



Neytendablaðið

**Þjónusta
iðnaðarmanna**
-vert að vita



Efni

Frá NS	3
Iðnaðarmenn	4
Koffíndrykkir	7
Vöruskerðing	8
Netkaup	10
Smálán	14
Rafsamgöngur	16
Réttur á tímum Covid	18
Breytilegir vextir	19
Býflugur	20
Glyfósat	21
Föt úr plasti	22
NutriScore	23



Neytendablaðið

2. tbl. 66 árgangur 2020
Útgefandi: Neytendasamtökin, Hverfisgötu 105, 101 Rvk.
Sími: 545 1200
Veffang: www.ns.is
Netfang: 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: 8.400 eintök
Árgjald Neytendasamtakanna 2020 er 6.500 kr.

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

Brynhildur Pétursdóttir

Leiðarinn

Baráttunni linnir aldrei



Á hverjum tíma verða Neytendasamtökin áþreifanlega vör við það hvar neytendaskórin kreppir. Á hverjum degi berast samtökunum nefnilega ótal ábendingar og kvartanir frá neytendum sem telja á sig hallað. Þessi tengsl við neytendur gera samtökunum kleift að bregðast skjótt við, benda fyrirtækjum og hinu opinbera á það sem betur má fara og hvetja til breytinga á lögum og reglum þar sem þess er þörf.

Oft gengur þó illa að vinna hagsmunum neytenda framgang jafnvel þótt úrbóta sé augljóslega þörf. Sérstakri umhyggju fyrir neytendum hefur sjaldan verið fyrir að fara og eina framsækna skref stjórnvalda á sviði neytendamála er líklega aðild Íslands að evrópska efnahagssvæðinu. Mikið af þeirri löggjöf sem hefur aukið og bætt rétt neytenda er nefnilega tilkomin vegna tilskipana sem okkur er beinlínis skylt að innleiða í gegnum EES-samninginn.

Hér fyrir á árum börðust Neytendasamtökin fyrir því að sett yrðu lög um greiðsluáðlögun og lög um ábyrgðarmenn. Bankar, sparisjóðir og lífeyrisjóðir höfðu meiri ítök í þjóðfélaginu og betri tengsl við löggjafann en Neytendasamtökin og afar illa gekk að þoka málum í rétta átt. Það þurfti heilt hrun til að þessi mál færu raunverulega á dagskrá. Annað baráttumál samtakanna var þak á innheimtukostnað og var það mikil réttarbót þegar loksins var sett þak á frum- og milliinnheimtu með lögum árið 2008. Enn er þó ekkert hámark á gjöld vegna löginheimtu og úr því þarf að bæta. Þá hefur okkur gengið verulega illa að setja lög til að sporna við okurlánastarfsemi en þrátt fyrir góðan vilja löggjafans, sem setti hámark á lánskostnað með lögum árið 2013, skorti úrræði til að bregðast við væru lögin brotin. Á þetta hafa Neytendasamtökin ítrekað bent og voru lögin nýlega hert til muna.

Þá hafa samtökin einnig orðið þess áþreifanlega vör að innheimtufyrirtæki sem klæða sig í þann búning að vera í eigu lögmanns komast í raun hjá eðlilegu eftirliti og geta hagað sér nokkurn veginn að vild, svo framarlega sem lögmaðurinn, eigandi stofunnar, er reiðubúinn að leggja mannorðið að veði. Neytendur sem lenda í vanskilum velja ekki hvaða innheimtufyrirtæki sér um að innheimta útstandandi kröfu eða, í tilfelli smálánaskulda, innheimtu á óréttmætum kröfum. Neytendur verða að geta treyst því að öllum innheimtufyrirtækjum sé gert að fara að lögum en þannig er staðan ekki í dag og úr því þarf að bæta.

Í mörgum tilfellum hefur þó náðst árangur í neytendavernd, oftar en ekki vegna tilskipana að utan eins og áður segir. Þannig er réttur neytenda góður þegar kemur að aflýsingu pakkaferða og flugs. Eftir að flugferðir lögðist svo að segja af og ferðum var aflýst rigndi ferðamálum inn til Neytendasamtakanna. Vissulega var komin upp flókin staða sem enginn sá fyrir en réttur neytenda er skýr. Það skaut því skökku við þegar stjórvöld gerðu tilraun til að taka áunninn rétt af neytendum og skylda þá til að taka við inneignarnótum í stað endurgreiðslu. Málið er góð áminning um að neytendabaráttunni linnir aldrei.



Framboð til stjórnar og formanns Neytendasamtakanna

Aðalfundur Neytendasamtakanna verður 24. október.

Sú breyting var gerð á lögum samtakanna árið 2018 að í stað þings annað hvert ár er nú haldinn aðalfundur á hverju ári. Einnig var lögum breytt á þá leið að á hverju ári fer fram kosning til sex stjórnarmanna. Á aðalfundi í haust verður í fyrsta skipti kosið í samræmi við ný lög og fer því fram kosning til stjórnar þar sem öll 12 sætin eru undir en

sex stjórnarmenn verða kjörnir til eins árs og sex til tveggja ára. Einnig fer fram kosning til formanns svo framarlega sem fleiri en eitt framboð berst.

Allir skuldlausir félagsmenn munu geta kosið rafrænt og verður tilhögun kosninga auglýst nánar þegar nær dregur bæði í Neytendablaðinu og á heimasíðu samtakanna.

Þeim sem hafa áhuga á að bjóða sig fram til trúnaðarstarfa fyrir Neytendasamtökin er bent á að frestur er til 15. september næstkomandi. Allar frekari upplýsingar má nálgast á ns.is undir „Aðalfundur 2020“ eða hjá skrifstofu samtakanna.

Hagsmunir neytenda í forgrunni

- ályktun frá stjórn NS

Stjórn Neytendasamtakanna kallar eftir því að hagsmunir neytenda séu í forgrunni í efnahagsaðgerðum stjórnvalda. Aðgerðir stjórnvalda hafa hingað til aðallega snúist um að aðstoða fyrirtæki í erfiðleikum, jafnvel með því að grafa undan réttindum neytenda. Neytendum hefur verið boðið að nýta sinn eigin lífeyrissparnað til fasteignakaupa en ljóst er að sú leið gagnast aðeins fáum og síst þeim sem minnst hafa milli handanna. Neytendasamtökunum hafa borist fyrirspurnir frá fjölmörgum lántakendum sem óttast að geta ekki staðið í skilum vegna tekjumissis. Skuldavandi einstaklinga getur dýpkað kreppuna og gert afleiðingar hennar langvinnari.

Neytendasamtökin skora á íslensk stjórnvöld og lánastofnanir að gera eftirfarandi ráðstafanir, í samræmi við tillögur Evrópusamtaka neytenda (BEUC):

- Lántakendur í fjárhagsvanda eigi skýlausan rétt á greiðslufresti í að minnsta kosti sex mánuði.

- Réttur til greiðslufrests nái til allra tegunda neytendalána veðtryggðra og óveðtryggðra, þar á meðal húsnæðislána, bílalána, neyslulána, yfirdráttar og greiðslukortalána.
- Greiðslufrestur nái bæði til afborgana höfuðstóls og vaxta.
- Á meðan greiðsluhléi stendur beri lán ekki vexti.
- Skilyrði fyrir greiðslufresti séu ekki of þröng, til að útiloka ekki að neytendur í viðkvæmri stöðu nýti sér þennan rétt. Neytendasamtökin komi að útfærslu skilyrða.
- Greiðslufrestunarferlið sé hraðvirkt, vandkvæðalaust og ókeypis.
- Greiðslufrestun hafi ekki neikvæð áhrif á lánshæfismat til framtíðar.
- Bann sé lagt við framsali krafna til þriðja aðila (innheimtumanna skulda) sem og við nauðungarsölum á meðan COVID-19 kreppan gengur yfir.

Stjórn óskar eftir samtali Neytendasamtakanna, stjórnvalda, aðilda vinnumarkaðarins og annarra sem hagsmuna eiga að gæta um leiðir til að minnka áhrif kreppunnar á almenning.

Nýr starfsmaður

Kolbrún Arna Villadsen hóf störf hjá Neytendasamtökunum síðastliðinn vetur sem laganemi í hlutastarfi. Í ársbyrjun lauk Kolbrún meistaranámi í lögfræði frá Háskóla Íslands og hefur verið í fullu starfi frá því í febrúar. Kolbrún sinnir bæði aðstoð við leigjendur í gegnum Leigjendaaðstoðina og almennri ráðgjöf og milligöngu fyrir félagsmenn. En hvað skyldi hafa komið Kolbrúnu mest á óvart þegar hún hóf störf hjá samtökunum?

„Það sem kom mér mest á óvart er hvað málin sem koma inn á borð Neytendasamtakanna eru fjölbreytt. Sum mál leysast auðveldlega með einfaldri ráðgjöf en önnur þarfnast mikillar vinnu og eru oft og tíðum mjög flókin og erfið. En þetta er það sem gerir starfið athyglisvert og krefjandi og á hverjum degi læri ég eitthvað nýtt.“ En skyldi einhver málaflókkur vera skemmtilegri



en annar? „Leigjendamálin eru ofarlega á lista hjá mér. Þessi málaflókkur getur vissulega verið erfiður en að sama skapi mjög gefandi. Einnig hef ég verið að taka að mér iðnaðarmannamál sem eru oft og tíðum erfið og flókin,“ segir Kolbrún.

Á að framkvæma?

- í upphafi skyldi endinn skoða

Neytendasamtökin fá alltaf af og til ágreiningsmál sem varða vinnu iðnaðarmanna. Það sem þessi mál eiga sammerkt er að neytendur hafa í fæstum tilfellum leitað eftir tilboðum og enginn skriflegur samningur liggur fyrir. Neytendablaðið hefur tekið saman nokkur góð ráð fyrir félagsmenn sem hyggja á framkvæmdir.

Tilboð og skriflegur samningur

Áður en farið er í framkvæmdir er mikilvægt að fá tilboð í verk-ið. Til að neytandi geti aflað sér tilboða eða kostnaðaráætlunar þarf umfang verksins að liggja fyrir. Neytendur geta ýmist sjálfir sett saman magntöluskrá eða fengið utanaðkomandi aðila til að vinna hana fyrir sig. Magntöluskrá ætti að sýna alla verkþætti og magn hvers þeirra. Þegar um er að ræða stærri og flóknari verk er mælt með því að fá tækni- eða verkfræðing eða meistara í viðkomandi iðn til að vinna magntöluskrá, verklýsingu og útboðsgögn. Í tilboði ætti að koma fram hvert aðalverk samnings er, ákvæði varðandi aukaverk sem komið geta upp og verkáætlun. Með því að fá skriflegt tilboð minnka líkur á að ágreiningur komi upp að verki loknu. Samþykki neytandi tilboðið er kominn á bindandi samningur, athugið að tölvupóstsamskipti flokkast sem skriflegt samkomulag. Í framhaldinu er síðan ráðlegt að gera verksamning. Ef þessu ferli er fylgt er hægt að bera tilboð saman, enda tilboðin unnin út frá sömu forsendum.

Til að auðvelda neytendum að finna meistara í viðkomandi verk hafa Samtök iðnaðarins gert fólki kleift að leita í félagatali þeirra. Gefst þá kostur á að velja landshluta og þá iðngrein sem þarf í viðkomandi verk. Með þessum hætti er hægt að nálgast auðveldlega allar helstu upplýsingar um viðkomandi iðnaðar-mann til að hafa samband og óska eftir tilboði. Einnig er hægt að sjá lista yfir alla löggilta iðnmeistara inn á vef Húsnæðis- og mannvirkjastofnunar. Félag pípulagningameistara og Málara-meistarafélagið bjóða neytendum upp á að óska eftir tilboðum inni á síðum félagsins. Þarf þá einungis að senda út eina beiðni um tilboð sem sjálfkrafa áframsendist til allra félagsmanna félagsins.

Fáðu fagmann í verkið

Inni á vef Samtaka iðnaðarins, www.meistarinn.is er að finna greinargóðar upplýsingar og ráðleggingar til handa neytendum er hyggjast fara í framkvæmdir. Hægt er að nálgast sýnishorn af verksamningum fyrir minni og stærri verk sem og fyrir aukaverk. Þar má einnig finna gátlista sem vert er að kynna sér.



Jóhanna Klara Stefánsdóttir

Jóhanna Klara Stefánsdóttir er sviðstjóri mannvirkjasviðs Samtaka iðnaðarins. Jóhanna segir að í nær öllum málum þar sem ágreiningur kemur upp hafi ekki legið fyrir verksamningur né verklýsing. „Til að fyrirbyggja misskilning og ágreining er mikilvægt að það liggja skýrt fyrir hvað verið sé að biðja um. Því miður kemur allt of oft til ágreinings í verkum vegna skorts á verklýsingum. Oft kemur einfaldlega upp ágreiningur um það hvað átti að framkvæma og fyrir hvaða verð.“ Jóhanna segir að til sé mjög einföld leið til að koma í veg fyrir slíkt og það sé að gera skriflegan og skýran verksamning þar sem fram koma upplýsingar um ábyrgðarmenn hvors samningsaðila og tilvísun í verklýsingu og magnskrá viðkomandi verks. Einnig ætti að koma fram hver er eftirlitsaðili verkkaupa, heildarsamningsupphæð fyrir verkið, greiðslufyrirkomulag, verkþími og önnur mál sem verkkaupi eða verksali vilja bæta við. Jóhanna hvetur fólk til að fá fagmenn í verkið. „Iðnmenntun er langt nám og með því að ganga úr skugga um að viðkomandi verktaki sé menntaður iðnaðarmaður eru betri líkur á gæðum og traustum vinnu-brögðum. Þá er rétt að hvetja fólk til að taka ekki þátt í svartri atvinnustarfsemi og minna á að hægt er að fá 100% endurgreiðslu á virðisaukaskatti vegna vinnu iðnaðarmanna á verkstað við hin ýmsu viðhaldsverkefni og nýframkvæmdir. Fáðu nótu frá verktaka og sæktu svo um endurgreiðslu. Nótan er líka sönnun fyrir greiðslu verkefnis ef eitthvað kemur upp á seinna.“



Ágreiningur vegna reiknings

Komi upp ágreiningur varðandi lokareikning án þess að fyrir liggji skriflegt tilboð eða samningur getur reynst erfitt fyrir neytanda að sanna að samið hafi verið um annað verð en reikningur kveður á um. Algengast er að neytandi sé ekki sáttur við fjölda vinnustunda sem iðnaðarmaður rukkar fyrir. Erfitt getur verið fyrir neytendur að hrekja tímafjöldann eins og sjá má á eftirfarandi tveimur málum:

Dýr ljósaperuskípti

Neytandi fékk iðnaðarmenn til að skipta um útljós í stiga-húsum fjölbylishúss ásamt því að skipta út ljósaperum fyrir framán sörpgeymslu og ljósastaur í bifreiðakjallara. Ekki var óskað eftir skriflegu tilboði. Vegna anna hjá seljanda sagðist hann ekki komast í að skipta um útljósinn á næstunni en hann gæti komið og skipt um ljósaperurnar. Barst síðan reikningur frá seljanda upp á 125.791 kr. Taldi neytandi að krafist væri of hárrar greiðslu vegna vinnuliðsins, sem nam 84.400 kr. fyrir tvo menn, samtals 11 vinnustundir. Ágreiningur stafaði einnig af því að skipt var um ljósaperur inni í sörpgeymslunni (ekki fyrir framán eins og beðið hafði verið um) en neytandi hafði ekki óskað eftir því. Endaði ágreiningurinn fyrir kærufnd sem taldi ekki óeðlilegt að tveir menn hefðu verið settir í verkið vegna þeirra aðstæðna sem vinna þurfti við til að skipta um ljósaperurnar sem sumar voru í mikilli hæð. Var niðurstaða nefndarinnar sú að seljanda bæri að lækka greiðslukröfu sína um 18.352 kr. vegna vinnu við að skipta um ljósaperur í sörpgeymslu er ekki hafði verið beðið um. Nefndin taldi sig hins vegar ekki hafa forsendur til að lækka aðra kostnaðarliði reiknings.

Flísalögn fór úr böndunum

Í þessu máli lá hvorki fyrir skriflegt tilboð né samningur. Iðnarmaður var fenginn til að lagfæra skemmdir á gólfefni og átti að flísaleggja tveggja fermetra svæði. Neytandi keypti allt efnið, þ.e. flísar, fúgu, lím, grunn, krossa og lista. Verkið var unnið á tveggja mánaða tímabili og að því loknu höfðu verið lagðar tvær heilar flísar auk afskurðar. Þegar iðnaðarmaðurinn skilaði verkinu af sér var neytandinn allt annað en sáttur. Flísarnar voru lægri en parketið og listinn illa sagaður. Auk þess hafði ekki verið gengið frá parketlistum og umgengni almennt ekki til fyrirmyndar. Reikningur hljóðaði upp á 337.000 kr. sem neytandinn taldi allt of háa upphæð. Fór hann fram á að reikningur yrði lækkaður en varð ekki að ósk sinni. Neytandi fékk í kjölfarið iðnlærða aðila til að meta umfang verksins og töldu þeir að vinna við verkið væri í mesta lagi tíu klukkustundir. Neytandinn hafði verið rukkaður fyrir 38 klukkustundir samkvæmt reikningi. Endaði ágreiningur fyrir kærufnd. Fyrir lá að svæðið sem var flísalagt hafði skemmst vegna leka og varð því að rakamæla það nokkrum sinnum. Var neytandi rukkaður um alls sex klukkustundir af skoðun og rakamælingu í þrjú aðskilin skípti. Taldi nefndin að seljanda bæri að lækka greiðslukröfu vegna þessa verkliðs niður í fjórar klukkustundir. Einnig lagði nefndin mat á það hvort eðlilegt gæti verið að það hafi tekið 14 klukkustundir að saga út flísar til að leggja. Taldi nefndin að lækka bæri þennan lið um sem nam fjórum klukkustundum. Kærufndin taldi sig ekki hafa forsendur til að lækka 18 klukkustunda vinnuliðinn sem fór í að skoða, grunna og flísaleggja. Lækkaði reikningur í heildina um 44.640 kr.

Úrræði neytanda ef upp kemur ósætti

Telji neytandi að iðnaðarmaðurinn hafi ekki staðið við sinn hluta, til dæmis ef verkið er illa unnið eða reikningur þykir of hár, er fyrsta skrefið að hafa samband við iðnaðarmanninn og leita lausna. Ef það skilar ekki árangri getur neytandi leitað til Neytendasamtakanna sem taka að sér milligöngu og ráðleggingar varðandi úrlausn ágreinings fyrir sína félagsmenn. Leysist málið ekki þrátt fyrir aðkomu Neytendasamtakanna er hægt að senda mál fyrir kærunefnd. Um er að ræða ódýrt og skilvirkt úrræði fyrir neytendur sem að öðrum kosti hefðu engin úrræði önnur er að leita með mál sín fyrir dómstóla með tilheyrandi kostnaði.

Galli í verki

Ef um galla í verki er að ræða getur neytandi farið fram á það að iðnaðarmaðurinn lagfæri gallann nema það valdi iðnaðarmanninum ósanngjörnum kostnaði eða verulegu óhagræði. Yfirleitt eru það hagsmunir beggja aðila að iðnaðarmaðurinn bæti úr gallanum. Ef iðnaðarmaðurinn býður fram úrbætur og framkvæmir þær innan sanngjarns frests er kaupandi bundinn af því að þiggja þær nema hann hafi sérstaka ástæðu til að hafna þeim. Iðnaðarmaðurinn verður þá að framkvæma úrbætur án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda. Ef iðnaðarmaðurinn bætir hins vegar ekki úr gallanum innan sanngjarns frests getur neytandi farið fram á afslátt eða jafnvel rift í ákveðnum tilvikum. Oft og tíðum leysast svona mál með farsælum hætti og án þess að mál þurfi að fara til úrskurðar eða kærunefnda.

Úrskurðarnefnd og ábyrgðarsjóður MSI

Ef viðkomandi meistari er innan Meistaradeildar Samtaka iðnaðarins (MSI) getur neytandi lagt ágreininginn fyrir úrskurðarnefnd MSI. Allir félagsmenn MSI eru löggiltir iðnmeistarar og eiga aðild að ábyrgðarsjóði MSI. Að baki ábyrgðarsjóði MSI standa Samtök iðnaðarins og 12 meistarafélög. Sjóðnum er ætlað að stuðla að trausti á milli neytanda og iðnaðarmanna. Skilyrði þess að mál sé lagt fyrir úrskurðarnefnd MSI er að fyrir liggja skriflegur samningur á milli neytanda og iðnaðarmanns. Fyrir úrskurðarnefndina er einungis hægt að leggja ágreining er varðar faglega vinnu iðnaðarmanna. Nefndin tekur ekki á málum er varða útgáfu reikninga, efnisgalla né nokkurs annars. Nánari upplýsingar um skilyrði málskots er hægt að finna á vefsíðu SI.

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Annað úrræði fyrir neytendur er kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Það er skilyrði að neytandi hafi sett sig í samband við iðnaðarmann með það að markmiði að ná sáttum í viðkomandi máli svo kærunefndin taki það til meðferðar. Málsmeðferðartími er breytilegur eftir umfangi mála en gert er ráð fyrir að meðallengd mála sé um 90 dagar frá því að kvörtun berst. Seljandi hefur 30 daga til að tilkynna nefndinni, frá því að honum var kynnt niðurstaða, að hann muni ekki una úrskurði. Ef tilkynning berst ekki frá seljanda innan tilskilins frest verður úrskurður bindandi fyrir iðnaðarmann og aðfararhæfur. Nefndin heldur einnig úti skrá yfir þá sem fylgja ekki úrskurðum nefndarinnar og er skráin birt á heimasíðu hennar.

Í flestum tilfellum hafa neytendur ekki yfir neinu að kvarta í viðskiptum sínum við iðnaðarmenn. Þegar, hins vegar, ágreiningur kemur upp geta hagsmunir verið umtalsverðir og því ekki að undra að Neytendasamtökin fái reglulega slík mál á sitt borð. Eins og farið hefur verið yfir í þessari grein er margt sem bæði neytendur og iðnaðarmenn geta gert til að koma í veg fyrir að ágreiningur rísi að verki loknu og hvetjum við félagsmenn til að sýna fyrirhyggju áður en ráðist er í verklegar framkvæmdir.



Orkudrykkir

- hluti af daglegri neyslu unglunga

Síðustu misserin hefur verið mikil umræða um neyslu á svokölluðum orkudrykkjum og þá sérstaklega áhrif þeirra á ungt fólk. Neikvæð áhrif koffíns, aðalinnihaldsefnis orkudrykkja, á líkamann hafa lengi verið þekkt og má þar nefna hækkun á blóðþrýstingi, hjartsláttartruflanir, magaverk og höfuðverk. Minna er hins vegar talað um það hvaða áhrif neysla koffíns hefur á andlega þætti s.s. kvíða, pírting eða svefnleysi. Saman geta þessir líkamlegu og andlegu þættir haft gríðarlega neikvæð áhrif á heilsuna ef koffinn er neytt í of miklum mæli.

Falin varúðarmerking

Neytendasamtökin hafa í gegnum tíðina gagnrýnt markaðssetningu þessara drykkja en markhópurinn eru börn og unglingar þrátt fyrir að koffínríkari drykkirnir séu ekki ætlaðir yngri en 18 ára. Þá er ekki skylt að setja varúðarmerkingu framan á umbúðir og lengi vel þurfti varúðarmerkingin ekki einu sinni að vera á íslensku. Neytendasamtökin telja augljóst að ef ástæða þykir til að vara við ákveðinni vöru eigi að tryggja með öllum ráðum að skilaboðin komist til neytenda.

Hluti af daglegri neyslu

Frá því að koffínríkir orkudrykkir hófu innreið sína á íslenskan markað árið 2008 hafa þeir náð að festa sig í sessi og taka í dag umtalsvert pláss í mörgum matvöruverslunum. Zulema Sullca Porta er sérfræðingur hjá Matvælastofnun og þekkir vel þróunina hér á landi. Hún segir að svo virðist sem orkudrykkir séu að verða eðlilegur hluti af daglegri neyslu meðal ungs fólks. Á síðustu þremur árum hefur framboð og neysla á sterkum orkudrykkjum, þ.e. þeim sem innihalda meira en 320 mg koffín per líter, einnig farið vaxandi. Á markaði má finna orkudrykki sem innihalda allt að 560 mg koffín per líter en það er 75% meira koffín en algengt var fyrir árið 2016.

Íslenskir unglingar sólnir í orkudrykki

Rannsóknir hafa leitt í ljós að gosdrykkjaneysla íslenskra ungmenna er mikil samanborið við jafnaldra þeirra á Norðurlöndunum. Í eldri könnunum var neysla á orkudrykkjum ekki skoðuð sérstaklega en í rannsókninni „Ungt fólk“ frá 2018 kom í ljós að neysla barna og ungmenna á orkudrykkjum hafði aukist mikið samanborið við árið 2016. Um 28% grunnskólanemenda (8.–10. bekk) drekka eina eða fleiri dósir af orkudrykkjum á dag samanborið við 16% árið 2016. Á meðal framhaldsskólanema var hlutfall þeirra sem neyttu orkudrykkja daglega eða oftar 55% en var 22% árið 2016. Niðurstöður sýndu einnig að um 78%

unglinga sofa of lítið eða 7 klukkustundir eða minna og þeir sem segjast sofa lítið drekka fjóra orkudrykki eða meira á dag. Þessar niðurstöður vöktu athygli og í framhaldinu var haldið „Nor-rænt málþing um orkudrykki og ungt fólk“ á vegum yfirvalda hérlendis.

Meta þarf heilsufarsáhættu

Málþingið tókst mjög vel að sögn Zulemu. „Markmiðið var að koma saman helstu sérfræðingum og skoða nýjustu gögn sem tengjast koffínneyslu. Fjallað var um möguleg tengsl milli neyslu orkudrykkja og andlegra þátta, t.d. svefnis, hjá ungu fólki og hvaða áhrif á heilsu ungmenna það hefur. Einnig var farið yfir reglur sem gilda um koffín og tillögur um breytingar voru lagðar fram.“

Zulema segir að í kjölfar málþingsins hafi einnig mátt merkja mikla vitundarvakningu í samfélaginu um neikvæð áhrif koffíns og neyslu orkudrykkja meðal ungs fólks. Þá sé áhugi á að gripa til aðgerða og endurskoða gildandi reglur enda verði að taka því alvarlega ef vara á markaði er talin hafa heilsupillandi áhrif. „Ef slíkt er gert þurfa yfirvöld á Íslandi að rökstyðja vel að grunur sé um að koffín í orkudrykkjum sé heilsuspillandi fyrir þann markaðshóp sem um ræðir. Ástæðan er sú að Ísland þarf að fylgja EES-samningnum um frítt flæði vöru innan markaðarins og getur ekki sett sérreglur um merkingar eða takmörkun á sölu nema rökstyðja það vel.“

Matvælastofnun hefur því óskað eftir að áhættumatsnefnd atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis meti heilsufarslega áhættu sem íslenskum ungmennum stafar af neyslu koffíns í orkudrykkjum. Hlutverk áhættumatsnefndarinnar, sem var stofnuð í fyrra, er m.a. að veita og hafa umsjón með framkvæmd vísindalegs áhættumats á sviði matvæla. Zulema segir að vinna nefndarinnar vegna drykkja með háu koffíninnihaldi sé í fullum gangi og verður áhugavert að fá niðurstöður þessarar skoðunar síðar á árinu.

Neytendasamtökin telja mikilvægt að settar verði skýrar reglur um markaðssetningu og sölu orkudrykkja til barna og ungmenna þar sem lýðheilsusjónarmið ráða för.

Minni pakkningar – sama verð



Það eru ýmsar ástæður fyrir því að vörur hækka í verði en ef samkeppni ríkir eru minni líkur á að seljendur geti hækkað vöru og þjónustu án réttmætrar ástæðu. Verðvitund neytenda er mikilvæg til að halda seljendum við efnið og þess vegna hvíla ríkar skyldur á seljendum um góðar og skýrar verðmerkingar. En neytendur þurfa þó alltaf að vera á verði.

Vöruskerðing

Ein leið til að hækka vöruverð án þess að neytendur verði þess varir er einfaldlega að minnka pakkningar. Þannig helst krónutalan sú sama en magnið er minna. Allur gangur er þó á því hvort neytendur uppgötvu slíkar verðbreytingar. Í hagfræðinni er talað um „shrinkflation“ eða „product shrinkage“ upp á ensku en á íslensku mætti tala um vöruskerðingu. Vöruskerðing er einnig notað þegar vara rýrnar að gæðum, svo sem þegar dýrari hráefnum er skipt út fyrir ódýrari, en verð breytist ekki.

Ekki sama hver varan er

Neytendur taka sjaldan eftir því þegar pakkningar minnka enda er það jú markmiðið. Richard Wahlund, prófessor í markaðsfræði, segir í samtali við sænska neytendablaðið Råd och rön að um sé að ræða mjög þróaða aðferð við að hækka verð. Hún sé sérstaklega notuð á vörum þar sem verðskyn neytenda er gott. Kaffi er gott dæmi því neytendur hafa gott verðskyn á kaffi auk þess sem úrvalið er mikið og því auðvelt að skipta yfir í aðra tegund. Ef umbúðum er breytt, þær minnkaðar og verðið helst óbreytt eru minni líkur á að neytendur uppgötvu verðhækkunina. Til eru rannsóknir sem sýna hversu miklar breytingar er hægt að gera án þess að neytendur verði þess varir og þá hefur verið sýnt fram á að það er misjafnt á milli vörutegunda hversu langt er hægt ganga í vöruskerðingu.

Algengast á dagvörum

Sænska hagstofan heldur utan um verðbreytingar í Svíþjóð en skoðar einnig hvaða vörur verða fyrir barðinu á vöruskerðingu. Bæði eru dæmi um að pakkningar stækki og minnki en það eru fleiri dæmi um að pakkningar skreppi saman. Árið 2017 var það helst kaffi, krydd og sósur sem minnkuðu og árið 2018 voru tyggjó og hálstöflur á toppnum en rétt á hælana komu kaffi og krydd. Samkvæmt bresku hagstofunni eru þær vörur sem skruppu oftast saman án verðlækkunar súkkulaði, brauð og kornvörur, sósur, ís og tilbúnir réttir. Það eru helst matvörur sem verða fyrir þessum breytingum, eða í 70% tilfella, en þetta þekkist einnig á öðrum vörum, svo sem klósett- og eldhúspappír,

bleyjum og uppþvottalegi. Viðbrögð framleiðenda þegar gengið er á þá eru yfirleitt á þann veg að kenna hrávöruverðshækkunum um en einnig er algengt að framleiðendur/innflytjendur segjast ekki bera ábyrgð á endanlegu söluverði; álagning smásala geti því skýrt hækkanir. Verð smásala/verslana hlýtur þó að endurspegla innkaupsverð. Önnur skýring sem gjarnan heyrir er að neytendur eða jafnvel verslanir kalli eftir minni umbúðum. Í Råd och rön er tekið dæmi af Zeta matarolíu sem fór úr eins lítra umbúðum í 900 ml umbúðir og var því borið við að krafan um minni pakkningar kæmi frá neytendum. Þetta heldur ekki vatni að mati Wahlund þar sem umbúðirnar minnka bara um 10 prósent.

Heiðrún Erika Guðmundsdóttir, deildarstjóri vísitöludeildar á Hagstofu Íslands, segir aðspurð að það sé vel þekkt að framleiðendur minnki umbúðir eða innihald til að hagræða í framleiðslu. Oft eru breytingarnar minniháttar þannig að neytandinn kippir sér ekki upp við þær, jafnvel þó verð lækki ekki til samræmis. Hagstofan telur ekki að um sérstakt vandamál sé að ræða þegar kemur að verðmælingum á vísitölu neysluverðs. Hagstofan mælir verð á dagvörum með gögnum úr kassakerfum dagvöruverslana, sem eru mjög ítarleg. Heiðrún segir það hafa verið mikið framfaraskref þegar gögnin voru tekin í notkun árið 2016, í nánú samstarfi við dagvöruverslanirnar í landinu. „Ef varan fer í minni eða stærri umbúðir þá fær hún nýtt strikamerki þó varan sem slík hafi svipað útlit í búðinni áfram. Nýja strikamerkið tryggir að verðmælingar geri greinarmun á vörunni fyrir og eftir breytingu.“



Frægasta dæmið um vöruminnkun

Ef einhver breyting hefur orðið til að draga athygli neytenda að vöruminnkun þá er það Toblerone-skandallinn. Fyrir nokkrum árum var lögun Toblerone súkkulaðistanga breytt þannig að „bilið“ á milli toppanna var aukið til muna. Topparnir sjálfir urðu mun minni og vesælli og ekki þurfti lengur að beita kröftum til að brjóta þá í sundur. Við þessa breytingu minnkaði súkkulaðimagnið til muna; 400 gramma stykkið fór niður í 360 g og 170 g stykkið í 150 g. Verðið hélst þó óbreytt. Neytendur brugðust ókvæða við enda tvöföld svik í gangi. Bæði var kílóverðið á vörunni hækkað en ekki síður hinn klassíska fjallatoppa-hönnun breytt í eitthvað sem gárungarnir líktu við hjólagrind. Þegar gengið var á fyrirtækið, en Toblerone er í eigu matvælarisans Mendoze, var því haldið fram að um væri að ræða tímabundna lausn til að bregðast við hrávöruverðshækkun á súkkulaði. Fleiri en ein undirskriftarherferð var sett af stað til að mótmæla þessum breytingum og var að endingu ákveðið var að breyta súkkulaðinu aftur í fyrra form en stykkinn urðu stærri eftir breytingu og verðið herra.



Margir urðu ósáttir þegar Toblerone-stykkinn skruppu saman án verðlækkunar auk þess sem hin nýja hönnun þótti út í hött. Henni var síðar breytt í hið upprunalega form.

Neytendur hafi augun hjá sér

Neytendasamtökin hafa í gegnum tíðina fengið ábendingar um breyttar þakkingar en óbreytt verð. Fyrir um áratug tóku neytendur til dæmis eftir því að smurostur frá MS var kominn í minni þakkingar en verðið hélst óbreytt. Um svipað leyti höfðu súkkulaðistykki frá Nóa Sírius verið minnkuð úr 200 g í 150 g og þótti sumum neytendum verðlækkunin ekki nógu mikil. Í báðum tilfellum var m.a. vísað til þess að verð á hráefni hefði

hækkað. Á síðasta ári fengu Neytendasamtökin ábendingu um að tyggjóstykkjum í pokum frá Extra hefði fækkað úr 25 í 21 en verðið haldist óbreytt. Það þýðir að verð á hverju tyggjóstykki hækkaði um 19%. Þegar innflytjandinn var spurður hverju þetta sætti var því haldið fram að eiginleiki vörunnar hefði breyst og hún orðin betri fyrir tennurnar og almenna tannheilsu. Engin rök voru þó fyrir þeirri staðhæfingu eins og Neytendastofa, sem fer með eftirlit með lögum um villandi markaðssetningu, átti síðar eftir að staðfesta.

Auðvelt að bera saman verð

Sú vörn sem neytendur hafa gegn þessum aðferðum seljenda er að horfa ekki einungis á verð vörunnar því það segir ekki alla söguna. Eina leiðin til að gera raunverulegan verðsamanburð er að skoða mælieiningaverð vörunnar en það segir til um kíló-, lítra- eða stykkjaverð vöru. Í Svíþjóð er skylt að merkja mælieiningaverðið með gulum lit og er það gert til að draga athygli neytandans að þessum mikilvægu upplýsingum.



Til að draga athygli neytenda að mælieiningaverðinu er það haft á gulum grunni. Hér má sjá dæmi um verðmerkingar úr sænskri verslun.

Þegar settar voru reglur hér á landi sem skylduðu seljendum til að gefa upp mælieiningaverð lögðu Neytendasamtökin til hugtakið samanburðarverð, sem er bein þýðing á því sem Svíar kalla jämförpris. Var það mat samtakanna að samanburðarverð væri lýsandi fyrir hugtakið og þjálfa fyrir neytendur. Sú tillaga varð ekki ofan á, en hvað sem því líður getur falist mikil kjarabót í því að bera saman mælieiningaverðið á sambærilegum vörutegundum. Ef lesendur verða varir við að mælieiningaverð vanti á hillumerkingu má gjarnan senda samtökunum ábendingu þar um.

Verslað á netinu

- Hvað þarftu að vita?



Á síðustu árum hefur netverslun aukist mjög enda þykir mörgum þægilegt að kaupa vörur í rólegheitum heima fyrir í stað þess að gera sér ferð út í búð. Netverslun virðist hafa aukist til muna í kjölfar kórónuveirunnar og margir nýtt sér þann kost að kaupa vörur í gegnum netið til að losna við að fara út úr húsi.

Þegar vörur eru keyptar á netinu er neytendaréttur að jafnaði nokkuð rýmri en þegar vara er keypt í verslun, sér í lagi hvað varðar rétt neytenda til að skila vöru. Réttur neytenda til ýmissa upplýsinga er líka mun ríkari við kaup á netinu.

Seljanda ber að veita upplýsingar

Seljandi hefur ríka skyldu til að upplýsa neytandann á sölusíðu um flest allt sem máli skiptir, svo sem um eiginleika vörunnar en einnig um rétt neytanda til að skila vörunni. Seljandi verður að gefa upp nafn fyrirtækis, netfang, símanúmer og heimilisfang. Vanti þessar upplýsingar ætti neytandi að forðast viðskipti við viðkomandi.

Eftirfarandi eru upplýsingar sem neytandi á rétt á:

- Helstu eiginleikar vöru eða þjónustu sem samningur fjallar um.
- Nafn seljanda og heimilisfang, ásamt símanúmeri, bréfsímanúmeri og netfangi hans, eftir því sem við á, til að neytandi hafi tækifæri til að ná fljótt sambandi við seljanda og eiga samskipti við hann á skilvirkan hátt.
- Heildarverð vöru eða þjónustu, eða, þegar varan eða þjónustan er þess eðlis að ekki er hægt með góðu móti að reikna verðið út fyrirfram, á hvern hátt verðið er reiknað út.
- Fyrirkomulag á greiðslum, afhendingu og hvenær hún fer fram og, eftir því sem við á, framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljanda.
- Skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, ef hann er fyrir hendi.

- Að neytandi skuli, eftir atvikum, bera kostnað af því að skila vöru ef hann fellur frá samningi og, í tilviki fjarsölusamninga, kostnað við að skila vöru sem ekki er hægt að endursenda í pósti.
- Kostnaður sem neytandi getur borið ef fallið er frá samningi.
- Að neytandi hafi ekki rétt til að falla frá samningi ef sá réttur er ekki fyrir hendi.
- Lögbundin úrræði neytenda vegna galla á söluhlut eða þjónustu.
- Gildistími samningsins, eftir því sem við á, eða, ef samningurinn er ótímabundinn eða endurnýjast sjálfkrafa, skilyrði fyrir uppsögn hans.
- Lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda samkvæmt samningnum, eftir því sem við á.
- Hvort fyrir hendi sé kerfi fyrir kvartanir og úrlausn mála utan dómstóla sem seljandi fellur undir og, ef svo er, hvernig aðgangur fæst að því.

Réttur til að skila vöru

Þótt flestar verslanir leyfi fólki að skila og skipta vörum þá er ekkert í lögum sem tryggir neytendum slíkan rétt nema vara sé gölluð. Flestar verslanir gefa fólki þó tækifæri á að skipta og skila gegn inneignarnótu en fá, ef nokkur, dæmi eru um að seljandi endurgreiði vöru sem er skilað.

Þegar verslað er á netinu er réttur neytandans betur tryggður að þessu leyti því hann á yfirleitt rétt á að skila vöru og fá endurgreiðslu. Þannig kemur fram í lögnum að neytandi hafi fjórtán daga frest til að falla frá samningi sem gerður er við kaup á netinu. Þarna er tekið tillit til þess að neytandinn hefur ekki sjálfur tækifæri til að skoða vöruna með eigin augum, prófa hana eða máta. Sendingarkostnaður, þegar vöru er skilað, fellur alla jafna á neytandann og ef um er að ræða innflutta vöru er líklegt að neytandinn hafi greitt virðisaukaskatt af vörunni. Það



NETVERSLUN



14 daga réttur til að hætta við kaupin.

á að vera hægt að fá virðisaukaskattinn endurgreiddan ef sýnt er fram á að varan sé send aftur til seljanda.

Neytandinn þarf að tilkynna ákvörðun sína um að hætta við kaup til seljandans með sannanlegum hætti og áður en fresturinn til að falla frá kaupum rennur út. Það er neytandans að sanna að hann hafi tilkynnt seljanda að hann vilji hætta við kaupin og því er best að gera það með skriflegum hætti, t.d. í tölvupósti.

Ekki alltaf hægt að falla frá kaupunum

Það eru þó dæmi um kaup á netinu, eða annarri fjarsölu, þar sem neytandi á ekki rétt á að falla frá kaupum. Hér eru nokkur dæmi um slíkt:

Réttur til að falla frá samningi tekur EKKI til eftirtalinna tilvika:

- Afhendingar á vöru eða þjónustu þar sem verðlag er háð sveiflum á fjármálamarkaði og seljandinn hefur ekki stjórn á.
- Afhending á vöru sem er framleidd samkvæmt forskrift neytandans og ber skýrt auðkenni hans, t.d. sérpöntun af einhverju tagi.
- Afhendingar á vöru sem líklegt er að rýrni eða úreldist fljótt.
- Afhendingar á innsiglaðri vöru

sem ekki er hægt að skila vegna lýðheilsusjónarmiða eða af hreinlætisástæðum hafi innsigli verið rofið eftir afhendingu.

- Afhendingar á vöru sem eðlis síns vegna er ekki unnt að aðskilja frá öðrum vörum eftir afhendingu.
- Afhendingar á innsigluðum hljóð- eða myndupptökum eða tölvuhugbúnaði sem neytandinn hefur rofið innsiglið á eftir afhendingu.
- Afhendingar á dagblöðum eða tímaritum að undanskildum áskriftarsamningum um afhendingu á slíku efni.
- Samninga sem eru gerðir á opinberu uppboði.

Viðbótarkostnaður

Rétt er að hafa í huga að þegar vörur eru keyptar frá öðrum löndum getur bæst við töluverður kostnaður, svo sem sendingarkostnaður, umsýslugjald og sendingargjald, og þá getur þurft að greiða virðisaukaskatt af vörunni. Á postur.is, undir „reiknivél erlendra sendinga“, er að finna góða reiknivél sem gefur til kynna hver endanlegur kostnaður er.

Þá er rétt að hafa í huga að margir seljendur hér á landi bjóða ókeypis sendingar, sérstaklega ef keypt er fyrir ákveðna upphæð, en slíkt tilboð gildir þó ekki alltaf um sendingar út á land.

Falla öll kaup á netinu undir löginn?

Löginn gilda í langflestum tilfellum þegar neytendur eiga viðskipti á netinu (Lög um neytendasamninga nr. 16/2016) en þó eru á því undantekningar. Hér eru dæmi um kaup sem falla utan gildissviðs laganna:

- Happdrætti
- Samningar um fjármálaþjónustu
- Tilurð, kaup eða framsal fasteigna eða réttar til fasteigna
- Smíði nýrra bygginga eða verulegar breytingar á byggingum sem eru til staðar ásamt leigu á húsnæði til íbúðarnota
- Samningar um pakkaferðir
- Skiptileigusamningar fyrir afnot af húsnæði í orlofi eða frístundum o.fl.
- Samningar sem gerðir eru með aðstoð sjálfsla eða sjálfvirkra verslana
- Samningar sem eru gerðir við fjarskiptafyrirtæki um opinbera símasjálfsala eða um eina síma-, net- eða bréfsímatengingu sem neytandi hefur komið á
- Útvegum matvöru, drykkja eða annarrar vöru til daglegra heimilisnota sem seljandi sendir heim til neytenda, til dvalarstaðar hans eða vinnustaðar með sendlum sem fara tíðar og reglubundnar ferðir
- Farþegaflutningar
- Ef greiðsla neytanda fer ekki yfir 7.045 kr.

Hvað gerist ef fallið er frá samningi?

Þegar neytandi fellur frá samningi sem gerður er á netinu, hættir með öðrum orðum við kaupin, þá skal seljandi endurgreiða honum allar greiðslur sem hann innti af hendi, þar á meðal

sendingarkostnað. Þetta skal seljandi gera eigi síðar en fjórtán dögum frá því neytandi tilkynnti seljanda um ákvörðun sína að falla frá samningnum. Seljandi þarf þó ekki að endurgreiða viðbótarkostnað ef neytandi hefur óskað sérstaklega eftir öðrum afhendingarmáta en þeim ódýrasta sem seljandi bauð. Neytandi skal að sama skapi endursenda vöru eða afhenda hana seljanda án ástæðulausrar tafar og ekki seinna en fjórtán dögum frá þeim degi sem hann tilkynnti seljanda að hann ætlaði að falla frá samningnum. Neytandinn skal bera beinan kostnað af því að skila vörunni nema seljandi hafi samþykkt að bera kostnaðinn eða ef seljandi hefur ekki upplýst neytanda um að hann skuli bera þennan kostnað.

Hvað á ég að gera ef fyrirtæki virðir ekki löginn?

Neytendastofa er eftirlitsaðili með lögnum og getur beitt ákveðnum viðurlögum og því er rétt að beina ábendingum þangað ef upp koma álitamál. Félagsmenn Neytendasamtakanna geta haft samband við Neytendasamtökin og fengið upplýsingar og aðstoð ef þeir verða þess áskynja að fyrirtæki virða ekki þennan rétt.

Ef vara er keypt af fyrirtæki innan Evrópusambandsins, Noregi eða í Bretlandi þá geta neytendur leitað til Evrópsku neytenda- aðstoðarinnar (ECC), sem Neytendasamtökin hýsa. ECC veitir neytendum sem lenda í deilum vegna viðskipta yfir landamæri ráðleggingar og aðstoð ef þeir lenda í vandræðum í samskiptum við erlenda seljendur. Nánari upplýsingar um ECC má finna á heimasíðunni www.eccisland.is

Neytendastarf er í allra þágu

Arion banki

Atlantsolía

Bananar

Bónus

Hagkaup

Íslandsbanki

Kjörbúðin

Krambúðin

Krónan

Kvika

Landsbankinn

MS

Nettó

Nova

Olís

Sjóvá

Skeljungur

Sýn

TM

Vínbúðin

VÍS

Vörður



Frá formanni

Farsótt að neytendum

Árið 2020 hefur svo sannarlega farið furðulega af stað og krökkt óvæntra áskorana. Óvenju mikið hefur verið að gera hjá Neytendasamtökunum, sem að mestu leyti má rekja til kórónuveirufarsóttarinnar. Fjölgun mála fyrsta ársþriðjunginn (jan.-apr.) var 68%, miðað við sama tímabil í fyrra. Þó hafði þá málum fjölgað um 20% frá fyrra ári, sem aðallega mátti rekja til til falls flugfélagsins WOW.

Stærstu málaflokkar undanfarna mánuði eru pakka- og flugferðir, áskriftarsamningar við líkamsræktarstöðvar og gjöld vegna íþróttafélaga og námskeiða. Þá hefur einnig verið nóg að gera hjá Evrópsku neytendaadstoðinni (ECC) og Leigjendaadstoðinni. Þá má ekki gleyma hagsmunagæslunni, en Neytendasamtökin hafa staðið í ströngu við að spyrna við fótum gegn ásælni fyrirtækja og stjórnvalda í réttindi og fé neytenda. Ber þar hæst baráttu samtakanna gegn svokölluðu pakkaferðafrumvarpi sem átti að gera neytendum að lána ferðaskrifstofum í formi inneignarnótna, vaxtalaust og án vissu um endurgreiðslu, í stað lögbundinnar endurgreiðslu í peningum fyrir ferðir sem aldrei voru farnar. Þegar þetta er skrifað er frumvarpið enn í meðförum atvinnuveganefndar Alþingis og óvist um afdrif þess, þó ólíklegt verði að teljast að það verði samþykkt að óbreyttu þar sem sérfræðingar eru sammála um að það brjóti í bága við stjórnarskrána, líkt og samtökin bentu á í umsögn sinni um það. Það er með öllu óviðunandi að sumar ferðaskrifstofur hafni endurgreiðslum með vísan í frumvarpið, jafnvel þó kröfur ferðalanga séu óumdeildar. Þá er ótækt hversu fast ferðalangar þurfa að sækja til að ná fram sjálfsögðum rétti sínum, jafnvel með því að stefna ferðaskrifstofum til greiðslu með auknum tilkostnaði, engum til hagsbóta nema lögmönnum.

Neytendasamtökin senda alla jafna inn umsagnir til nefnda Alþingis um frumvörp til laga. Í farsóttartíðinni hefur sú vinna verið mikilvæg, enda nauðsynlegt að rödd neytenda heyrir, sér í lagi þar sem farsóttartengdum málum er hraðað í þinginu til að bregðast við ástandinu. Þá er eins gott að sjónarmiðum neytenda sé komið að, ekki síst þar sem raddir atvinnurekenda eru alltaf háværar.

Það er sjálfsögð krafa neytenda að farsóttin verði ekki afsökun eða skálkaskjól þeirra sem sækja vilja að rétti neytenda, heldur á hún að vera ástæða til að gera enn betur í neytendamálum. Að farsóttinni lokinni munu neytendur beina viðskiptum sínum til þeirra fyrirtækja sem gera rétt.

Eins og undanfarið ár hafa smálánin átt sinn sess í starfinu. Nokkuð stór áfangi varð þegar úrskurðarnefnd lögmannafélagsins úrskurðaði innheimtustarfsemi smálánafyrirtækja ólöglega og veitti stjórnarformanni Almennrar innheimtu tvær aðfinnslur og eina áminningu fyrir brot í starfi. Þá bárust af því fregnir að Creditinfo lánstraust hf. hefði loksins sagt upp samningi við innheimtufyrirtækið, en Neytendasamtökin ásamt VR og ASÍ hafa allengi þrýst á að það yrði gert. Þar með er helsta vopn innheimtunnar slegið úr höndum þess, en það var að skrá brotaþola smálánafyrirtækjanna á vanskilaskrá Creditinfo. Því miður gengur baráttan gegn þessari óværu mun hægar en allir vilja, en dropinn holar steininn.

Þrátt fyrir óvissutíma hafa félagsgjöld skilað sér vel og hefur félagsmönnum fjölgað að undanförunu. Neytendasamtökin eiga allt sitt undir félagsmönnum og því er víðtækur og aukinn stuðningur mikilvægur til að halda úti nauðsynlegu og öflugum starfi í þágu neytenda.

Breki Karlsson

Almenn innheimta braut innheimtulög

- eigandinn áminntur



Smálánafyrirtækin hafa komist upp með skipulagða brota-
starfsemi hér á landi um langt árabíl. Ein ástæðan er sú að
innheimtufyrirtæki á þeirra vegum, Almenn innheimta, starfar
án eftirlits og innheimtuleyfis. Nú hefur verið staðfest, í máli
tveggja lántakenda sem fóru fyrir úrskurðarnefnd lögmannna, að
Almenn innheimta hefur brotið innheimtulög. Engin leið er þó
til þess að stöðva innheimtustarfsemi fyrirtækisins.

Eftirlitslaus innheimtustarfsemi

Svo undarlega sem það hljómar þá er hægt að stunda innheimtu
án eftirlits á Íslandi og það hafa smálánafyrirtækin nýtt sér.
Almenn innheimta virðist hafa þann eina starfa að innheimta
smálán – í flestum tilfellum ólögmat – fyrir smálánafyrirtækin.
Þar sem fyrirtækið er í eigu lögmanns fellur það ekki undir
eftirlit Fjármálaeftirlitsins og þarf ekki innheimtuleyfi. Um er að
ræða undanþágu í innheimtulögum sem Neytendasamtökin fá
ekki séð að hægt sé að réttlæta með nokkru móti.

Neytendasamtökin hafa orðið þess vör í vinnu sinni fyrir
neytendur að Almenn innheimta beitir ólöglegum aðferðum við
innheimtu smálána. Fyrirtækið gengur hart fram í innheimtu
á ólögmatum kröfum og það hefur einnig haldið lögbundnum
upplýsingum frá lántökum. Lántakar hafa verið settir á vanskila-
skrá þrátt fyrir að um óréttmætar kröfur sé að ræða og lögin-
heimta dregst svo mánuðum og árum skiptir með tilheyrandi
kostnaði fyrir lántakendur.

Ekkert eftirlit er með starfseminni, eins og áður segir, og ekki
virðist hægt að stöðva hana þótt augljóst sé að hún standist ekki
lög. Eina leiðin er að einstaklingur sem telur á sér brotið sendi
kæru fyrir úrskurðarnefnd lögmannna og kvarti undan eiganda
stofunnar persónulega. Nú liggur niðurstaða nefndarinnar fyrir,
í slíku máli, rúmum fimm mánuðum eftir að kærán var móttækin.

Alvarleiki brota mikill

Nefndin vísaði frá kröfum kvartanda sem sneru að því að
innheimta yrði tafarlaust stöðvuð og að oftekinn innheimtu-
kostnaður væri endurgreiddur. Ástæða þess var sú að nefndin
taldi sig skorta valdheimildir til að taka á framangreindum
kröfum. Úrskurðarnefndin taldi það aftur á móti innan síns
valdsviðs að fjalla um þann kröfufilið sem snýr að agabrotum
eigandans. Nefndin kemst í einföldu máli að því að sú háttsemi
að klæða innheimtuna í lögheimtu sé aðfinnsluverð þar sem
ljóst var að innheimtan var ekki undanfari réttarfarsaðgerða, svo
sem dómsmáls. Þar af leiðandi heyrir innheimtan (frum- og
milliinnheimta) undir innheimtulög og þá gilda reglur um
hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar sem Almenn innheimta
braut, enda fór innheimtukostnaður langt umfram lögbundið
hámark. Taldi nefndin, með hliðsjón af alvarleika brotanna, rétt
að veita lögmanninum áminningu.

Neytendavernd í skötulíki

Neytendasamtökin telja augljóst að það er engin neytendavernd
fólginn í því að ákveðin innheimtufyrirtæki geti komið sér hjá
eftirliti Fjármálaeftirlitsins. Það er sjálfsögð krafa að allir sem
stunda innheimtustarfsemi þurfi að uppfylla ákveðin skilyrði og
sæti eftirliti. Ef grunur leikur á brotum þarf að vera til staðar
eftirlitsaðili sem getur að eigin frumkvæði rannsakað mál. Hver
og einn neytandi á ekki að þurfa að senda kæru í eigin nafni
og á eigin reikning fyrir úrskurðarnefnd sem hefur síðan ekki
valdheimildir til að taka á málum. Vissulega er það markverð
niðurstaða að Almenn innheimta hafi stundað ólögmatá löginn-
heimtu og að lögmaður sé áminntur en hún bætir þó í engu tjón
neytandans.



Skráning á vanskilaskrá Creditinfo aðfinnsluverð

Í öðru máli, sem nefndin tók fyrir samhliða, gerir úrskurðarnefndin athugasemdir við starfshætti Almennrar innheimtu hvað varðar skráningu á vanskilaskrá Creditinfo. Lántaki hafði farið fram á að fá skýrt yfirlit og sundurliðun yfir kröfurnar en Almenn innheimta gaf sér allt að 90 daga til að skila þeim gögnum. Í millitíðinni var lántaka hótað með vanskilaskráningu en jafnframt boðið að greiða helming kröfunnar og teldist þá skuldin greidd. Lántakandi hafði ofgreitt ólöglega vexti svo nam hundruðum þúsunda og taldi sig þvert á móti eiga inni kröfu á smálánafyrirtækið og gekk ekki að þessum „samningi“. Taldi úrskurðarnefndin þá háttsemi að hóta vanskilaskráningu, án þess að viðkomandi hafi fengið tilskilin gögn í hendur, aðfinnsluverða. Þáttur Creditinfo í innheimtu ólögmætra smálána undanfarin ár er að mati Neytendasamtakanna óásættanlegur og þarf að skoðast nánar.

Niðurstaðan í þessum tveimur málum sýnir svo ekki verður um villst að innheimtustarfsemi þrífst án raunverulegs eftirlits og viðurlags. Það eitt og sér er gróft brot á neytandarétti og hafa Neytendasamtökin ítrekað bent á þessar brotalamir í lögum og kalla nú eftir því að löggjafinn hysji upp um sig buxurnar.

Smálánafyrirtæki sætir lögreglurannsókn

Danska fjármálaeftirlitið hefur kært starfsemi eCommerce2020 til lögregluvalda vegna gruns um peningabætti. eCommerce2020 hefur stundað smálánastarfsemi á Íslandi frá árinu 2017 undir merkjum Kredia, Múla, 1909 og Hraðpeninga. Fyrirtækið hefur nú hætt útlánastarfsemi en innheimtir úti-standandi kröfur af fullri hörku í gegnum Almenna innheimtu. Það er að mati Neytendasamtakanna dæmigert fyrir úrræðaleysið í þessu máli öllu að það sé dönsk eftirlitsstofnun sem stöðvar starfsemi fyrirtækis sem hefur komist upp með ólögleg okurlán á íslenskum lánamarkaði frá árinu 2017.

Enn ein fléttan?

Nýtt fyrirtæki, Orka Holding, hefur hafið starfsemi en það keypti allt hlutafé Kredia Group og hefur fært starfsemina yfir í félagið Núnú, sem virðist vera enn eitt smálánafyrirtækið sem Ondřej Šmakal hefur aðkomu að. Šmakal átti Kredia Group (sem var í eigu eCommerce2020) og er nú skráður forstjóri Orka Ventures. Leifur Alexander Haraldsson er skráður eigandi og stjórnarformaður Orka Ventures og Núnú en hann átti fyrirtækin Kredia og Smálán sem fóru í þrot fyrir nokkrum árum.

Neytendasamtökin ráða fólki eindregið frá því að eiga viðskipti við fyrirtæki sem eru í stjórn eða eigu manna sem hafa tekið þátt í skipulagðri brotastarfsemi á íslenskum lánamarkaði. Munu samtökin fylgjast grannt með hinu nýja fyrirtæki og starfsháttum þess.

Rafsamgöngur í sókn



Mikil aukning hefur verið í innflutningi á rafbílum og ekki síður rafhjólum enda hefur ýmsum ívilnunum verið beitt til að lækka kostnað á þessum fararskjótum. En betur má ef duga skal ætli Ísland að standast skuldbindingar sínar í loftslagsmálum.

Sprenging í sölu rafhjóla

Neytendablaðið náði tali af Sigurði Inga Friðleifssyni, framkvæmdastjóra Orkuseturs, en hann segir að samtals hafi um 5.000 rafbílar verið skráðir hjá Samgöngustofu og að auki hafi rúmlega 7.000 rafhjól verið flutt inn frá ársbyrjun 2019. „Það er sérstaklega ánægjulegt að sjá hversu mikil aukning hefur átt sér stað í sölu rafhjóla. Snilldin við rafhjól er að þau gera allt landslag flatt enda engin átök að hjóla upp bröttustu brekkur. Það er algjörlega stillanlegt hversu mikið rafmótorinn hjálpar til svo fólk getur valið hvort og hversu mikið það notar af eigin líkamsorku. Mjög gott rafhjól er álíka mikil fjárfesting og bílpróf og ferðatími fyrir styttri ferðir í þéttum byggðum er oft á pari við einkabílinn.“

Mest seldu rafbílarnir

Samkvæmt Sigurði eru flestu rafbílarnir á götum landsins frá Nissan og Tesla, og þar á eftir eru Volkswagen og Hyundai. „Tesla hefur komið inn með látum á þessu ári og er söluhæsta bíltegundin það sem af er árinu óháð orkugjafa. Audi hefur líkað komið sterkt inn á árinu með 136 bifreiðar skráðar, þar af 107 hreina rafbíla.“

Náum tæplega að standa við skuldbindingar

Ísland hefur skuldbundið sig til að minnka losun. Ef sama þróun héldi áfram, hvað tæki langan tíma að rafbílavæða? „Í árslok 2019 voru tæplega 225.000 fólksbifreiðar á skrá á Íslandi. Bílamarkaður á Íslandi hefur sögulega verið mjög sveiflukenndur. Fólksbifreiðamarkaður á Íslandi hefur ávallt verið mjög viðkvæmur gagnvart efnahags- og gengisstöðu landsins og nýskráningar á ári sveiflast á milli 10 og 20 þúsund bíla. Fræðilega tæki því um 10 til 15 ár að rafvæða allan fólksbílaflotann, þ.e.a.s. ef nýskráningarhlutfall rafbíla yrði 100%. Reyndar er það svo að vegasamgöngur veга svo hrikalega þungt í beinum skuldbindingum Íslands varðandi loftslagssamninga að í raun er orðið

nánast ekkert pláss fyrir nýja bensín- og dísilbíla í loftslagsbókhaldinu. Með öðrum orðum þá þarf það að gerast mjög fljótt að yfirgnæfandi meirihluti nýskráninga verði rafbílar ef við ætlum að uppfylla skuldbindingar okkar vegna Parísarsamkomulagsins.“

Er nóg af hleðslustöðvum?

Oft er því haldið fram að skortur sé á rafhleðslustöðvum, sem hamli frekari rafbílavæðingu. Er eitthvað til í því? „Með nýju hraðhleðslustöðvunum sem fyrirhugaðar eru á þessu ári fjölga hraðhleðslustöðvum hér á landi um 40% og verða stöðvarnar í heildina 146. Nýju stöðvarnar tilheyra nýrri kynslóð hraðhleðslustöðva en um er að ræða 150 kW hleðslustöðvar sem geta hlaðið tvisvar til þrisvar sinnum hraðar en þær hraðhleðslustöðvar sem fyrir eru. Að auki hefur Tesla í hyggju að setja upp fjórar til fimm stöðvar á landinu á þessu ári.“

Sigurður segir ennfremur að á síðustu tveimur árum hafi að auki verið settur upp fjöldi minni hleðslustöðva. „Á vefsíðunni www.plugshare.com má sjá allar stöðvar á Íslandi sem eru opnar almenningi. Þá færast mjög í vöxt að vinnustaðir setji upp stöðvar fyrir starfsfólk sitt og á síðasta ári tók einnig gildi ákvæði í byggingarreglugerð varðandi hleðslustöðvar í nýbyggingum.“ Sigurður segir því margt í gangi en hafa verði í huga að rafbílar hafa aðrar innviðaparfir en bensín- og dísilbílar þar sem orkuá-fylling fer að langmestu leyti fram á heimilum og vinnustöðum. Það sé því ofmat hjá sumum hversu víðtækir innviðir þurfa að vera. „Vissulega gætu komið upp tímabundnir flöskuhálsar varðandi hleðslu á milli landsvæða, t.d. ef Félag rafbílaeigenda myndi ákveða að halda stóra árshátíð á Þórshöfn. Það eru hinsvegar allar forsendur til þess að uppbygging hleðslustöðva geti haldið í við eftirspurn til orlitið lengri tíma litið.“

Lítill áhugi hjá bílaleigum

Nú er staðan sú að mikið er til af notuðum bílum á markaði og eftirspurn eftir rafbílum fer ört vaxandi. Mun markaðurinn

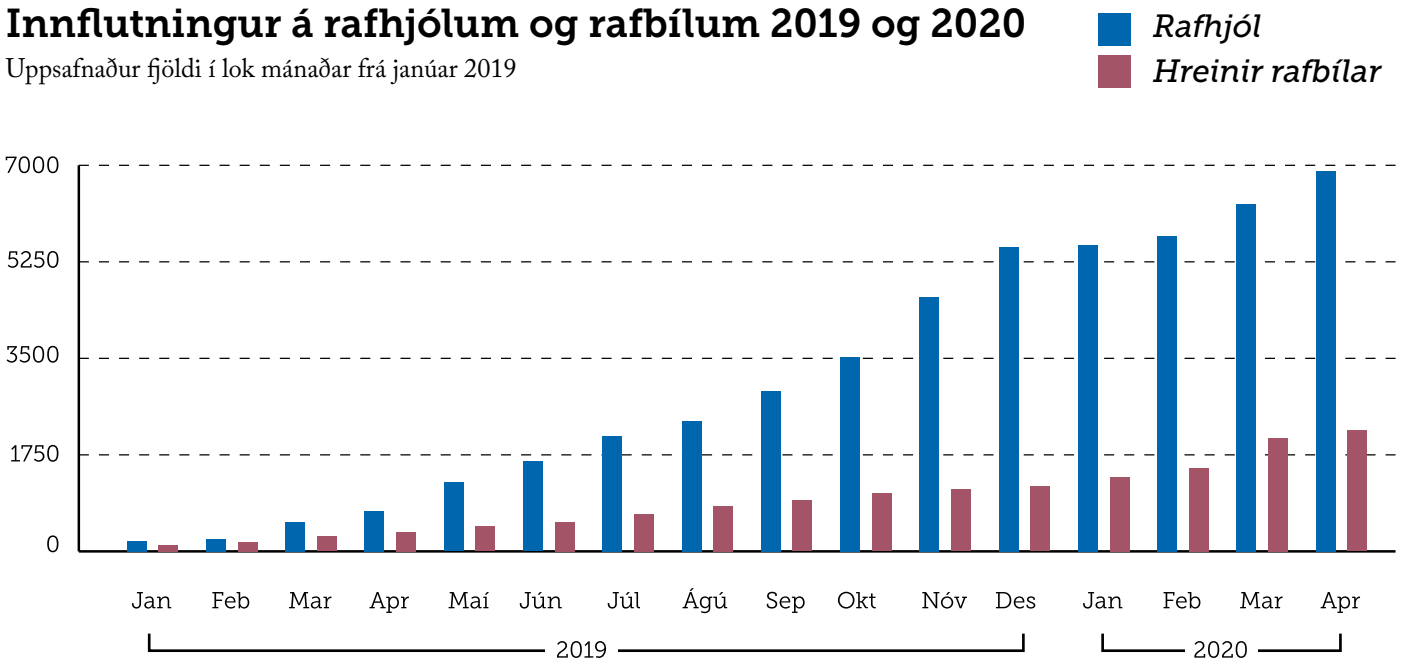


fyllast af notuðum bensín- og díselbílum og mun það hægja á rafbílavæðingu? „Það sem gæti gerst er að neytendur taki ákvörðun um að skipta yfir í rafbíl en hafa ekki fundið rétta gerð eða verð ennþá. Þetta myndi leiða til þess að tímabundið myndi hægja á bílannflutningi á meðan neytendur hanga á eldri bensín- og díselbílum í bið sinni eftir draumarafbílum. Það myndi þýða auka innspýtingu í bílavíðgerðabransann sem fengi auka viðhaldsverkefni. Því miður fyrir þennan iðnað þá yrði þetta líklega einungis tímabundið og við tæki minni eftirspurn þar sem rafbílur þurfa mun minna viðhald. Mestu áhyggjur mínar eru bílaleigur sem hafa tekið ákvarðanir um 30 til 50%

bílakaupa fyrir Ísland sem enda svo flestir í höndum neytenda sem notaðir bílar. Áhugi þeirra á rafbílum hefur verið umtalsvert minni en hjá almenningi og það hægir verulega á nauðsynlegri rafbílavæðingu. Til að taka þetta saman þá skiptir kannski ekki öllu máli verð eða notkun á bensín- og díselbílum sem þegar eru komnir til landsins því á endanum úreldast þeir á 10 til 20 árum. Innflæðið er það sem þarf að huga að og eins og áður segir þá er eiginlega lítið pláss á loftslagslegum forsendum fyrir nýskráningar á bílum sem ganga fyrir jarðefnaeldsneyti,“ segir Sigurður að lokum.

Innflutningur á rafhjólum og rafbílum 2019 og 2020

Uppsafnaður fjöldi í lok mánaðar frá janúar 2019





Starfsemi stöðvuð

- hver er réttur neytenda?

Eftir að Covidfaraldurinn braust út hefur verið í nógu að snúast hjá Neytendasamtökunum og flestar kvartanir varðað mál tengd ferðalögum og flugi, námskeiðum ýmiss konar og áskriftarsamningum við líkamsræktarstöðvar.

Flug og ferðalög

Ef flugrekandi aflýsir flugi á neytandi rétt á endurgreiðslu fargjaldsins. Í mörgum tilfellum hafa flugfélög boðið fólki að fresta ferð gegn útgáfu inneignarnótu og taka margir því boði. Það breytir því þó ekki að kjósi neytendur endurgreiðslu þegar flugrekandi aflýsir flugi eiga þeir rétt á henni. Það sama gildir varðandi pakkaferðir; aflýsi ferðaskrifstofa ferð sem neytandi hefur greitt fyrir á hann rétt á endurgreiðslu á því sem þegar hefur verið lagt út.

Til að bregðast við þeirri stöðu sem upp var komin var lagt fram frumvarp til laga um breytingu á lögum um pakkaferðir sem dregið hefði stórlega úr rétti neytenda. Með því átti að veita ferðaskrifstofum heimild til að endurgreiða niðurfelldar ferðir með inneignarnótum, hvort sem ferðalangur vildi það eða ekki. Í raun átti að gera fólki að lánveitendum ferðaskrifstofa, vaxtalaust og án vissu um endurheimt fjárens. Neytendasamtökin skrifuðu harðorða umsögn um málið þar sem þau bentu á að frumvarpið stangaðist á við stjórnarskrá og bakaði stjórnvöldum jafnframt bótaskyldu. Helstu stjórnlagasérfræðingar landsins eru sammála því mati samtakanna og virðist sem náðst hafi að koma í veg fyrir að frumvarpið verði samþykkt, að minnsta kosti í óbreyttri mynd.

Líkamsrækt og námskeið

Þegar margvíslegri þjónustu var lokað sátu margir neytendur uppi með áskriftir og samninga sem seljandi gat tímabundið ekki efnt.

Staða neytanda sem hafa gert slíka samninga, til dæmis um aðgang að líkamsræktarstöð, er ekki alltaf skýr. Hafi neytandi til dæmis keypt mánaðarkort og líkamsræktarstöðinni er lokað eftir hálfan mánuð, á hann þá rétt á að fá endurgreitt að fullu, hlutfallslega eftir því sem eftir er af tímabilinu, alls engan rétt eða má líkamsræktarstöðin færa tímabilið aftur, þar til opna má stöðina?

Í grunninn hvíla alltaf þær skyldur á öllum samningsaðilum að samninga ber að halda. Á það við um líkamsræktarstöðvar, sundstaði, námskeiðshaldara og alla aðra. Kaupanda ber að greiða umsamda upphæð og seljanda ber að veita þá þjónustu sem um var samið. Vegna Covid var seljendum í raun gert ómögulegt að standa við sinn enda samningsins en það þýðir þó ekki að neytandinn eigi að sitja í súpunni.

Í hverju tilfelli þarf að skoða samningsskilmálana, svo sem hvort í þeim sé fjallað um óvenjulegar eða óviðráðanlegar aðstæður og hvernig ábyrgð er þar háttáð. Ef sérstakir skilmálar eru ekki til staðar geta neytendur beitt ákveðnum vanefndarúrræðum. Eflaust er nærtækast í þessum tilfellum að fara fram á afslátt í samræmi við hlutfall þjónustunnar sem ekki var veitt.

Dæmi: Líkamsræktandi kaupir mánaðarkort í líkamsræktarstöð sem er lokað þegar tímabilið er hálfnað. Engir sérstakir samningsskilmálar gilda um þær aðstæður sem valda því að stöðinni er lokað. Seljandi getur þar með ekki uppfyllt sinn enda samningsins að fullu og neytandinn fer þar með fram á afslátt af kaupverði sem samsvarar hlutfalli veittrar þjónustu. Það sama gæti átt við ef um er að ræða árskort í sund eða námskeið með tilteknum fjölda tíma.

Borið hefur á því að seljendur bjóðist til að koma til móts við viðskiptavinum með leiðum sem hugnast ekki öllum og jafnvel að ekkert heyrir frá seljendum í þessum efnum. Við hvetjum einstaklinga sem lent hafa í þessum aðstæðum að kynna sér samningsskilmála og réttarstöðu sína og hafa samband við Neytendasamtökin ef þeir telja á sér brotið.





Gjaldheimtu breytt í Vaðlaheiðargöngum

Fljótlega eftir að Vaðlaheiðargöng voru tekin í notkun fóru Neytendasamtökunum að berast kvartanir vegna innheimtunnar sem var með nokkuð nýstárlegum hætti. Engin mönnuð greiðsluskýli eru við göngin en fólki hins vegar gert að skrá bíl sinn og greiðslukort inn á síðuna veggjald.is. Væri það ekki gert áður en keyrt var um göngin hafði viðkomandi þrjá tíma til að skrá bílinn með appi eða í gegnum vefsíðuna. Þetta flækjustig varð til þess að margir fengu greiðsluseðil í heimabankann þar sem verðið var 67% hærra en ella.

Neytendasamtökin tóku undir með vegfarendum að kerfið væri óþarflega flókið og óskýrt. Í framhaldinu átti Breki Karlsson góðan fund með framkvæmdastjóra Betri leiðar ehf, Valgeiri Bergmann, og kom athugasemdum á framfæri. Nú hefur verið ákveðið að einfalda gjaldheimtuna og innheimta sama gjald, 1.500 kr., óháð því hvort fólk skráir sig á veggjald.is og greiðir með kreditkort. Neytendasamtökin fagna þessum breytingum.

Vaxtaverkir

- eru vaxtabreytingar lána með breytilegum vöxtum háðar geðþótta?

Nokkuð hefur verið um það að félagsmenn Neytendasamtakanna hafi kvartað vegna óskýrra samningsskilmála fasteignalána með breytilegum vöxtum. Kvartanir snúa aðallega að því hvort og þá hvernig vextir fasteignalána hafi fylgt vaxtabreytingum Seðlabanka Íslands sem ávöxtunarkröfu á markaði, sem undanfarið hafa lækkað meira en nokkru sinni fyrir. Skilmálar margra lánastofnana um breytilega vexti eru þannig úr garði gerðir að lántakar geta illa áttað sig á því hvenær eða við hvaða aðstæður vextir taka breytingum. Það gengur í berhögg við lög um neytendalán og lög um fasteignalán til neytenda en þar segir meðal annars að í samningum um fasteignalán skuli greint frá skilyrðum og málsmeðferð við breytingu á vöxtum og feli fasteignalán í sér breytilegar forsendur skuli lánveitandi útskýra sérstaklega „hvaða áhrif breytingar á vöxtum, verðlagi eða gengi hafa á fjárhæð reglulegra endurgreiðslna, fjárhæð sem neytandi skal greiða, heildarlántökukostnað og árlega hlutfallstölu kostnaðar.“

Neytendasamtökin sendu lánastofnunum fyrirspurn um þetta og urðu svörin þess valdandi að samtökin beindu málinu til Neytendastofu til frekari meðferðar. Neytendastofa úrskurðaði árið 2019 um vaxtaendurskoðun veðskuldabréfa Lífeyrissjóðs

verzlunarmanna og Lífeyrissjóðs starfsmanna ríkisins. Í báðum tilfellum taldi Neytendastofa sjóðina hafa brotið lög með því að veita ófullnægjandi upplýsingar í skilmálum um það við hvaða aðstæður vextir breytist eða skilyrði við breytingu á vöxtum.

Þá kvað Evrópuþingurinn upp stefnumarkandi dóm þann 3. mars sl. þar sem segir að ákvæði um breytilega vexti skuli vera þannig fram sett að venjulegur neytandi geti skilið nákvæmlega hvernig aðferðin sem nýtt er til að reikna vexti virkar og geti metið fjárhagsleg áhrif samningsskilmálans. Fjöldmörg dæmi eru um skilmála neytendalána með breytilegum vöxtum sem útskýra ekki þá aðferð sem notuð er til að reikna vexti með þeim hætti sem gerð er krafa um í dómi Evrópuþingsmálsins.

Núverandi fyrirkomulag ótal lánasamninga með breytilega vexti, sem tengdir eru svokölluðum kjörvöxtum eða einhliða vaxtaendurskoðunarákvæðum, er afar ógagnsætt og íþyngjandi fyrir neytendur sem eru berskjaldaðir fyrir breytingum á vaxtakjörum. Því munu Neytendasamtökin kanna hvort framkvæmd lána með breytilega vexti standist lög og hvort æskilegt sé að láta reyna á einkaréttarleg úrræði og hugsanlega endurheimt oftekinna vaxta.

Verði fyrirkomulag og framkvæmd lánanna dæmd ólögleg eru fordæmi fyrir því að notast eigi við viðmiðunarevnti Seðlabanka Íslands. Því gæti þetta verið mikið hagsmunamál fyrir félagsmenn Neytendasamtakanna.

Býflugur fá breik



Ein af fáum jákvæðum afleiðingum Covid-ástandsins er minni mengum til sjávar og sveita og eru víða dæmi þess að lífríkið og náttúran hafi notið góðs af. Nú eru vísbendingar um að býflugur hafi fengið kærkomna hvíld frá ágangi mannsins en býflugur eru mikilvægir frjóberar og gegna veigamiklu hlutverki í vistkerfinu. Helstu ástæður hnignandi býflugnastofna eru meðal annars mengun, notkun varnarefna, einhæfni í ræktun og breytingar á náttúrulegum búsvæðum, en þrengt hefur verið að býflugum og öðrum skordýrum með landbúnaði og þéttbýlismyndun.

Mengun minnkar blómilm

Mengun í lofti minnkar styrk blómilmils sem býflugurnar reíða sig á og fyrir vikið er erfiðara fyrir þær að ná sér í fæðu. Jafnvel mengun sem talin er lítil getur ruglað býflugur í ríminu og gert það að verkum að þær þurfa að fljúga lengra frá búinu til að sækja sér fæðu. Breskir líffræðingar telja að minni bílaumferð þar í landi undanfarna mánuði hafi haft jákvæð áhrif á býflugnastofna. Það er ekki bara minni mengunin frá bílum sem hjálpar til í þessum efnum. Minni umferð hefur einnig þau jákvæðu áhrif að færri býflugur og vespur verða fyrir bíl. Kanadísk rannsókn frá 2015 leiddi að því líkur að ár hvert deyi 24 milljarðar býflugna og vespa af völdum bílaumferðar í Norður-Ameríku.

Skordýr vaxa úr grasi

Í Bretlandi hafa sveitarfélög sparað viðhald á grænum svæðum í kringum vegi og það virðist hafa óvænt jákvæð áhrif. Í mörg ár hafa líffræðingar í Bretlandi kallað eftir því að svæði við vegkanta fái að vera í friði, undir slagorðinu „Don't mow, let it grow“ eða „Sláðu ekki grasið, láttu það vaxa“. Óslegið gras og órækt er ákjósanlegt búsvæði fyrir býflugur og skordýr og nú er kallað eftir því að sveitarfélög í Bretlandi fari sér hægt í viðhaldi og slætti á grænum svæðum og leyfi skordýrum að njóta sín í náttúrulegri órækt.

Eiturefnanotkun í landbúnaði

Fyrir ekki löngu birtist grein í tímaritinu Science þar sem greint var frá viðamikilli rannsókn sem sýndi fram á umtalsverða fækkun skordýrastofna síðustu áratugi. Með sömu þróun gætu skordýr verið horfin á innan við 100 árum. Sumum skordýrum fjölgar þó, svo sem moskítóflugum, á meðan öðrum fækkar hratt. Eiturefnanotkun í landbúnaði er talin ein ástæðan fyrir fækkun skordýra en eiturog og varnarefni eru líka notuð á garða, bæði í einkaeign og á almenningsvæðum. Garðaúðun er oft og tíðum óþörf þannig að allir geta lagt sitt af mörkum með því að sleppa eiturog og enginn ætti að fá samviskubit þótt garðslátturinn sitji á hakanum.

Heimild [bbc.com](https://www.bbc.com)



Í Bretlandi hefur verið kallað eftir því að villt svæði í kringum vegi séu látin í friði enda séu þau mikilvæg búsvæði skordýra. Hér má sjá mynd frá Sussex héraði í Bretlandi þar sem snyrt hefur verið litillega í vegkantum en óráktin fær annars að njóta sín nærri reipjuökrum.

Garðsláttur kemur niður á mikilvægu skordýralífi þannig að smá órákt í gördum er engum til vansa.

Umdeilt efni í illgresiseyði

Fyrir tveimur árum sendu Neytendasamtökin áskorun á umhverfisráðherra og kölluðu eftir því að hætt yrði að selja plöntueyði með efninu glýfosat til einstaklinga. Rannsóknir hafa sýnt fram á skaðsemi efnisins, sem er öflugur illgresiseyðir, þótt enn sé deilt um það hvort efnið sé krabbameinsvaldandi. Ein algengasta tegund plöntueyðis sem inniheldur glýfosat er Roundup en það var sett á markað árið 1974 af hinu alræmda fyrirtæki Monsanto. Rétt áður en einkaleyfi Monsanto á glýfosat rann út setti fyrirtækið á markað erfðabreytt sæðkorn fyrir ýmsar nytjaplöntur. Nytjaplönturnar eru þeim eiginleikum gæddar að þær þola efnið glýfosat ólíkt illgresi og öðrum plöntum sem stinga sér niður á akrana. Þessi tækni gerir bændum kleift að sprejja akra sína með Roundup eitri án þess að nytjaplantan – soja, maís, bómull – biði nokkurn skaða af. Við þetta jókst salan á Roundup til mikilla muna auk þess sem Monsanto hefur malað gull á hinum svokölluðu Roundup-ready sæðkornum.

Víða er bannað að selja varnarefni sem inniheldur glýfosat til einstaklinga og notkun efnisins er bönnuð í almenningsgördum og opnum afþreyingarsvæðum. Engar slíkar takmarkanir eru hér og var það ástæða fyrrnefnds erindis til umhverfisráðherra árið 2018. Neytendasamtökin telja eðlilegt að heilsa almennings, náttúran og lífríkið njóti vafans og stjórnvöldum sé því skylt að takmarka notkun glýfosats eins og kostur er. Í svörum frá umhverfisráðuneytinu kom fram að málið væri til skoðunar hjá umhverfisráðherra. Verður vonandi hægt að skýra frá afstöðu ráðherra í næsta tölublaði.

Pólýester úr gömlu plasti

- láttu ekki platast

Auglýsingaherferðum fataframleiðenda um sjálfbæra tísku er ætlað að fá okkur til að versla með góðri samvisku, en ekki er allt sem sýnist í þessum efnum.

Umhverfisvæn efni á markað

Neytendur eru sífellt að verða upplýstari um neikvæð umhverfisáhrif fataframleiðslu og það kallar á aðgerðir af hálfu seljenda. Alls kyns umhverfisvæn efni eru komin í sviðsljósið, svo sem lífrænt ræktuð bómull, hampur, ananastrefjar og viskós úr pappamassa. Pólýester úr endurunnum flöskum hefur verið hampað sem enn einum valkosti í flóru umhverfisvænna efna. En hversu sjálfbært er það að dæla út ódýrum fatnaði sem er í raun gerður úr plasti, jafnvel þótt það sé endurunnið?

Pólýester er ódýrt efni sem auðvelt er að meðhöndla og blanda saman við önnur efni og er því mjög vinsælt í fataframleiðslu. Pólýester er slitsterkt, krumpast ekki og hefur litla rakadrægni enda er mest allur íþróttafatnaður úr pólýester eða pólýesterblöndu.

Rafmagnsnotkun veigamesti þátturinn

Það er ekki ýkja langt síðan það fóru fyrst að sjást fót úr pólýesterefni endurunnu úr gömlum plastflöskum. Stórir framleiðendur eins og H&M og Lindex hafa gert sér mat úr plastflöskuendurvinnslutískunni. Þannig heitir ein vörulína H&M „Conscious collection“ og er hún gerð úr endurunnum plastflöskum. Lindex auglýsir einnig fatnað sem „sustainable choice“ og fleiri framleiðendur hafa stokkið á þennan vagn. Lífsferilsgreining á fatnaði sem sænskir vísindamenn hafa gert sýnir að framleiðslan á textílum sjálfum er sá þáttur sem losar mest af gróðurhúsalofttegundum, þ.e. sá þáttur í ferlinu sem snýr að litun textílsins, vefnaði og saumaskap. Það er því nokkuð langt gengið



að einblína einungis á efnið í flíkinni og kalla flíkina sjálfbæra. Endurunnið pólýester er ekki endilega umhverfisvænna en pólýester sem unnið er beint úr hráolíu, það skiptir mestu máli hvernig efnið er framleitt.

Bjargi heimsins höfum

Í viðleitni sinni við að selja neytendum fót án samviskubits auglýsa seljendur jafnvel að endurvinnsla af þessu tagi bjargi höfum heimsins þar sem verið sé að nýta notað plast sem að öðrum kosti hefði hugsanlega endað á hafi úti. Vissulega væri umhverfisvænt að vinna efni í fót úr plastrusli sem finnst á víðavangi og á strandlengjum, en endurunnið pólýester er ekki úr plastrusli heldur úr plastflöskum sem ella hefðu verið endurunnar í nýjar plastflöskur. Eftirspurn eftir plastflöskum til endurvinnslu fyrir pólýesterframleiðslu hefur aukist mikið. Það hefur leitt til þess að nýjar flöskur eru í auknum mæli framleiddar úr hráolíu í stað gamla flaskna. Það er því verulega hæpið að endurvinnsla á plastflöskum í fatnað hafi nokkuð upp á sig út frá umhverfissjónarmiðum. Reyndar er þekkt að þegar textíll unninn úr plasti er þvegin losna litlar örplastagnir út í skolvatnið og enda úti í lífríkinu. Þessar plastagnir eru taldar ógna lífríkinu enda um aðskotaefni að ræða.

Nýtni er góð

Þar sem neytendur verða sífellt meðvitaðri um þá staðreynd að öll neysla er að einhverju leyti óumhverfisvæn þarf ekki að undra að margir vilji leggja sitt af mörkum og velja umhverfisvænsta kostinn hverju sinni. En ekkert er einfalt í þessum efnum og ekki alltaf hægt að treysta fullyrðingum seljenda. Vætanlega er besta ráðið út frá umhverfissjónarmiðum – og einnig með hagsýni í huga – að velja vandaðar flíkur, fara vel með þær og nýta vel og lengi.

Heimild Rád och rön 1/2020



Kallað eftir NutriScore í allri Evrópu

Í síðasta tölublaði var ítarleg umfjöllun um NutriScore-merkinguna sem ætlað er að einfalda neytendum að velja hollan mat. Aðferðin er í einföldu máli sú að mæla jákvæð næringaráhrif (magn trefja, prótíns, ávaxta, grænmetis og hnetu) og neikvæð næringaráhrif (magn sykurs, mettaðrar fitu og salts), auk hitaeiningafjölda. Stig eru gefin fyrir jákvæða og neikvæða þætti og með ákveðinni reikniaðferð er einkunnin fundin út. Hæsta einkunn er A og sú lægsta E.

Aukinn þrýstingur

Sífelld fleiri Evrópulönd hafa ákveðið að innleiða NutriScore og þótt ekki sé hægt að skylda framleiðendur til að taka þátt eru margir jákvæðir gagnvart þessari nýju merkingu. Þannig hafa stórfyrirtæki eins og Nestlé og Danone hoppað á vagninn. Í apríl sl. sendu 40 hagaðilar áskorun til Evrópusambandsins en þar á meðal voru neytendasamtök, þingmenn, fræðimenn, lýðheilsusamtök og matvælaframleiðendur. Kallað var eftir því að NutriScore-merkingin verði lögbundin í Evrópu en sé ekki valkvæð eins og nú er. Bent er að lýðheilsa sé mikilvæg nú sem aldrei fyrr og að mataræði skipti miklu máli í baráttunni gegn ýmsum lífsstílsjúkdómum.

Sá þungi sem má sjá í baráttunni fyrir NutriScore-merkingunni er í raun merkilegur því framleiðendur hafa alla jafna lagst gegn hvers kyns tilraunum í þessa átt. Þeir hafa sjálfir komið sér upp mjög villandi næringargildismerki og börðust hart gegn því að umferðarljósamerkin bresku yrðu skyldumerking í Evrópu. Núna virðist hins vegar von til þess að hagsmunir neytenda geti orðið ofan á og verður fróðlegt að fylgjast með framvindu málsins.

Gagnrýni á NutriScore

Margvísleg gagnrýni hefur verið sett fram og kannski er óhjákvæmilegt að í einhverjum tilfellum geti merkingin verið misvísandi. Evrópusamtök neytenda (BEUC) tóku saman nokkur dæmi til að leiðrétta og útskýra hvað liggur að baki.

Ein gagnrýnin er á þá leið að skyndibiti skori hátt með NutriScore. Gjarnan er tekið dæmi af sykurlausu gosi, sem fær B í einkunn, og frönskum kartöflum, sem fá A.

Sykurlaust gos, sem þykir kannski gefa hvað mest villandi mynd, innheldur engan sykur og engar eða fáar hitaeiningar. NutriScore tekur ekki tillit til aukefna eins og sætuefna, bragðefna og litarefna. Ef slík efni eru í matvöru er það vegna þess að þau eru talin örugg. Sætuefni eru vissulega umdeild en þar til matvælaeftirlitsstofnun Evrópu breytir ráðleggingum fylgir NutriScore þeim viðmiðum sem sett eru fram af yfirvöldum.

Frosnar franskar kartöflur fá A en það er vegna þess að þær eru einfaldlega kartöflur sem hafa verið skornar niður og frystar og NutriScore-merkingin sýnir næringargildið eins og varan er seld. Það skiptir síðan máli hvernig kartöflurnar eru eldaðar, til dæmis hvaða olía er notuð og hversu mikið salt.

Önnur gagnrýni er sú að NutriScore skipti mat niður í góðan og slæman. Því er til að svara að NutriScore snýst ekki um að lyfta einni matvöru á kostnað annarrar. NutriScore-einkunn er einfaldlega „þýðing“ á þeim næringargildisupplýsingum sem birtast aftan á umbúðum. Hér eru þær bara gerðar neytendavænni. Þá er lögð áhersla á að NutriScore-merkingin sé ekki síst gagnleg þegar verið er að bera saman sambærilegar matvörur, til dæmis morgunkorn, til að finna hollasta kostinn.

Sjá ítarlega umfjöllun um NutriScore í 1. tbl. Neytendablaðsins 2020

Leigjendaaðstoðin

- 🏠 Hafir þú spurningar tengdar húsaleigu, ekki hika við að setja þig í samband við Leigjendaaðstoðina í síma 545-1200 eða með því að senda tölvupóst á netfangið ns@ns.is.
- 🏠 Opnunartími Leigjendaaðstoðarinnar er á þriðjudögum og fimmtudögum milli kl. 12:30 – 15:00.
- 🏠 **Starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar munu gera sitt besta við að svara spurningum, veita leiðbeiningar og aðstoð.**

