sænskri útgáfu könnunarinnar, á meðan afkölkun vegur 50% í danskri útgáfu þar danskt vatn er mjög hart. Hugsanlega er vægi afkölkunar fullhátt miðað við íslenska vatnið.

## Umbúðir 20%

Hér er metið hversu auðvelt er að lesa á innihaldslýsingu en einnig hversu umhverfisvænar umbúðirnar eru. Er þá horft til þess úr hvaða efni umbúðirnar eru gerðar og hversu auðvelt er að endurvinna þær. Í þessum flokki fá Ánglamark og Grøn Balance áberandi hæstu einkunn.

## Rennsli 10%

Mælt er hversu hratt efnið rennur niður 40 cm og hversu vel það dreifist. Of mikið rennsli er ekki gott en rennslið má heldur ekki vera of hægt. Hér er því verið að leita að hinu fullkomna flæði.

## Klór í klósetthreinsi ekki æskilegur

Innihaldi klósetthreinsis klór kemur það til frádráttar á heildar-einkunn. Tvær tegundir, Klorin og Domestor Ultra White, innihalda klór sem er öflugt en óæskilegt sótthreinsiefni út frá umhverfissjónarmiðum. Klór leysir ekki upp kalkfellingar en getur vissulega hvíttað eða bleikt þær. Báðar þessar tegundir fengu falleinkunn hvað varðar afkölkun.

Ef klór blandast öðrum hreinsiefnum með háu sýrustigi geta myndast skaðlegar gufur. Ekkert mælir með því að nota klósetthreinsi sem inniheldur klór til þrifa á heimilum og gott er að hafa í huga að öll efni sem við skolum niður, hvort sem er í sturtunni, handlauginni eða í klósettinu, enda í lífríkinu.

Heimild: Röd och Rån og Tænk



	Harpic	Clostan	Domestos	Ånglamark	Grøn Balance	Ecover	Duck	Klorin	Duck	Harpic
	Power Plus Max 10 original	Antikalk WC rens	Ultra White	wc-rens og kalkfjerner	Toiletrens	Toiletrens	Aktiv-Gel Marine	WC gel ocean fresh	Foaming Bleach	Eco Toilet Liquid
	6,4	5,5	5,2	4,3	3,8	3,4	3,4	3,3	2,5	1,9
	7,8	7,7	9,3	1,7	1,9	1,3	3,7	8,9	8,3	1,0
	8,7	5,3	0,3	8,7	5,4	4,2	3,6	0,3	0,3	2,8
	2,5	2,0	2,5	9,0	8,5	6,0	5,0	3,0	2,5	3,5
	0,7	4,3	9,9	0,6	2,6	8,6	2,5	5,2	1,2	2,0
	nei	nei	já	nei	nei	nei	nei	já	já	nei

Einkunn er gefin frá 0-10

Myndir birtar með leyfi Råd och Rön og Forbrugerrådet Tænk.

Könnunin er hluti af samnorrænu gæðakannanaverkefni sem styrkt er af Evrópusambandinu.



# FJÖLBREYTT ÚRVAL FYRIR NÁTTÚRUNA

VELJUM FJÖLNOTA



**HÁR SVARTUR**  
með 2 hölfum  
fyrir vínflöskur

**STÓR SVARTUR**  
með 12 hölfum  
fyrir bjórflöskur

**SVARTUR**  
sterkur og  
notadrjúgur

**GRÁR**  
með hölfum  
fyrir flöskur

**RAUÐUR**  
léttur og passar  
ofan í veski

NÁNARI UPPLÝSINGAR Á [VINBUDIN.IS](http://VINBUDIN.IS)

 **VÍNBUÐIN**