



Neytendablaðið

***Breytilegir vextir
í brennidepli***



Efni

Frá NS	3
Bifreiðamolar	4
Breytilegir vextir á lánum	6
Hver má kalla sig snyrtifræðing?	8
Sparaðu í samgöngum	10
Frá formanni	13
Matarsóun	14
Póstgjaldafrumskógur	16
Creditinfo og smálán	18
Breyta þarf innheimtulögum	20
Villandi merkingar á snyrtivörum	22



Neytendablaðið

3. 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: 8.500 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.

Leiðarinn

Barátta fyrir bættum hag



Stór þáttur í starfi neytendasamtaka er að berjast fyrir bættum hag neytenda. Í landi þar sem verðlag er almennt hátt er af nógu að taka og við komum víða við í blaðinu að þessu sinni.

Vaxtakostnaður á Íslandi er til dæmis mun hærri en í þeim löndum sem við berum okkur saman við. Undanfarið hafa lán með breytilegum vöxtum sótt í sig veðrið enda er mörgum meinilla við verðtryggð

lán. Hvort þessi lán eru hagstæðari getur enginn séð fyrir þegar lánið er tekið en ef verðbólga helst lág yfir lánstímann ættu þau að vera ágætur kostur. Í flestum skilmálum er gert ráð fyrir því að bankinn geti breytt vaxtaálagi á einhverra ára fresti svo framarlega sem skýrt er kveðið á um það í lánasamningi hvaða þættir hafi áhrif til hækkunar/lækkunar. Svo virðist sem þarna sé pottur brotinn og vilja Neytendasamtökin láta reyna á hvort lántakendur hafi verið látnir greiða of háa vexti af slíkum lánum. Nóg borga landsmenn í vexti af lánum þótt ekki bætist þar ofan á kostnaður sem ekki á rétt á sér.

Það er ekki bara vaxtastig sem er hátt. Íslenskir neytendur hafa löngum þurft að greiða óhófleg gjöld sem leggjast ofan á vörur sem keyptar eru frá útlöndum. Gjöldin virðast að einhverju leyti réttlætt sem tollmúr til verndar innlendri verslun. Umsýslugjöld og hið svokallaða sendingargjald leggjast ofan á allar sendingar óháð andvirði vörunnar og getur þessi aukakostnaður hækkað verð þakans um meira en 1.000 kr. Er þá ekki tekinn með í myndina virðisaukaskattur sem lagður er ofan á vöruna sjálfa og sendingarkostnað. Neytendasamtökin hafa lagt til að smáræðissendingar (bagatelle deliveries) að andvirði minna en 10.000 kr. verði undanskildar hvers kyns gjöldum. Sendingargjaldið, sem nemur 400 kr. komi sending frá Evrópu en 600 kr. komi hún frá landi utan Evrópu, var sett á í fyrra sem einhvers konar skattur til að rétta af rekstur Íslandspósts. Telja Neytendasamtökin óboðlegt að refsa neytendum fyrir hallarekstur sem hefur ekkert með þá að gera. Hafa samtökin kvartað til ESA vegna þessa og bíða svars, en hvað sem því líður ættu stjórnvöld að afnema þennan skatt hið fyrsta og létta þannig óþörfum og óréttmætum álögum af neytendum.

Við skoðum einnig kostnað við rekstur einkabílsins en samgöngukostnaður er, fyrir utan húsnæðiskostnað, einn stærsti útgjaldaliður heimilanna. Hægt er að spara töluverð útgjöld ef aðstæður fólks bjóða upp á aðra ferðamáta en einkabílinn. Ekki er verið að leggja til að fólk losi sig við bílinn heldur er markmiðið að varpa ljósi á hvort aðrir samgöngumátar geti leyst einkabílinn af hólmi, þótt ekki sé nema að einhverju leyti. Rafhjól eru til dæmis afar góður ferðamáti sem fletur út brekkur, styttr vegalengdir og lægir vindinn. Rafhjól er ódyrt í rekstri og er í raun ígildi bíls í það minnsta þegar veður og færð leyfa.

Eins og sjá má í blaðinu liggja baráttumálin víða og Neytendasamtökin taka slaginn fyrir bættum hag neytenda á fjölmörgum vígstöðvum.

Brynhildur Pétursdóttir



Neytendasamtökin

Tölublöðum fækkað, heimasiðan efl

Tölublöðum Neytendablaðsins verður fækkað um eitt og munu því þrjú tölublöð verða gefin út árlega frá og með þessu ári. Ástæðan er fyrst og fremst þröngur fjárhagur Neytendasamtakanna.

Ný heimasíða Neytendasamtakanna hefur loksins litið dagsins ljós og á henni má finna margvíslegt efni og fróðleik sem við hvetjum félagsmenn til að kynna sér.

Aðalfundur NS

Aðalfundur Neytendasamtakanna verður haldinn laugardaginn 31. október frá kl. 10:00 til 12:00. Fundurinn verður að öllum líkindum haldinn með rafrænum hætti en dagskrá, fundargögn og upplýsingar um tilhögun fundarins má finna á ns.is undir „Aðalfundur.“

Engin mótframboð bárust gegn sitjandi formanni og höfðu tíu framboð til stjórnar borist áður en framboðsfrestur rann út. Því verður ekki kosið í stjórn eða til formanns.

Samkvæmt lögum samtakanna eiga allir félagsmenn rétt til setu á aðalfundi samtakanna séu þeir skuldlausir við samtökin viku fyrir aðalfund og hafi tilkynnt um þátttöku með a.m.k. viku fyrirvara. Hægt er að skrá sig með því að senda tölvupóst á ns@ns.is eða hringja í síma 545 1200.

Ársreikningur NS

- afgangur af rekstri

Ársreikningur fyrir árið 2019 verður lagður fyrir aðalfund til samþykktar. Örlítill afgangur var á rekstri síðasta árs eða rúmlega 3.500.000 kr. Er þetta annað árið í röð þar sem afgangur er af rekstri. Útgjöld á árinu 2019 námu rétt um 82.000.000 kr. en tekjur voru 85.640.000 kr. Stærsti einstaki kostnaðarliðurinn eru laun og launatengd gjöld eða 47.377.000 kr. og stærsti tekjuliðurinn eru félagsgjöld upp á 43.500.000 kr. Ársreikninginn má nálgast á heimasíðu samtakanna.

Neytendasamtökunum stefnt

Þótt margt hafi áunnist í smálánabaráttunni stundar fyrirtækið Ecommerce 2020 það enn að skuldfæra meintar skuldir lántakenda beint af bankareikningum og kreditkortum fólks. Þegar lántakar leita réttar síns vísar hver á annan og virðist enginn hafa eftirlit eða valdheimildir til að stöðva athæfið. Við eftirgrennslan kom í ljós að fyrirtækið Quickpay sér um þessar skuldfærslur og gerir Ecommerce 2020 kleift að komast inn á bankareikninga fólks.

Neytendasamtökin sendu tölvupóst á Quickpay og bentu á að fyrirtækið sem þau væru í viðskiptum við hefði stundað ólögmetar lánveitingar og skuldfærði háar fjárhæðir án skýrrar heimildar. Upphæðir sem í flestum tilfellum eiga ekki rétt á sér.

Ecommerce 2020 hefur nú stefnt Neytendasamtökunum og Breka Karlssyni formanni og fer bæði fram á skaðabætur og að ummæli í tölvupóstinum verði dæmd dauð og ómerk. Með stefnunni er félagið þannig að gera opinber ummæli sem send voru í einkapósti, sem gengur gegn markmiði stefnunnar.

Daníel Isebarn tekur til varna fyrir Neytendasamtökin en Ingvar S. Birgisson er lögmaður Ecommerce 2020.

VR, ASÍ og Efling standa við bakið á Neytendasamtökunum í þessari baráttu sem er mjög þakkarvert.



Notaðir bílar, falin gjöld

Í vor barst Neytendasamtökunum kvörtun frá félagsmanni. Hann hafði keypt bíl sem áður hafi verið í eigu bílaleigu en í ljós kom, eftir að kaupin höfðu gengið í gegn, að á bílnum hvíldu tryggingagjöld. Í upphafi árs tóku gildi ný lög um ökutækja-tryggingar. Í 12. grein þeirra segir að vangoldin tryggingaiðgjöld, ásamt vöxtum og kostnaði, hvíli sem lögveð á ökutæki í tvö ár og falli ekki niður við eigendaskipti.

Þetta þýðir að tryggingafélög mega innheimta vangoldin gjöld og áfallinn kostnað af nýjum eiganda bíls þrátt fyrir að gjöldin tilheyri eldri eiganda, bílaleigunni í þessu tilfelli. Samtökin brýna fyrir væntanlegum kaupendum að sýna aðgát og fá til dæmis fullvissu frá seljanda um að ekki hvíli vangoldin gjöld á ökutækinu.

Neytendasamtökin telja um augljósan galla í lögum að ræða, sem varla geti verið í samræmi við raunverulegan vilja löggjafans og beri því að leiðrétta hið snarasta. Hvöttu samtökin tryggingafélögin til að nýta sér ekki lagagloppuna sem neytendur eru svo berskjaldaðir fyrir. Það er skemmst frá því að segja að öll tryggingafyrirtækin urðu við áskorun Neytendasamtakanna og hétu því að innheimta ekki vangoldin gjöld þriðja aðila af neytendum á meðan ekki væri komin ásætlanleg niðurstaða í málið.

Málið er í skoðun hjá helstu hagsmunaaðilum og viðeigandi yfirvöld hvött til að, annað hvort halda skrá yfir lögveð, þ.e. vangoldin lögbundin tryggingaiðgjöld, eða fella heimild til innheimtu þeirra hjá þriðja aðila úr lögum.

Skráningardagur og árgerð bifreiða er tvennt ólíkt

Til Neytendasamtakanna leitaði einstaklingur sem keypti hafði bifreið á bílasölu. Bifreiðin var auglýst sem ný, skráð 2020. Gerði neytandinn því ráð fyrir að hann væri að festa kaupa á nýrri bifreið, þ.e. árgerð 2020. Fjórum vikum síðar hugðist neytandinn skipta bifreiðinni upp í dýrari hjá ónefndu umboði. Verðið sem gefið var sem uppítökuverð var um 6-700.000 kr. lægra en kaupverðið. Skýrði umboðið verðið með því að um væri að ræða árgerð 2018. Vissulega hafði bifreiðin verið ný við kaupin og nýskráð 2020 en hún hafði verið flutt inn árið 2018 og setið síðan þá á hafnarbakka. Neytandinn fór þá til söluaðila sem einnig vildi lækka uppítökuverðið vegna árgerðar. Samtökin leiðbeindu neytandanum um rétt hans og leystist málið að endingu með því að seljandi tók við bifreiðinni og greiddi því sem næst allt kaupverðið til baka.

Vilja samtökin beina því til neytenda að huga vel að árgerð bifreiða við kaup því árgerð bifreiðar þarf ekki að vera sú sem skráningardagur hennar gefur í skyn að hún sé. Í því tilfelli sem hér um ræðir kom árgerð ekki fram á lánasamningi og gerði neytandinn einfaldlega ráð fyrir því að fullt samræmi væri á milli árgerðar og skráningardags.



Sektargreiðslur vegna brota smálánafyrirtækja

Neytendasamtökin hafa um lengi leitað svara við því hvort stjórnvaldssektir sem lagðar voru á smálánafyrirtækið E-Content ehf. hafi skilað sér að fullu í ríkiskassann. Í sjálfu sér ættu slíkar vangaveltur að vera óþarfar því enginn á að komast undan því að greiða stjórnvaldssektir. Þegar kemur að starfsemi smálánafyrirtækjanna hér á landi er hins vegar ekkert eins og það á að vera.

Spurning samtakanna laut að tveimur stjórnvaldssektum að fjárhæð alls 12.400.000 kr., auk dagsekta sem námu 500.000 kr. á dag. Erfiðlega gekk að fá skýr svör og brugðu samtökin að endingu á það ráð að bera ágreininginn undir úrskurðarnefnd upplýsingamála. Töldu samtökin þessar upplýsingar eiga brynt erindi til almennings. Fyrir liggur að fyrirtækið var sektað og það nafngreint og því ætti ekki að ríkja leynd yfir því hvort sektirnar hefðu verið greiddar.

Nýlega komst úrskurðarnefnd áfrýjunarmála að þeirri niðurstöðu að Ríkisskattstjóra bæri að veita Neytendasamtökunum aðgang að umbeðnum gögnum. Fengu samtökin yfirlit yfir skuldastöðu E-Content ehf. við ríkissjóð, sem og hreyfingaryfirlit, bæði dagsett 14. febrúar 2020. Einnig fengu samtökin afhend gögn sem tengdust innheimtuaðgerðum gegn félaginu.

Samkvæmt þessum gögnum nam heildarskuld E-Content ehf. við ríkissjóð alls 476.109.011 kr. þann 14. febrúar sl. Langstærsti hluti skuldarinnar voru uppsafnaðar dagsektir en auk þeirra höfðu dráttarvextir og annar kostnaður safnast upp þau ár sem skuldin var í vanskilum. Virðast dagsektirnar ekki hafa átt rétt á sér og voru þær felldar niður að fullu. Er ástæðan væntanlega sú að E-Content ehf. áfrýjaði ákvörðun Neytendastofu til áfrýjunarnefndar neytendamála og dagsektir byrja ekki að telja

fyrir en áfrýjunarnefndin staðfestir ákvörðun Neytendastofu. Það liðu u.þ.b. fjórir mánuðir þar til niðurstaða áfrýjunarnefndar lá fyrir og þegar ákvörðun um stjórnvaldssektir var loksins staðfest hafði fyrirtækið lagt upp laupana og nýtt fyrirtæki tekið við keflinu.

Í tilkynningu Ríkisskattstjóra sem fylgdi gögnunum kom fram að höfuðstóll sektanna væri greiddur og var þeirri staðhæfingu komið á framfæri að beiðni E-Content ehf. Þau gögn sem samtökin fengu afhent sýna ekki fram á að höfuðstóll stjórnvaldssektanna hefði verið greiddur heldur einungis rétt rúmar fimm milljónir kr. Uppgreiðslan hefur því átt sér stað nýverið eða í það minnsta eftir 14. febrúar 2020. Þá kemur auk þess fram að árangurslaust fjárnám hafi náð fram að ganga í september 2019. Á árinu 2020 virðist E-Content hins vegar geta dregið úr vasa sínum nokkrar milljónir til að greiða höfuðstól sektanna allt að þremur árum eftir að sektin var lögð á fyrirtækið. Má telja líklegt að kæra Neytendasamtakanna um aðgang að gögnum hafi átt hér hlut að máli þar sem fyrir liggur að sektin hafði ekki verið greidd þegar samtökin sendu kærana fyrir úrskurðarnefnd upplýsingamála.

Neytendasamtökin sendu nýlega beiðni til Ríkisskattstjóra um uppfærslu á hreyfingaryfirliti og núverandi skuldastöðu E-Content ehf. við ríkið. Vilja samtökin fá staðfest að E-Content ehf. hafi í raun greitt upp höfuðstól álagðra stjórnvaldssekta, hvenær greiðslan átti sér stað og hvort dráttarvextir og annar kostnaður hafi verið gerður upp.

Lán með breytilegum vöxtum talin ólögleg

Neytendasamtökin telja skilmála og framkvæmd lána með breytilegum vöxtum ekki standast lög. Samtökin hafa sent viðskiptabönkunum bréf og krafði þá um að lagfæra skilmála sína og leiðrétt hlut þeirra sem hallað hefur á.

Síðastliðinn vetur sendu Neytendasamtökin fyrirspurn til viðskiptabanka á Íslandi vegna vaxtaútreiknings íbúðalána með breytilegum vöxtum. Vísað var til þess að vaxtabreytingar undan- gengin misseri hefðu hvorki fylgt vaxtaákvörðunum Seðlabankans né vaxtaþróun á markaði og að grundvöllur breytinganna væri því illskiljanlegur í huga margra lántakenda.

Samtökunum bárust svör frá hluta viðskiptabankanna, þar sem leitast var við að útskýra aðferðafræði og lagagrundvöll vaxtaá- kvæðana þeirra. Svörin voru hins vegar þess eðlis að Neytenda- samtökin töldu ástæðu til þess að skoða málið frekar enda er um að ræða brýnt hagsmunamál fyrir neytendur.

Vaxtaálag hefur hækkað

Á vegum Neytendasamtakanna var unnin greining sem sýnir að vaxtaálag bankanna hefur aukist á undanförunum misserum. Þá leituðu samtökin til Lögfræðistofu Reykjavíkur sem greindi framkvæmd og lagagrundvöll lána til neytenda með breytileg- um vöxtum. Niðurstöður þeirrar greiningar er að framkvæmd bankanna er varðar vaxtabreytingar á lánnum með breytilega vexti uppfylli í mörgum tilvikum ekki þær kröfur sem gera verður um gagnsæi. Staðlaðir skilmálar lána til neytenda standist oft ekki lögmæt kröfur um upplýsingagjöf og skýrleika sem leiði af sér mikið ójafnvægi í samningssambandi neytanda og bankanna. Þá kemur fram að bankarnir hafi ekki lækkað vexti í samræmi við eigin ákvæði í lánasamningum, til dæmis í samræmi við þróun stýrivaxta Seðlabankans. Þó fjárhæðirnar séu ekki alltaf háar

fyrir hvern og einn lántaka eru þetta verulegar upphæðir séu þær lagðar saman.

Neytendasamtökin telja brýnt að jafn mikilvægar ákvarðanir og breytingar á vaxtastigi lána séu skiljanlegar og gegnsæjar og máli sínu til stuðnings vísa samtökin til úrskurða Neytendastofu og dóma Hæstaréttar og Evrópudómstólsins.

Nú þegar vaxtabreytingar eru mjög í deiglu og stjórnendur Seðlabankans stíga fram og vara við því að vextir lána muni hækka er réttlát og lögleg framkvæmd vaxtabreytinga stórt hagsmunamál. Það er því brýnt að framkvæmd breytinga verði komið í skikk áður en næsti vaxtahækkunarfasi hefst.

Kröfubréf

Neytendasamtökin sendu Arion banka, Landsbankanum og Íslandsbanka kröfubréf í byrjun september þar sem skorað var á bankana að:

- lagfæra skilmála og framkvæmd vaxtabreytinga, sem lúta að samningum um breytilega vexti.
- leiðrétt hlut þeirra neytenda sem hallað hefur á með ákvörðunum um vaxtabreytingar sem teknar hafa verið á grundvelli óskýrra og ófullnægjandi skilmála.





Bankarnir svöruðu samtökunum, höfnuðu allir skilningi Neytendasamtakanna og töldu sig vera í fullum rétti. Neytendasamtökin sjá því enga aðra leið en að fá úr því skorið fyrir dómi hvort samtökin eða bankarnir hafi rétt fyrir sér. Sú undirbúningsvinna stendur nú yfir sem og könnun á áhuga félagsmanna á þátttöku í slíkum málarekstri. Nánari upplýsingar má finna á vef samtakanna www.ns.is.

Fordæmisgefandi málsókn

Mál þetta varpar ljósi á veika stöðu neytenda sem benda stjórnvöldum á ágalla í viðskiptum sínum við fyrirtæki og eiga fyrir vikið á hættu að vera dregnir fyrir dóm með tilheyrandi kostnaði og álagi sem slíkum málarekstri fylgir. Þá opinberar málið þann stóra veikleika neytendaréttar sem felst í aðstöðumun einstakra neytenda gagnvart stórfyrirtækjum. Norsku neytendasamtökin fá árlegan styrk frá hinu opinbera til að reka eitt til tvö mál fyrir dómi sem geta haft fordæmisgildi fyrir almenning. Skilmálar og framkvæmd lána með breytilegum vöxtum væri einmitt dæmi um slíkt mál þar sem hagsmunir hvers og eins lántakanda eru líklega ekki það miklir að það réttlæti málsókn en hagsmunir heildarinnar eru gífurlega ríkir. Kjörrið væri ef Neytendasamtökin fengju styrk til að reka þetta stóra mál sem vissulega væri fordæmisgefandi fyrir tugþúsundir íslenskra neytenda. Alltént er mikilvægt að fá úr þessari lagalegu óvissu skorið.

Ólöglegt á öllum stigum

- látið reyna á lögmæti lána með breytilega vexti

Árið 2017 óskaði lántaki eftir því að Neytendastofa úrskurðaði um lögmæti skilmála um heimild banka til að breyta vöxtum í lánasamningi hans. Neytendastofa úrskurðaði neytandanum í hag og taldi skilmálana brjóta í bága við lög. Bankinn áfrýjaði úrskurðinum til áfrýjunarnefndar neytendamála sem staðfesti niðurstöðu Neytendastofu. Bankinn stefndi þá Neytendastofu og lántakanum fyrir héraðsdómi og síðar Hæstarétti en á báðum dómstigum var niðurstaðan sú að skilmálarnir færu á svig við lög. Þurfti lántakinn, sem benti Neytendastofu á ágallann, að taka til varna á báðum dómstigum, sem er eins og gefur að skilja afar íþyngjandi fyrir einstakling, dýrt og tímafrekt. Tók málareksturinn allur rúm tvö ár. Þrátt fyrir afdráttarlausan dóm Hæstaréttar þarf lántakinn að höfða sérstakt mál til að fá hlut sinn leiðréttan þar sem bankinn hefur hafnað kröfum hans um leiðréttungu þrátt fyrir dóminn.



Er snyrtifræðingurinn þinn með réttindi?

Af og til berast Neytendasamtökunum kvartanir vegna meðferða á snyrtistofum sem neytendur eru ósáttir við. Hér á landi má finna fjölda snyrtistofa en ekki eru þó allir sem kalla sig snyrtifræðing með tilskilin leyfi eða menntun í faginu. Ekkert virðist þó koma í veg fyrir að þeir starfi sem slíkir. Þá vakna gjarnan spurningar um það hvað snyrtifræðingar mega gera og hvað ekki. Neytendablaðið ákvað að forvitnast betur um málið.

Hver má kalla sig snyrtifræðing?

Á Íslandi má einungis sá sem er með sveinsbréf eða meistarábréf í iðngreininni kalla sig snyrtifræðing. Snyrtifræðinám er kennt í Fjölbrautaskólanum í Breiðholti og tekur námið að jafnaði um fjögur ár; bóklegt og verklegt auk starfsþjálfunar. Einnig hafa snyrtifræðingar sem lært hafa í aðildarríkjum EES rétt á að starfa hér á landi. Sýslumaður staðfestir réttmæti gagna um nám og starfsþjálfun eftir að viðkomandi félagi iðnaðarmanna, m.a. landssamtökum meistara og sveina, hefur verið gefinn kostur á að segja álit sitt. Eftirlit með þessari framkvæmd hafa lögreglustjórar.

Í raun má segja að starfstíllinn snyrtifræðingur sé villandi og gefi ekki góða mynd af þeirri þekkingu og menntun sem snyrtifræðingar hafa. Nemar í snyrtifræði þurfa að taka áfanga í efna-, heilbrigðis- og líffræði, húðsjúkdómum, sótthreinsun, smitvörnum og skyndihjálpi. Einnig taka þeir hefðbundna áfanga sem neytendur tengja eflaust meira við snyrtifræðinám, svo sem fóta- og handsnyrtingu, litun og plokkun og andlitsmeðferð. En hvað með þær meðferðir sem ekki eru kenndar í snyrtifræðináminu, svo sem augnháralengingar, augnahárapermanent (lash lift), augabrúnapermanent (brow lift), tannhvíttun, neglur og húðflúr? Einfalda svarið er að ef viðkomandi meðferð er ekki kennd í snyrtifræðináminu getur í raun hver sem er framkvæmt hana.

Ófaglært fólk á snyrtistofum

Agnes Ósk Guðjónsdóttir, varaformaður Félags íslenskra snyrtifræðinga, segir að því miður séu dæmi um að snyrtistofur séu með ófaglært starfsfólk en bjóði upp á meðferðir sem einungis snyrtifræðingar mega framkvæma. Í raun ríki hálfgerð villta vestríð á þessum markaði. Ófaglært starfsfólk hafi oft ekki nægilega þekkingu til að meta hvort tiltekin meðferð geti verið skaðleg en í upphafi meðferðar getur þurft að huga því hvort fólk hafi undirliggjandi sjúkdóma. Fólk sem er með sykursýki er til dæmis einstaklega viðkvæmt fyrir sykingum og það þarf að hafa í huga við hand- eða fótasnyrtingu.

Misheppnaðar meðferðir

Erna María Eiríksdóttir snyrtifræðingur segist því miður þekkja dæmi um meðferðir sem endað hafa illa. Einstaklingur fór í fót-snyrtingu á stofu þar sem enginn var faglærður. Fætur hans voru illa farnir og hann var með sár á naglaböndum og húðsykingu auk þess sem neglur hans voru inngrónar. Hafði hin ófaglærða manneskja gengið of langt í meðferðinni og hafði greinilega ekki þá þekkingu er til þurfti til að meta hvaða meðferð hentaði né til að spyrja þeirra spurninga er þörf er á til að greina undirliggjandi sjúkdóma. Einstaklingurinn reyndist vera með sykursýki en hafði ekki greint starfsmanni frá því við komuna á stofuna. Endaði þetta með miklum óþægindum og sársauka í þó nokkurn tíma ásamt miklum læknskostnaði.

Annað dæmi varðar vaxmeðferð hjá ófaglærðri manneskju. Eftir þá meðferð var viðskiptavinurinn illa bruninn á húð og öll hár voru brotin í stað þess að vera tekin með rötum. Þessi einstaklingur endaði eftir meðferðina uppi á bráðamóttöku því ásamt því að beita ekki réttum aðferðum við vaxmeðferðina var einnig notuð röng olía á illa brennda húðina.



Leyfi og eftirlit með snyrtistofum

Snyrtistofur á Íslandi þurfa að uppfylla ákveðin skilyrði eins og á við í flest öllum rekstri til að fá starfsleyfi. Sækja þarf um leyfi frá viðkomandi sveitarfélagi en einnig þarf leyfi frá heilbrigðis- eftirlitinu og vinnueftirlitinu. Ekki er þó gerð krafa um framvísun sveinsbréfs í snyrtifræði.

En hvað er hægt að gera ef grunur leikur á að ófaglærð mann- eskja starfi sem snyrtifræðingur? Hægt er að kæra viðkomandi aðila til lögreglu og við tekur hefðbundið kæruferli. Að sögn Agnesar Óskar gerist því miður ekki neitt í þessum málum þar sem mál af þessum toga lenda ekki ofarlega í forgangsröðuninni.

Samkvæmt lögum er hægt að sekta þá sem reka handiðnað, eins og t.d. snyrtistofur, án þess að hafa tilskilin leyfi en gallinn við lögina er að það kemur ekki fram hver eigi að sinna eftirliti og sekta ef lögina eru brotin. Samtök iðnaðarins hafa bent á að eftirliti með lögum um handiðnað sé verulega ábótavant og kalla eftir aukinni skilvirkni í eftirliti. Neytendasamtökin taka undir þessi sjónarmið enda mikilvægt fyrir neytendur að geta treyst því að þeir sem gefa sig út fyrir að vera sérfræðingar hafi tilskilin réttindi.

Neytendasamtökin minna lesendur á að ganga úr skugga um að snyrtifræðingar sem þeir leita til séu með tilskilin réttindi, megi starfa undir heitinu snyrtifræðingur og séu með alla starfsemi uppi á borði. Þá er það auðvitað ekki þannig að snyrtifræðingar með tilskilda menntun og leyfi geti ekki gert mistök eða að ekki geti komið upp ágreiningur. Telji félagsmenn á sér brotið geta þeir leitað til Neytendasamtakanna sem reyna að útkljá mál og ná sáttum. Einnig er hægt að leggja ágreininginn fyrir kærunefnd vöru og þjónustukaupa ef allt annað þrýtur.

Ávextir og grænmeti ræktað í þrælavinnu

Neytendasamtökin fengu áhugaverða ábendingu frá félagskonu samtakanna. Vísaði hún til fréttaskýringar sem birtist í breska dagblaðinu The Guardian 20. september sl. og fjallar um meintar þrælkunarbúðir á gróðurhúsasvæði í Andalúsíu á Spáni, sem er þekkt sem „Plasthafid“. Þar vinna farandverkamenn frá löndum utan ESB við skelfileg skilyrði og er fullyrt í greininni að vinnulöggjöf sé þverbrotin og mannréttindi höfð að engu. Þá séu engar leiðir fyrir verkamenn að verja sig gegn kórónaveirunni.

Samkvæmt grein Guardian er um tveir þriðju hlutar alls grænmetis og allra ávaxta sem fara á Evrópumarkað ræktaðir í „Plasthafinu“. Því vakna spurningar um hvort ávextir og grænmeti frá þessu svæði endi á borðum íslenskra neytenda. Neytendasamtökin sendu fyrirspurn til innflytjenda og spurðu hvort þeir væru að flytja inn ávexti og grænmeti frá þessu tiltekna svæði, hvaða stefnu fyrir- tækið hefði varðandi aðbúnað verkamanna og hvernig það tryggði að mannréttindi þeirra væru virt.

Neytendasamtökin bíða nú svara frá innflytjendum og munu greina félagsmönnum frá þeim á vef samtakanna ns.is þegar þau berast.

Samgöngusparnaður sem um munar!



Auður Alfa Ólafsdóttir
verkefnastjóri verðlagseftirlits ASÍ

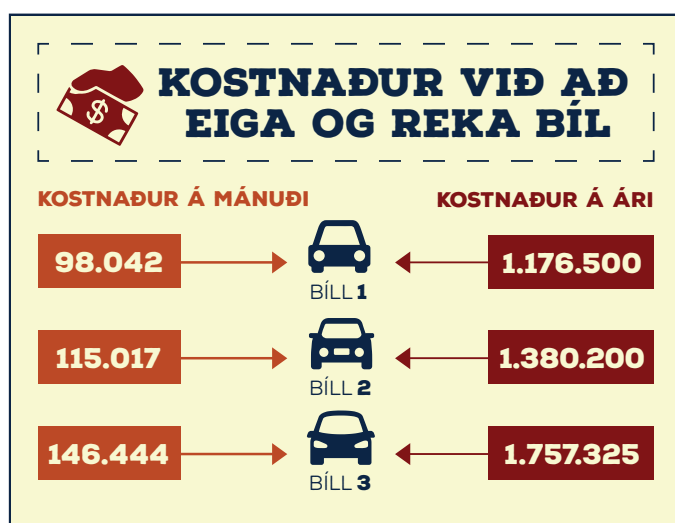
-hversu mikið má spara með því að fækka bílum á heimilinu eða sleppa því alfarið að reka bíl?

Samgöngur eru næst stærsti útgjaldaliður íslenskra heimila á eftir húsnæðiskostnaði. Ýmsar leiðir eru þó til að draga úr samgöngukostnaði og ferðast með öðrum hætti en með bíl. Með tilkomu rafskutlna og rafhjóla, fleiri og betri hjólastíga og deilibílaleiga, auk hefðbundinna bílaleiga, er það orðinn mun raunhæfari kostur að vera án bíls en áður eða fækka bílum á heimilinu. Fólk er auðvitað í misgóðri stöðu til að gera breytingar sem þessar og geta sumar fjölskyldur ekki verið án þess að eiga bíl, jafnvel tvo, á meðan öðrum dugir einn og enn aðrar geta alveg sleppt því að eiga bíl.

Fjölbreyttir ferðamátar í stað bílsins

Mörgum getur þótt það stórt skref að ferðast öðruvísi en á bíl og þá skiptir máli að setja sér raunhæf markmið og „leyfa“ sér til dæmis að taka leigubíl þegar þess er þörf. Þeir sem ætla að stunda alfarið bíllausan lífsstíl þurfa mögulega að nýta fleiri ferðamáta en þeir sem ætla sér aðeins að fækka bílum á heimilinu. Ferðalengd, veður og tilgangur ferðar geta kallað á ólíka ferðamáta og er því ágætt að gera ráð fyrir ákveðnum sveigjanleika og fjölbreytni í ferðamatum.

Á meðfylgjandi myndum má sjá árskostnað við að eiga og reka bíl og áætlaðan árskostnað við aðra samgöngumáta til samanburðar. Við útreikningana er stuðst við þrjá verðflokka bifreiða sem eru eknir 15.000 km á ári og eru á eignarári fimm. Miðað er við að bílarnir gangi fyrir bensíni og að bíll 1 kosti 2.800.000 kr., að bíll 2 kosti 3.600.000 kr. og að bíll 3 kosti 5.100.000 kr. Hafa skal í huga að rafmagnsbílar eru mun ódýrari í rekstri en bensínbílar en geta verið dýrari í innkaupum. Þeir eru þó að sjálfsögðu mun umhverfisvænni kostur! Nánari upplýsingar um forsendur útreikninga má sjá aftast í greininni.



Skoðum síðan árskostnað við ýmsa samgöngumáta. Gerum ráð fyrir því að fólk sem ætlar sér að ferðast með öðrum hætti en með bíl geti valið úr nokkrum möguleikum eftir því sem hentar best við mismunandi aðstæður. Reiknum með kostnaði við að taka leigubíl af og til, leigu/notkun á rafskutlu eða deilibíla. Gerum einnig ráð fyrir kostnaði við árskort í strætó, árskostnaði við að eiga og viðhalda ágætis reiðhjólí/rafmagnshjólí og kostnaði við leigu á bílaleigubíl einn mánuð á ári (t.d. í sumarfríinu eða jólamánuðinum). Ef einn bíll er til staðar á heimili er minni þörf á sumum samgöngumátum og má í slíkum tilfellum reikna með að ekki sé þörf á bílaleigubíl og að minni kostnaður fari í leigubíla og leigu á rafskutlum/deilibílum á ári.



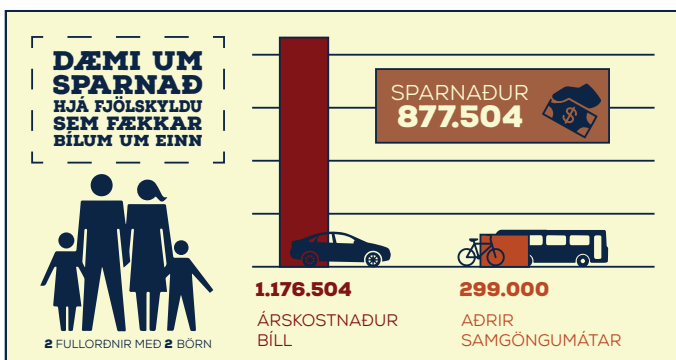
Kostnaður við aðra samgöngukosti en bílinn

Í þessari töflu má sjá dæmi um árskostnað fyrir mismunandi fjölskyldustærðir við aðra samgöngumáta en bíl, bæði fyrir fjölskyldur sem ætla að vera án bíls og fyrir þær sem hafa hug á að fækka bílum á heimilinu.

FJÖLBREYTTIR FERÐAMÁTAR

ÁRSKOSTNAÐUR FYRIR MISMUNANDI FJÖLSKYLDUSTÆRÐIR

SAMGÖNGUKOSTNAÐUR BÍLLAUS LÍFSTÍLL	ÁRSKORT Í STRÆTÓ F. FULLORDINN	ÁRSKORT Í STRÆTÓ 6-11 ÁRA	ÁRSKORT Í STRÆTÓ 12-17 ÁRA	HJÓL FULLORDINN	HJÓL BARN	HJÓL UNGMENNI	LEIGUBÍLL/ZIP CAR/RAFSKUTLUR	BÍLLEIGUBÍLL Í 1 MÁNUÐ	KOSTNAÐUR Á ÁRI
EINSTAKLINGUR	76.700	---	---	50.000	---	---	120.000	90.000	336.700
EINSTAKLINGUR MEÐ 1 BARN	76.700	9.100	---	50.000	10.000	---	120.000	90.000	355.800
EINSTAKLINGUR MEÐ 2 BÖRN	76.700	9.100	23.200	50.000	10.000	20.000	120.000	90.000	399.000
2 FULLORDNIR	153.400	---	---	100.000	---	---	120.000	90.000	463.400
2 FULLORDNIR MEÐ 1 BARN	153.400	9.100	---	100.000	10.000	---	120.000	90.000	482.500
2 FULLORDNIR MEÐ 2 BÖRN	153.400	9.100	23.200	100.000	10.000	20.000	120.000	90.000	525.700
SAMGÖNGUKOSTNAÐUR FÆKKUN BÍLA Á HEIMILI ÚR TVEIMUR Í EINN	ÁRSKORT Í STRÆTÓ F. FULLORDINN	ÁRSKORT Í STRÆTÓ 6-11 ÁRA	ÁRSKORT Í STRÆTÓ 12-17 ÁRA	HJÓL FULLORDINN	HJÓL BARN	HJÓL UNGMENNI	LEIGUBÍLL/ZIP CAR/RAFSKUTLUR	BÍLLEIGUBÍLL Í 1 MÁNUÐ	KOSTNAÐUR Á ÁRI
2 FULLORDNIR	76.700	---	---	100.000	---	---	60.000	---	236.700
2 FULLORDNIR MEÐ 1 BARN	76.700	9.100	---	100.000	10.000	---	60.000	---	255.800
2 FULLORDNIR MEÐ 2 BÖRN	76.700	9.100	23.200	100.000	10.000	20.000	60.000	---	299.000

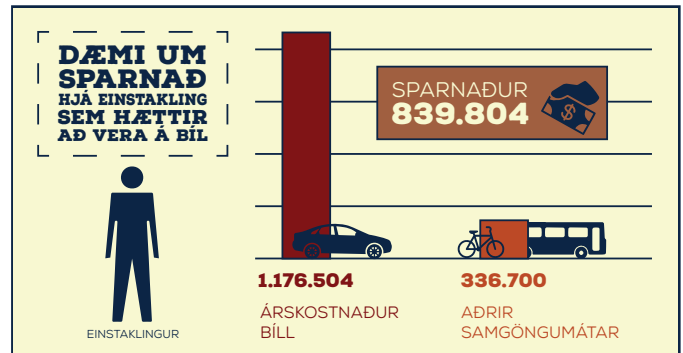


Dæmi um fjölskyldu sem fækkar bílum úr tveimur í einn.

Ef kostnaður við að reka og eiga bíl er borinn saman við samgöngukostnað með blöndu af öðrum ferðamátum sést að spara má háar fjárhæðir með því að losa sig við einn bíl af heimilinu. Með því að fækka bílum úr tveimur í einn getur fjölskylda samsett af tveimur fullorðnum og tveimur börnum dregið úr kostnaði um 877.000 kr. – 1.450.000 kr. á ári, mismikið eftir því hvernig bíl um ræðir. Það samsvarar launahækkun á ári upp á um 1.400.000 kr. – 2.300.000 kr. Eins og sjá má í töflunni er gert ráð fyrir einu samnýtanlegu strætókorti fyrir fullorðna, strætókortum fyrir eitt barn og eitt ungmenni, árskostnaði við hjól/rafhjól fyrir alla fjölskyldumeðlimi og kostnaði við að taka leigubíl eða leigja rafskutlu af og til.

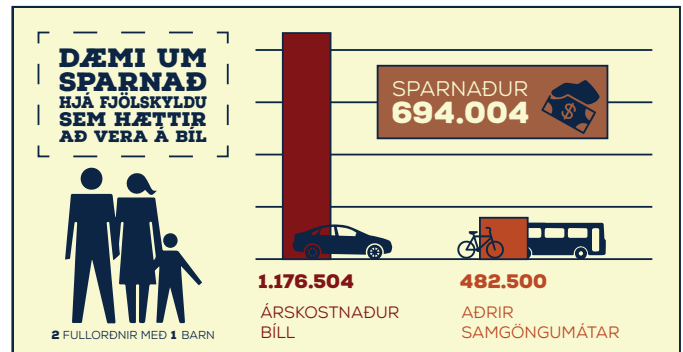
Dæmi um einstakling sem losar sig við bílinn

Ef við skoðum hvað má spara með því að losa sig alfarið við einkabílinn má sjá að einstaklingur sem ákveður að nýta aðra samgöngumáta getur sparað um 839.000 – 1.400.000 kr milljónir á ári. Það samsvarar launahækkun upp á um 1.330.000 kr – 2.260.000 kr. á ári. Í stóru töflunni má sjá þann kostnað sem gert er ráð fyrir í aðra ferðamáta hjá bíllausum einstaklingi.



Dæmi um fjölskyldu sem losar sig við bílinn

Fjölskylda með eitt barn sem losar sig alfarið við einkabílinn sparar um 694.000 – 1.270.000 kr. á ári, mismikið eftir því hvers konar bíl hún losar sig við. Það samsvarar launahækkun upp á um eina til tvær milljónir á ári. Í þessu tilfalli er gert ráð fyrir strætókorti fyrir tvo fullorðna og kostnaði við tvö hjól/rafhjól en sumum fjölskyldum gæti nægt að deila fullorðinskorti í strætó. Þá er gert ráð fyrir aðeins minni kostnaði í leigubíla/rafskutlur/deilibíla en þegar enginn bíll er á heimilinu.



Reiknaðu dæmið þitt!

Hægt er að raða samgöngukostum á fleiri máta og fyrir fleiri fjölskyldustærðir. Sumir telja sig kannski ekki þurfa hjól og aðrir ekki strætókort. Einhverjir nota rafskutlur kannski meira en hjól og enn aðrir nota mest leigubíla og strætó en síður rafskutlur og hjól. Þá er líklegt að margir eigi hjól eða taki strætó af og til þrátt fyrir að eiga bíl og er sá kostnaður því kannski að hluta til þegar til staðar og getur sparnaðurinn við að losa sig við bílinn því verið enn meiri.

Hvort sem fólk vill kaupa sér aðeins dýrara hjól, fara oftar með leigubíl eða sleppa því að eiga strætókort er ljóst að mikill sparnaður næst með því að sleppa því að eiga og reka bíl.

Töluvert svigrúm er til að eyða pening í aðra samgöngumáta og ná samt að spara háar fjárhæðir í hverjum mánuði og nýta í annað. Fyrir utan sparnaðinn eru góðar líkur á því að þú hreyfir þig meira með breyttum ferðavenjum, sem er jákvætt fyrir andlega og líkamlega heilsu. Settu dæmið upp fyrir þig/þína fjölskyldu og sjáðu hversu mikið þú getur sparað!

Vert er að benda á að launagreiðendur og launþegar geta samið um allt að 8.000 króna skattfrjálsa greiðslu upp í kostnað ef launþegi nýtir almenningsamgöngur eða vistvæna samgöngumáta á borð við að ganga eða hjóla þegar hann ferðast milli heimilis og vinnustaðar eða í þágu launagreiðanda.

Forsendur

Stuðst er við útreikninga Félags íslenskra bifreiðaeigenda (FÍB) á kostnaði við rekstur og eign fólksbifreiða árið 2020. Nánari upplýsingar um forsendurnar má finna á vefsíðu FÍB, www.fib.is/is/billinn/rekstrarkostnadur.

Árskostnaður við hjól/rafhjól er miðaður við hvað gæti kostað að meðaltali á ári að kaupa og viðhalda hjóli sem hugsað er til að komast á milli staða. Kostnaður við leigubíla/rafskutlur/deilibíla leigu er hugsaður sem einskíptis kostnaður yfir heilt ár ef fólk vill taka leigubíl, leigja rafskutlu eða nýta deilibíl hjá deilibíla leigu. Miðað er við 10.000 kr. á mánuði fyrir fjölskyldur/einstaklinga sem eru ekki með bíl en 5.000 kr. fyrir þá sem ætla að vera með einn bíl á heimilinu.

Þar sem tveir fullorðnir eru á bíllausu heimili er miðað við að báðir aðilar séu með árskort í strætó og eigi hjól. Þar sem tveir fullorðnir eru á heimili og ætla að fækka bílum um einn er miðað við að það sé einungis þörf á einu samnýtanlegu strætókorti en báðir eigi hjól. Þar sem eru tvö börn á heimili er miðað við að annað þeirra sé á aldrinum 6–11 ára og hitt á aldrinum 12–17 ára. Kostnaður í strætó er miðaður við 12 mánaða árskort samkvæmt gjaldskrá Strætó.

Við útreikninga á launum er miðað við 37,1% skattprósentu.



Frá formanni

Baráttan heldur áfram

Í ávarpi sínu í fyrsta tölublaði Neytendablaðsins í júní 1953 segir Sveinn Ásgeirsson fyrsti formaður Neytendasamtakanna: „Almenn neytendasamtök hafa mjög mikilvægu hlutverki að gegna í þjóðfélaginu ... Kaupendum neysluvara ætti að vera innan handar að mynda með sér sterk samtök til að gæta hagsmuna sinna. Lýðræðislegra markmið, en þessara samtaka er vart hægt að hugsa sér.“

Um þessar mundir eru tvö ár síðan ég var kjörinn formaður Neytendasamtakanna og ljóst að mér er treyst fyrir formennsku í önnur tvö, þar sem ekki bárust önnur framboð. Ég geri mér grein fyrir ábyrgðinni sem fylgir formennsku Neytendasamtakanna og er ákaflega stoltur og þakklátur fyrir traustið.

Undanfarin tvö ár hafa verið viðburðarík, svo ekki sé fastar að orði kveðið, og margvísleg mál á borðum samtakanna. Aksturmælasvindl Procar kom upp á haustmánuðum 2018. Þá um vorið féll flugfélagið Wow og innflutningur á fersku/ hráu kjöti var í hárnæmi í kringum samþykkt nýrra laga. Sumarið 2019 var endastöðvagjald Póstsins samþykkt þrátt fyrir hávær mótmæli samtakanna og kærðu samtökin það í kjölfarið til ESA, Eftirlitsstofnunar EFTA. Þá hefur baráttan gegn smálánum skipað stóran sess hjá samtökunum og hún hefur leitt í ljós ýmsa vankanta á neytendarétti, til dæmis í tengslum við sjálfvirkar úttektir af reikningum fólks, skráningar fjárhagsupplýsinga og innheimtulög. Um áramótin 2019/2020 gengu í gildi ný lög um úrskurðaraðila á sviði neytendamála sem fólu í sér mikla réttarbót fyrir neytendur. Kórónuveirufaraldurinn, sem hófst í upphafi árs 2020, bar með sér fjölda áskorana fyrir neytendur. Eins og stundum vill verða þegar á reynir var sótt að réttindum neytenda en öflug varnarbarátta Neytendasamtakanna bar árangur og frumvarpi til laga, sem hefði gert ferðaskrifstofum kleift að sækja lán í vasa viðskiptavina sinna að þeim forspurðum, var hrundið. Spjót samtakanna beinast nú meðal annars að skilmálum lána með breytilegum vöxtum og framkvæmd vaxtabreytinga, en samtökin telja þau vera á svig við lög og þar eru ekki öll kurl komin til grafar.

Á undanförunum tveimur árum hafa samtökin staðið fyrir ráðstefnum og skrifað tugi umsagna um frumvörp og áform löggjafans um setningu laga sem varða neytendur. Ótalin er sá fjöldi mála sem kemur til kasta samtakanna á hverjum degi þar sem neytendur leita réttar síns. Í ár hefur málum fjölgað um 70% frá fyrra ári, sem má að stærstum hluta rekja til kórónuveirufaraldursins og mála er varða ferðaskrifstofur, flugfélög, líkamsræktarstöðvar og námskeiðshaldara.

Viðsnúningur hefur orðið í innra starfi Neytendasamtakanna. Á kraftmiklum aðalfundi samtakanna í fyrra var einróma samþykkt ný grunnstefna þeirra. Stefnan endurspeglar raunverulegt starf samtakanna og byggir á breiðum grunni. Í grunnstefnunni er ekki tekið á, eða farið ofan í, einstök málefni, en hana er þess í stað hægt að nota sem mælistiku á öll þau mál sem Neytendasamtökin glíma við hverju sinni. Þá er fjárhagur samtakanna einnig orðinn styrkari á undanförunum tveimur árum. Gleðilegast er þó að eftir nokkurt öfugþróunarskeið hefur félagsmönnum fjölgað um 5% í ár og eru nú rúmlega 8200 talsins. Miðað við hina frægu höfðatölu er um fertugasti og fjórði hver Íslendingur félagsmaður og er það heimsmet.

En það verður ekki látið staðar numið hér. Þó að flest hafi breyst í umhverfinu frá stofnun samtakanna 1953, og mestmegnis til batnaðar fyrir neytendur, er enn af nógu að taka. Það hefur komið á daginn sem fram kemur í forsíðufrétt fyrsta Neytendablaðsins: „Verkefni, sem neytendasamtök geta látið til sín taka, eru óþrjótandi og sennilega ókleift að telja þau öll upp.“ Það hafa reynst orð að sönnu og baráttan heldur ótraud áfram!

Breki Karlsson

Allur matur á að fara...

Þrátt fyrir að matarverð á Íslandi sé í hærrí kantinum borið saman við flest önnur Evrópulönd er matarsóun hér á landi engu minni en annars staðar. Sóun á mat er ekki bara slæm fyrir fjárhaginn heldur eru umhverfisáhrif matarsóunar mikil og víðtæk.

Minnka á matarsóun um helming

Í vor skilaði starfshópur um matarsóun 24 tillögum til umhverfisráðherra sem miða að því að draga út matarsóun. Eru aðgerðirnar ýmist á ábyrgð stjórnvalda eða atvinnulífsins og fela þær meðal annars í sér reglubundnar mælingar á matarsóun, rannsóknir á orsökum matarsóunar á heimilum, umbætur á regluverki og eftirliti með matvælaframleiðendum, endurskoðun á reglum sem varða stórelldhús og nýtingu á afgangshraefni, umbun fyrir matargjafir og samstillingu framboðs og eftirspurnar í smásölu. Lagt er til að dregið verði úr hvers kyns matarsóun um 30% fyrir árið 2025 og um helming fyrir árið 2030.

Lítill árangur náðst

Evrópusambandið hefur gefið það út að minnka eigi matarsóun um helming fyrir árið 2030. Til að hægt sé að ná því markmiði þarf umfang matarsóunar að liggja fyrir. Öðruvísi er ekki hægt að mæla árangurinn. Frá og með árinu 2020 er ríkjum Evrópusambandsins auk EES-ríkjanna því skylt að safna upplýsingum um umfang matarsóunar og mun Ísland skila sinni fyrstu skýrslu árið 2022.

Umhverfisstofnun hefur tvisvar fengið styrk frá Hagstofu Evrópusambandsins til að framkvæma rannsóknir á umfangi matarsóunar hér á landi. Sú nýjasta kom út í febrúar á þessu ári. 90 heimili tóku þátt í könnuninni en 762 fyrirtæki, úr hinum ýmsu atvinnugreinum, lentu í úrtaki. Aðeins bárust svör frá 80 fyrirtækjum og engin eða ófullnægjandi gögn bárust frá landbúnaði, útgerð og fiskvinnslu, framleiðslu á olíu og fitu og mjólkurframleiðslu.

Niðurstöður sýndu að meðalheimili hendir um 20 kílóum af nýtleigum mat árlega, 5 kílóum af matarolíu og fitu og 40 lítrum af

drykkjum. Er þetta ekki marktæk breyting frá fyrri könnun, sem gerð var 2016. Heild- og smásala, veitingageirinn og mótuneyti skóla og heilbrigðisstofnana sóa svo öðru eins. Er því ljóst að hægt er að gera mun betur.

Matarsóun í verslunum

Matarsóun í matvöruverslunum hefur ekki síst verið til skoðunar enda er almennt talið að umtalsverður hluti sóunar eigi sér stað í smásölu.

Hjördís Elsa Ásgeirsdóttir, markaðsstjóri Krónunnar, segir markvisst unnið að því að draga úr matarsóun en á síðasta ári minnkaði matarsóun um 48% hjá Krónunni og voru 460 þúsund einingar seldar með afslætti. Helsta aðgerð Krónunnar sem snýr að neytendum er að bjóða viðskiptavinum tilboð á matvöru sem er við það að renna út. „Við hvetjum viðskiptavinum okkar til að nýta matvöru sem komin er á síðasta séns og setjum tilkynningar og myndir á Facebooksíðuna okkar svo fólk sjái hvaða vörur eru á lækkuðu verði og í hvaða verslunum.“ Segir Hjördís þetta hafa gefist mjög vel og matur sem ekki selst er gefinn og matvara sem verður ónýtt er flokkuð í lífrænt sorp.

Gunnar Egill Sigurðsson er framkvæmdastjóri verslunarsviðs hjá Samkaupum. Hann segir að með átakinu „minni sóun“, sem hófst árið 2015, hafi sjónum meðal annars verið beint að matarsóun. „Við gefum stigvaxandi afslátt af matvöru sem er að renna út á tíma og seldum í fyrra 375 tonn á slíku tilboði.“ Gunnar segir það markmið Samkaupa að útrýma sóun á fersku kjöti en það hefur tíðkast að verslanir geti skilað kjöti sem er að renna út á tíma aftur til kjötvinnslunnar. Þessi „skilaréttur“ hefur verið gagnrýndur með tilliti til matarsóunar þar sem verslanir hafa í raun ekki hvata til að selja þær birgðir sem til eru. Gunnar segir það nú í skoðun að Samkaup kaupir ferskt kjöt án skilaréttar

og taki þannig ábyrgð á því að sá lager sem er til hverju sinni seljist og að sem allra minnst fari til spillis.

Baldur Ólafsson, markaðsstjóri Bónuss, segir fyrirtækið leggja mikla áherslu á að draga úr matarsóun. Þannig hafi Bónus frá upphafi selt matvörur á síðasta neysludegi með verulegum afslætti og náð að minnka bæði rýrnun og auka flokkun á lífrænum úrgangi innan verslana. Verslunin seldi 130 tonn af útlitsgölluðum matarávöxtum á síðasta ári og 72 tonn af kjúklingi sem var á síðasta snúningi en þó öruggur til ætis. Baldur segir að nú standi yfir átak í öllum verslunum sem felst meðal annars í því að gera matvöru á síðasta snúningi aðgengilegri og sýnilegri innan verslana Bónuss með vel merktum grindum sem munu gera viðskiptavinum auðveldara fyrir að nálgast matvöru á lækkuðu verði.

Breytt neytendahegðun

Umræðan um matarsóun hefur verið áberandi í Danmörku undanfarin áratug en þar fer fremst í flokki Selina Juul sem stofnaði samtökin Stop spild af mat árið 2008. Árangurinn má ekki síst sjá af því að danskar matvöruverslanir henda mun minna af mat en áður þótt enn sé langt í land. Selina Juul segir í samtali við danska neytendablaðið Tænk að það sé orðið liður í samkeppni milli matvöruverslana að keppast um að minnka matarsóun. Þegar Rema 1000 hætti að bjóða magnafslátt, svo sem „tveir fyrir einn“, fylgdu aðrar keðjur í kjölfarið en sýnt þykir að slík tilboð á mat ýti undir sóun.

Í rannsókn sem gerð var í Danmörku kom í ljós að þær aðgerðir sem njóta mestra vinsælda meðal neytenda er lækkað verð á vöru sem er að renna út á tíma, minni pakknningar og afsláttur af stykkjaverði í stað afsláttar af magnkaupum. Tino Bech-Larsen, prófessor við Árósháskóla, segir í samtali við Tænk að verslanir þar í landi séu komnar vel á veg með að taka á vandanum. Eðli málsins samkvæmt sé til mikils að vinna að minnka matarsóun út frá rekstrarlegum forsendum en þá skipti ekki síður máli að neytendur séu orðnir kröfuharðari. Þannig hafi neytendahegðun breyst því hér í eina tíð hefði fólk sem keypti mat á síðasta sóludegi á niðursettu verði verið litíð hornauga, slíkt hefði jafnvel talist nírflsháttur. Í dag sé slík hegðun hins vegar merki um að fólk sé samfélagslega ábyrgt.

Ljóst er að enn er allt of mikil sóun í gangi þrátt fyrir aukna vitneskju um neikvæð áhrif matarsóunar. Markmið um að draga úr matarsóun um helming á næstu tíu árum eru metnaðarfull en að sama skapi nauðsynleg enda mikilvægur liður í baráttunni gegn loftslagsbreytingum. Á heimasíðunni matarsoun.is má finna góðar leiðbeiningar og ráð til að draga úr matarsóun.



Æ sér gjöf til póstgjalda



Það hefur lengi viðgengist að refsa neytendum með óhóflegum gjöldum kjósi þeir að kaupa varning frá útlöndum. Sé um ódýra sendingu að ræða geta gjöldin slagað hátt upp í verðmæti vörunnar og jafnvel í einhverjum tilfellum farið umfram það. Sú staðreynd virðist í sumum tilfellum koma á óvart, svo sem þegar um er að ræða sendingu sem kemst einfaldlega inn um bréfalúgu. Þarf því ekki að undra að Neytendasamtökunum berast ófáar kvartanir vegna hárra póstburðargjalda. Neytendablaðið tók saman yfirlit yfir helstu gjöld sem innheimt eru vegna sendinga til Íslands og er óhætt að tala um gjaldafrumskóg í því samhengi.

Sendingargjald

Sendingargjald (einnig kallað endastöðvagjald) er fast og fer eftir uppruna sendingar. Berist sending frá Evrópu leggst 400 kr. gjald ofan á sendinguna en sé hún frá landi utan Evrópu er gjaldið 600 kr.

Á síðasta ári voru gerðar breytingum á lögum um póstpjónustu. Var Íslandspósti sumarið 2019 heimilað að innheimta sendingargjald að því gefnu að það taki mið af kostnaði við póstmeðferð, upphæð þess sé í samræmi við gæði þjónustu og gjaldið gegnsætt. Rökin fyrir hinu umdeilda gjaldi var tap Íslandspósts á móttöku sendinga frá Asíu. Að endingu var gjaldið þó lagt ofan á sendingar frá öllum löndum, ekki einungis frá Asíu.

Neytendasamtökin mótmæltu því harðlega á sínum tíma að kostnaði vegna rekstrarvanda Íslandspósts væri velt á herðar neytenda með þessum hætti enda liggur ekki skýrt fyrir hvort sendingargjaldið sé byggt á raunkostnaði eða sé einfaldlega einn liður í að rétta við rekstur Íslandspósts. Þá telja samtökin að hin há kostnaður við póstsendingar hamli eðlilegri samkeppni. Samtökin sendu erindi til Eftirlitsstofnunar EFTA (ESA) þar sem þau telja að sendingargjaldið geti brotið í bága við EES-samninginn. Málið er nú þar til skoðunar.

Umsýslugjald

Umsýslugjaldið er í grófum dráttum yfirheiti margvíslegrar þjónustu svo sem skráningar sendinga, geymslu fyrstu sjö daga frá móttöku og tilkynningar um sendingu.

Gjaldið getur verið breytilegt allt eftir því hvernig tilkynningu um sendingu er háttað eða allt frá 535 kr. til 995 kr.

- Ef einstaklingur er skráður í sjálfvirka greiðslu er gjaldið 535 kr.
- Ef einstaklingur fær tilkynningu í tölvupósti er gjaldið 595 kr.
- Ef tilkynning er send í bréfpósti er gjaldið 995 kr.

Ef viðskiptavinur er skráður inn á „Minn póstur“ er hægt að lækka kostnað við hverja sendingu með lítilli fyrirhöfn enda munar nokkur hundruð krónum á því að fá rafræna tilkynningu og með bréfpósti.

Móttakandi sendingar getur einnig sparað sér pening með því að gera tollskýrslu sjálfur. Það er þó eilítið flókið sem og tímafrekt og felur í sér takmarkaðan sparnað, sérstaklega fyrir þá sem skráðir eru í sjálfvirkar greiðslur eða „Minn póstur“.

Aðflutningsgjöld

Aðflutningsgjöld standa fyrir virðisaukaskatt, vörugjöld sem og ýmis önnur opinber gjöld sem kunna að leggjast á sendingar til landsins. Í almennum sendingum til neytenda reynir yfirleitt eingöngu á virðisaukaskattinn en meginreglan er sú að tollafgreiða þarf allar sendingar sem berast frá útlöndum. Virðisaukaskattur er reiknaður af verðmæti sendingarinnar og öðrum áföllnum kostnaði svo sem sendingargjaldi. Varan ber þess utan þann virðisaukaskatt sem lagður er á í heimalandi vörunnar.

Íslandspóstur hf			
Höfðabakka 9, 110 Reykjavík			
Kennitala 7012966139 Vsk. nr. 53001			
Kvitt: 000001100000044898			
Starfs	18271	Færsla	44898
Dags.: 21.10.19 16:53			
Lýsing	Upphæð		
Afhending sendingar styk	0,00 0		
AK0013478341S			
Aðflutningsgjöld (E3)	725,00 0		
AK0013478341S			
Umsýslugjald E3 - Tö	595,00 0		
AK0013478341S			
Sendingargjald - Evr st	400,00 0		
AK0013478341S			
Samtals kr. 1.720,00			
Kort -1.720,00			
VISA Electron			
0380			
VSK% Nettóupphæ	VSK	Upphæð	
0 0	1.720,00	0,00	1.720,00

Hér til hliðar má finna kvittun frá póstinum vegna móttöku á smávöru frá Noregi. Smávöran kostaði 179 norskar krónur eða um 2450 kr., þar af voru 36 norskar krónur í þarlend-an virðisaukaskatt. Námu aðflutningsgjöld alls 725 kr. Þar fyrir utan bættist við 400 kr. sendingargjald og 595 kr. umsýslugjald eða alls 1.720 kr.



Geymslugjald

Geymslugjald er innheimt sé sending ekki sótt innan viku frá komudegi og er gjaldið 195. kr. fyrir hvern geymslugjald.

Tollur lagður á gjafir

Pegar gjafir eru sendar á milli landa á ekki að leggja toll á þær svo framarlega sem verðmæti gjafarinnar er innan við 13.500 kr. Sé sending afgreidd sem gjöf og er innan framangreindra verðmætamarka er móttakan gjaldfrjáls, þ.e. það á í þeim tilfellum ekki að koma til aðflutnings-, umsýslu- eða endastöðvagjalda. Sending þarf að uppfylla ákveðin skilyrði til að mega kallast gjöf og þarf að vera send af ákveðnu tilefni. Skilyrðin eru eftirfarandi:

- Verðmæti gjafarinnar má ekki vera meira en 13.500 kr. nema um sé að ræða brúðkaupsgjöf. Hún má vera dýrari en innan eðlilegra og hæfilegra marka og send innan 6 mánuða frá brúðkaupi.
- Viðtakandi þarf að geta sýnt fram á að um gjöf sé að ræða vegna sérstaks tilefnis.
- Sendingin þarf að bera með sér að um sé að ræða gjöf og að tengsl séu á milli aðila.
- Ljóst þarf að vera af samsetningu eða fylgiskjöllum að gjöfin sé ætluð tveimur eða fleiri og hafi af hagkvæmnisástæðum verið pakkað saman til flutnings.

Nokkrar gjafir eða ein?

Síðustu jól barst samtökunum áhugavert póstmál sem varðaði sendingu sem innihélt nokkrar gjafir, eins og eðlilegt er á þessum árstíma. Gjöfunum var þó ekki pakkað sérstaklega inn og þar með ekki merktar hverjum og einum. Um var að ræða gjafir konu til barns, tengdabarns og tveggja barnabarna. Var ætlunin sú að foreldrarir myndu sjálfir sjá um innpökkun gjafanna. Þrátt fyrir að sendingin innihéldi meðal annars fót í mismunandi stærðum, barnadót o.fl., sem var, að mati samtakanna, nokkuð bersýnilega ætlað ólíkum aldursþópum og kyni var það niðurstaða innflutningsseildar Póstsins að þar sem gjafirnar voru ekki sérstaklega innpakkadar væri um eina gjöf væri að ræða. Fór verðmæti gjafarinnar þar með yfir 13.500 kr. og var viðtakanda gert að greiða toll af sendingunni.

Fylgiskjöl og samsetning báru það þó með sér að innihald væri ætlað fleirum en einum aðila og hagkvæmnissjónarmið ættu að vera nokkuð auðséð. Þrátt fyrir það var litið á innihaldið sem staka gjöf. Neytendasamtökin ráðlögðu móttakanda gjafanna að kæra ákvörðunina til Tollstjóra.

„Dýrsótt“ kaffi

Nýverið barst samtökunum ábending frá félagsmanni vegna póstmáls. Málavextir voru þeir að félagsmaðurinn á vinkonu í Bretlandi sem hafði í nokkur skipti sent henni að gjöf kaffipakka sem fékkst ekki hér á landi. Vinkonan sá um að fylla út upplýsingar um innihald sem límdar voru utan á pakkann. Þar kom m.a. fram að innihaldið væri kaffi að verðmæti 8 pund og væri gjöf til móttakanda. Ábendingin varðaði þriðju kaffisendinguna en í fyrri tvö skiptin hafði verið farið eftir merkingum sendanda og sendingin afgreidd sem gjöf. Í þriðja skiptið hefur greinilega verið litið svo á að sendingin uppfyllti ekki öll framangreind skilyrði þeirrar afgreiðslu. Þegar tilkynning um sendingu barst var félagsmanni samtakanna því gert að greiða alls 1.335 kr. við afhendingu. Félagmaður taldi sendinguna undanþegna umræddum gjöldum þar sem um gjöf væri að ræða. Eftir tölvupóstasamskipti við starfsmenn póstsins var loks fallist á að endurskoða gjöldin.

Óhófleg gjöld á smásendingar

Ljóst er að gjöld Íslandspósts, sem og óþarfa umsýsla með smásendingar, er langt umfram það sem eðlilegt má teljast. Það kemur niður á eðlilegum viðskiptum og samskiptum milli vina og vandamanna erlendis. Eftir að endastöðvagjaldið var lagt á hefur Íslandspóstur hagrætt stórum að eigin sögn, og skora Neytendasamtökin á fyrirtækið að leyfa neytendum að njóta þess með niðurfellingu endastöðvagjaldsins. Það er ekki trúverðugt að eini kostnaðarliður fyrirtækisins sem ekki hefur verið hægt að hagræða sé móttaka erlendra sendinga. Þá hafa Neytendasamtökin margítrekað bent löggjafanum á nauðsyn þess að leggja ekki óþarfa steina í götu neytenda með óhóflegum gjöldum á smásendingar. Samtökin hafa þannig lagt til að smáræðissendingar (e. Bagatelle deliveries), til dæmis að lægra verðmæti en sem nemur 10.000 kr., verði undanþegnar öllum hindrunum og komugjöldum.

Starfshættir Creditinfo gagnrýndir



Neytendasamtökin hafa harðlega gagnrýnt þátt Creditinfo í smálánabraskinu, en hótanir um vanskilaskráningu voru veigamikill þáttur í því að fá lántakendur til að greiða upp ólögmetar kröfur smálánafyrirtækjanna. Frá því að Neytendastofa kvað fyrst upp úr um ólögmeti smálána árið 2016 mátti öllum vera ljóst að innheimta smálána var á mjög gráu svæði ef ekki beinlínis ólögleg. Að mati Neytendasamtakanna er ólíðandi að fólk sé sett á vanskilaskrá vegna krafna sem byggja á lánum sem standast ekki lög um neytendalán. Gera verður þá kröfu að fyrirtæki sem hefur leyfi til að setja fólk á vanskilaskrá stígi afar varlega til jarðar.

Frá miðju ári 2019 áttu Neytendasamtökin í ítrekuðum samskiptum við forsvarsmenn Creditinfo vegna þessa. Eftir að stjórn Neytendasamtakanna sendi frá sér ályktun vegna þessa ákvað Creditinfo að skrá einungis vanskil væri höfuðstól krafanna í vanskilum. Neytendasamtökin gagnrýndu þessa aðferð því krafan verði ekki slitin í sundur auk þess sem lántakendur ráða ekki hvernig innborgunum er ráðstafað.

Við frekari skoðun á starfsháttum Creditinfo vöknudú ymsar spurningar, sér í lagi þar sem fyrirtækið heldur úti einu eiginlegu vanskilaskránni yfir einstaklinga á Íslandi. Ábyrgð félagsins er því mikil enda getur vanskilaskráning haft víðtækar og langvarandi neikvæðar afleiðingar fyrir einstaklinga og heft aðgang þeirra að lánaþyrngreiðslu. Neytendasamtökin og Alþýðusamband Íslands sendu því Persónuvernd ítarlega umsögn um starfsleyfi Creditinfo í nafni beggja samtaka.

Meðal þess sem samtökin gagnrýna er að starfsleyfið byggji á lögum sem féllu úr gildi árið 2018. Þá virðast engin viðurlög liggja við því að Creditinfo brjóti gegn starfsleyfi sínu.

Af heimasíðu Persónuverndar má ráða að flestar, ef ekki allar, úrlausnir Persónuverndar gegn Creditinfo séu tilkomnar vegna kvartana þriðja aðila sem telur á sér brotið eða ábendinga utanaðkomandi aðila. Þetta þýðir að brot uppgötvast eingöngu ef einhver sem telur á sér brotið sendir inn kvörtun.

Samtökin gera athugasemd við lágmarksupphæð vanskila en samkvæmt starfsleyfi Creditinfo er heimilt að skrá á vanskilaskrá skuld sem nemur að lágmarki 50.000 kr. höfuðstól. Upphæðin hefur ekki breyst í áraraðir og því eðlilegt að hún sé hækkuð í takt við verðlag, sér í lagi í ljósi verulegra íþyngjandi áhrifa sem skráning á vanskilaskrá hefur í för með sér.

Þá telja samtökin með öllu óásættanlegt að Creditinfo hafi hugsanlega hag af brotum áskrifenda sinna, en brjóti áskrifandi gegn skilmálum starfsleyfisins hækkar áskriftargjaldið og tekjurnar renna til Creditinfo. Sektin ætti að renna til þess sem brotið er á eða í ríkissjóð.

Það vekur einnig athygli að stór hluti úrskurða Persónuverndar er vegna eins fyrirtækis; Creditinfo. Er því kallað eftir auknu eftirliti með fyrirtækinu auk þess sem tryggja verður að brot gegn starfsleyfi fái ekki að viðgangast í margar vikur, mánuði eða jafnvel ár án þess að brugðist sé við.

Auk umsagnarinnar sendu Neytendasamtökin ítarlega kvörtun til Persónuverndar vegna brots Creditinfo gagnvart lántakendum sem settir hafa verið á vanskilaskrá vegna vanskila á ólögmetum kröfum. Er sú kvörtun í vinnslu hjá Persónuvernd.

Smálán á Norðurlöndum

- fótum kippt undan starfsemi

Okurlánastarfsemi í formi smálána hefur verið vandamál víðar en á Íslandi þótt fullyrða megi að hvergi hafi þessi fyrirtæki komist upp með viðlíka starfshætti og hér á landi. Þótt lögum hafi verið breytt um áramótin til að þrengja að smálánastarfsemi, og sú breyting sé til mikilla bóta, ganga þau ekki jafn langt og í Danmörku, Finnlandi, Svíþjóð. Í öllum löndum er þak á ÁHK en það sem skiptir ekki síður máli er þak á innheimtukostnað. Viðskiptamódelið, eins og við þekkjum vel hér á landi, gengur ekki síst út á hinn himinháa innheimtukostnað sem oft er samfara smálánum. Með því að setja þak á innheimtukostnað er fótunum að miklu leyti kippt undan starfsemi.

Þá hafa þessi lönd einnig sett strangar reglur um markaðssetningu. Hér á landi eru engar hömlur á markaðssetningu smálána svo framarlega sem ekki er farið á svig við þau lög sem gilda um viðskiptahætti og markaðssetningu.

ÁHK stendur fyrir árleg hlutfallstala kostnaðar. Hún sýnir allan kostnað af láni á ársgrundvelli í einni prósentutölu. Markmiðið er að neytendur geti borið saman lán á milli ólíkra lánategunda sem og lántakenda. Á Íslandi mega neytendalán ekki bera hærri ÁHK en 35% auk meginvaxta Seðlabankans sem nú eru um 1% (samtals 36% nú um stundir.



Danmörk

Lögum um neytendalán var nýlega breytt í Danmörku. Líkt og á Íslandi er þak á hámarksvöxtum/kostnaði og eru neytendalán með hærri ÁHK en 35% bönnuð.

Þá er markaðssetning á lánum sem bera meira en 25% ÁHK með öllu bönnuð. Með þessu er í raun alfarið komið í veg fyrir að hægt sé að markaðssetja smálán.

Þá hafa einnig verið sett lög til að koma í veg fyrir óheftan innheimtukostnað en slíkt viðskiptamódel þekkjum við því miður mjög vel hér á landi. Í Danmörku hefur verið sett þak á innheimtukostnað vegna neytendalána sem má aldrei vera hærri en lánið sjálft. Þetta þýðir að innheimtukostnaður (ásamt vöxtum og annars kostnaðar) vegna láns að upphæð 10.000 kr. láns mætti ekki vera hærri en 10.000 kr.



Finnland

Fyrir á árinu settu Finnar tímabundin lög vegna Covid-faraldursins og gilda þau fram að áramótum. Þau setja miklar hömlur á smálánastarfsemi því lánveitingar með hærri ÁHK á neytendalán en 10% eru bannaðar. Þá hefur markaðssetning á smálánum verið bönnuð. Áður en þessi lög tóku gildi var 20% hámarksþak á vexti.



Svíþjóð

Í Svíþjóð voru sett lög árið 2018 sem takmarka mjög smálánastarfsemi með hámarks ÁHK upp á 40%. Þá er einnig þak á innheimtukostnaði líkt og í Danmörku og má heildarkostnaður láns sem og innheimtukostnaður ekki vera hærri en sjálf lánsupphæðin. Einnig hafa reglur um markaðssetningu verið hertar og skylt er að framkvæma greiðslumat á lántakanda áður en lán er veitt.



Noregur

Smálán hafa ekki verið mikið vandamál í Noregi þar sem stjórnvöld gripu snemma í taumana. Lántakandi þarf alltaf að fara í greiðslumat og lán eru ekki greidd út samstundis heldur þarf jafnan að líða minnst einn virkur dagur frá umsókn og þar til lán er greitt út. Þessi tegund lánveitinga hefur því ekki náð útbreiðslu.

Innheimtustarfsemi án eftirlits

- dómsmálaráðherra
krafinn um úrbætur



Neytendasamtökin gera þá kröfu að innheimtulögum verði breytt hið fyrsta en gloppa í lögnum gerir það að verkum að innheimtustarfsemi fæst þrífist hér á landi án eftirlits. Þessi skortur á eftirliti og úrræðum hefur valdið mörgum lántakendum smálána ómældu tjóni. Seðlabankanum fer, lögum samkvæmt, með eftirlit með innheimtufyrirkjómum en vegna undanþágu í lögum fellur eftirlit með lögmönnum og lögmansstofum í eigu lögmanna ekki þar undir. Þennan skort á eftirliti hafa smálánafyrirtækin og innheimtufyrirtæki þeirra nýtt sér til hins ítrasta.

Neytendasamtökin hafa sent dómsmálaráðherra erindi og kallað eftir því að innheimtulögum verði breytt á þann veg að Seðlabankinn fái heimild til rannsóknar og aðgerða vakni grunur um að innheimtustarfsemi brjóti í bága við lög.

Ráðbrota gagnvart ólöglegri innheimtu

Innheimta á smálánum fyrir fyrirtækin E-content ehf. og Ecommerce 2020 hefur verið alfarið í höndum Almennrar innheimtu ehf. frá árinu 2016. Því er í raun um að ræða innheimtufyrirtæki með umtalsverða veltu sem ekki lýtur neinu eftirliti. Þar sem ekkert eftirlit er með starfseminni standa lántakendur uppi ráðbrota. Þessi brotalöm í lögum hefur þannig gert smálánafyrirtækjunum hægt um vik því engin leið er að stöðva innheimtu ólögmætra og/eða umdeildra lána nema leita til dómstóla.

Ekki raunhæft eftirlit

Lögmannafélag Íslands fer með eftirlit með lögmansstofum sem taka að sér innheimtu og falla ekki undir eftirlit Seðlabankans. Það er þó að mati Neytendasamtakanna ekki raunhæft úrræði. Sá sem telur á sér brotið þarf að senda inn kæru til úrskurðarnefndar lögmanna og rökstyðja mál sitt gegn lögmanni. Fari svo að lögmaður sé talinn brjóta gegn innheimtulögum er eina úrræði Lögmannafélagsins að áminna lögmanninn. Lántakandi sem á er brotið er hins vegar engu bættari þótt lögmaður hljóti ákúru frá kollegum sínum ef innheimtan heldur ótraud áfram.

Gróflega brotið á neytendavernd

Það er afstaða Neytendasamtakanna að gróflega hafi verið brotið á neytendavernd með þeirri tilhögun að heimila innheimtustarfsemi án innheimtuleysis og fullnægjandi eftirlits. Hefur þetta reynst mörgum lántakendum mjög dýrkeypt. Er samtökunum kunnugt um mörg mál þar sem fólk greiðir upp meintar „skuldur“ til að forðast skráningu á vanskilaskrá Creditinfo jafnvel þótt um óréttmætar kröfur sé að ræða.

Telja samtökin að stjórnvöld beri þarna mikla ábyrgð enda hafa ólögmætar lánveitingar fengið að viðgangast um árabil og þar sem innheimtufyrirtækið er ósnertanlegt hefur ekki tekist að stöðva innheimtu þessara krafna. Afar ólíklegt er að neytendur sem eiga inni kröfur á smálánafyrirtækin geti nokkurn tíma sótt rétt sinn. Jafnvel þótt þeir hefðu efni á dómsmáli sýnir reynslan að þessi fyrirtæki skipta um nöfn og eigendur á nokkurra ára fresti.

Sitja ekki við sama borð

Neytendur velja ekki hvaða innheimtufyrirtæki innheimtir skuldir þeirra og verða því að geta treyst því að raunhæft eftirlit sé með starfseminni. Það þýðir að neytandi geti kvartað til eftirlitsstofnunar telji hann á sér brotið og að eftirlitsstofnunin geti skoðað mál og aðhafst, bæði að eigin frumkvæði og í kjölfar réttmætra ábendinga. Brjóti innheimtufyrirtæki gegn lögum ætti eftirlitsaðili að geta svipt fyrirtækið innheimtuleyfi. Slíkt eftirlit er nú þegar til staðar þegar kemur að almennum innheimtufyrirtækjum en ætti að mati samtakanna, og í ljósi reynslunnar, að ná yfir öll innheimtufyrirtæki. Ekkert er því til fyrirstöðu að lögmannsstofur sinni innheimtu að einhverju leyti fyrir skjólstaðinga sína sem aukastarfi og að heimild sé til þess, en núverandi fyrirkomulag er alls ekki ásættanlegt. Þá orkar það mjög tvímælis að mati Neytendasamtakanna að félagasamtök, Lögmannafélag Íslands, sjái um eftirlit með innheimtustarfsemi í stað opinberrar eftirlitsstofnunar.

Sparisjóður Strandamanna sér að sér

Neytendasamtökin fagna því að Sparisjóður Strandamanna hafi loksins ákveðið að hætta viðskiptum við Almenna innheimtu ehf., ári eftir að samtökin vöktu fyrst athygli Sparisjóðsins á málinu. Almenn innheimta hefur frá árinu 2016 innheimt kröfur vegna smálána og þrátt fyrir að lánin brytu í bága við lög um neytendalán hefur ekki verið hægt að stöðva innheimtustarfsemina þar sem hún fellur utan eftirlits Fjármálaeftirlitsins, nú Sedlabankans. Rúmt ár er síðan Neytendasamtökin hvöttu Sparisjóð Strandamanna fyrst til að hætta viðskiptum við Almenna innheimtu og koma þannig í veg fyrir aðgang fyrirtækisins að greiðslumiðlunarkerfinu. Eftir ítrekun Neytendasamtakanna gaf ný stjórn Sparisjóðsins það út í sumar að viðskiptum við Almenna innheimtu verði hætt. Er þetta mikilvægt skref í baráttunni við ólöglega smálánastarfsemi hér á landi.

Neytendasamtökin telja algerlega ótækt að fyrirtæki eins og Almenn innheimta geti komist hjá opinberu eftirliti með því einu að skrá lögmann sem eiganda. Þá getur þetta fyrirkomulag ekki talist eðlilegt út frá samkeppnissjónarmiðum enda sitja innheimtuaðilar ekki við sama borð.

Fulltrúar Neytendasamtakanna áttu fund með dómsmálaráðherra fyrri part árs og sendu þar að auki ítarlegt erindi á ráðuneytið í júlí sl. Er þess krafist að lögum verði breytt þannig að öll innheimtustarfsemi sé eftirlitsskyld og að stjórnvöld tryggji að innheimtufyrirtæki sem brjóta lög séu svipt starfsleyfi. Samtökin bíða enn svars frá dómsmálaráðuneytinu.

Samtökin gera einnig kröfu um að sett verði þak á innheimtuskostnað eins og gert hefur verið í Danmörku og Svíþjóð og lesa má um á bls 19.

Skuldfært af reikningum án heimildar

Því miður er björninn ekki alveg unninn þrátt fyrir að bæði Sparisjóður Strandamanna og Creditinfo hafi sagt upp samningi við Almenna innheimtu. Smálánafyrirtækin hafa stundað það að skuldfæra af reikningum lántakenda þrátt fyrir að ekki liggi fyrir bein heimild til þess. Í mörgum tilvikum hafa þau tekið út háar fjárhæðir af reikningum fólks, nánast um leið og fé er lagt inn á reikningana um mánaðamót. Því miður reynist afar erfitt að koma í veg fyrir þessa óvinnu. Það er mikilvægt að þeir sem telja sig hafa ofgreitt láti loka þeim bankareikningi eða kreditkortu sem smálánin hafa verið lögð inn á til að koma í veg fyrir óvæntar og óheimilar skuldfærslur. Hafi slíkar skuldfærslur farið í gegn er um að gera að hafa samband við bankann og gera kröfu um endurgreiðslu. Í þeim tilvikum sem Neytendasamtökin þekkja til hafa bankarnir og kortafyrirtækin staðið sig vel í að aðstoða viðskiptavin sína við endurheimt fjárens. Samtökin gera ráð fyrir að svo verði áfram, en óska jafnframt eftir að fá að vita ef svo er ekki.



Ofnæmisvaldandi ilmefni í snyrtivörum

Algengt er að framleiðendur haldi því fram að húð- og hárvörur þeirra séu mildar eða „sensitive“ og henti því viðkvæmri húð þrátt fyrir að vörurnar innihaldi ilmefni sem vitað er að geta valdið ofnæmisviðbrögðum. Frá Danmörku berast þær fréttir að umhverfisráðherrann, Lea Wermelin, ætli að beita sér fyrir því að fullyrðingin „sensitive“ verði bönnuð á snyrtivörum innan Evrópusambandsins innihaldi þær ofnæmisvaldandi efni.

Villandi markaðssetning

Dönsku Neytendasamtökin Tænk kærðu markaðssetningu á Nivea raksturskremi til Miljóstyrelsen (dönsku umhverfisstofnunarinnar) árið 2016. Bygðði kærán á því að raksturskremið væri markaðssett sem milt eða „sensitive“ þrátt fyrir að innihalda fimm ilmefni sem eru á lista Evrópusambandsins yfir ofnæmisvaldandi efni. Að mati Tænk eiga neytendur að geta treyst því að vara sem sögð er „mild“ eða „fyrir viðkvæma húð“ sé laus við ofnæmisvaldandi efni. Miljóstyrelsen var á sama máli og taldi markaðssetninguna óheimila. Þegar niðurstaðan lá fyrir lagði Tænk fram aðra kæru vegna vegna fjölda húð- og snyrtivara sem allar áttu það sameiginlegt að innihalda þekkta ofnæmisvalda en vera samt sem áður markaðssettar sem „sensitive“.

Breytt um skoðun

Hátt í þremur árum síðar lá niðurstaða Miljóstyrelsen loksins fyrir og þótt málið væri sambærilegt raksturskremsmálinu frá 2016 taldi stofnunin að þessu sinni að ekki væri um villandi markaðssetningu að ræða. Ástæðan fyrir þessari stefnubreytingu var sögð vera sameiginlegt regluverk Evrópusambandsins. Það geti nefnilega verið misjafnt á milli landa hvað teljist villandi

í skilningi laganna. Talsmaður Miljóstyrelsen segir stofnunina ekki hafa treyst sér til að fella þann úrskurð að fullyrðingin „sensitive“ sé villandi þar sem ekki sé víst að sú niðurstaða stæðist fyrir Evrópudómstólum. Reglurnar miða við að „meðalneytandinn“, sem er vel upplýstur og athugull, þurfi að upplifa markaðssetninguna sem villandi svo hægt sé að halda því fram með óyggjandi hætti fyrir dómstólum að svo sé. Það sé hins vegar stór munur á því hvað neytendur í einstaka Evrópulöndum upplifi sem villandi. Talsmaðurinn neitar því enn fremur að stofnunin hafi skipt um skoðun eða verið beitt pressu af hálfu iðnaðarins. Hún þurfi hins vegar að vera handviss um að niðurstaðan haldi fyrir dómstólum og það sé ekki tryggt miðað við orðalagði í núverandi reglum.

Niðurstaðan harðlega gagnrýnd

Tænk gagnrýnir þessa stefnubreytingu harðlega og segir hana óskiljanlega enda sé stutt síðan Miljóstyrelsen fór í herferð og hvatti ungt fólk til að velja vörur án ilmefna. Þá sýni rannsókn sem Tænk lét gera að 60% neytenda telja að ef vara er merkt sem „sensitive“ innihaldi hún ekki ofnæmisvaldandi ilm- og rotvarnarefni.

Dönsku Astma- og ofnæmissamtökin eru einnig forviða yfir niðurstöðunni. Þau benda á að ilmefnaofnæmi sé vaxandi vandamál í Evrópu og áhættan aukist því oftar sem fólk er útsett fyrir ilmefnum því ofnæmi geti þróast yfir langan tíma. Neytendur sem sjá merkingu eins og „fyrir viðkvæma húð“ muni trúna því að varan sé örugg og því sé verið að rugla þá í ríminu með markaðssetningu sem þessari. Í húð- og snyrtivörubransanum í Danmörku eru deildar meiningar um útspil Miljóstyrelsen. Hjá



Mýnd: Thomas Dahl, Tænk.

Húðvörur sem innihalda ofnæmisvaldandi efni markaðssettar fyrir viðkvæma húð.

samtökum danskra framleiðenda, VKH, ríkir undrun og segir formaðurinn Henrik Karup Jørgensen að niðurstaðan sé áfall fyrir iðnaðinn og í andstöðu við fyrri yfirlýsingar frá yfirvöldum. Hjá samtökum sem gæta hagsmuna alþjóðlegra snyrtivörukeðja kveður við annan tón. Þar á bæ þykir niðurstaðan eðlileg og bent er á að rík þröf sé fyrir fullyrðingu eins og „sensitive“ því henni sé beint að fólki með viðkvæma húð sem þó hafi ekki endilega ofnæmi fyrir ilmefnum. Þá viti fólk sem þjáist af ilmefnaofnæmi að það þarf að skoða innihaldslýsingu og leita eftir þeim 26 ilmefnum sem skylt er að merkja á umbúðir þar sem um þekktu ofnæmisvalda er að ræða.

Ráðherra stendur með neytendum

Eftir mikla gagnrýni á úrskurð Miljóstyrelsen hefur umhverfisráðherrann, Lea Wermelin, gefið það út að hún standi með neytendum í þessu máli. Hún segir að vernda þurfi neytendur gegn skaðlegum efnum og villandi markaðssetningu. Allt of margir þjáist af ilmefnaofnæmi og lofar ráðherrann að berjast fyrir því að Evrópulöggjöfinni verði breytt.

Claus Jørgensen, verkefnastjóri hjá Tænk, segir gott að ráðherra ætli að taka málið upp á Evrópuvettvangi. „Jafnvel þótt franskir og spænskir neytendur líti ilmefni öðrum augum og séu jafnvel vanir ilmefnum í bleyjum og vörum fyrir börn þá eiga þeir líka á hættu að þróa með sér ofnæmi fyrir ilmefnum. Stjórnvöld í Evrópu verða að standa saman á móti sterkum hagsmunum framleiðenda.“ Claus segir enn fremur að fari svo að Evrópusambandið verði tregt í taumi verði Danmörk að ryðja brautina líkt og gert var með paraben og bisfenól-A í pelum á sínum tíma.

Umhverfismerki einfalda málið

Hér á landi eru mörg dæmi um húð- og snyrtivörur sem eru markaðssettar sem mildar eða fyrir viðkvæma húð þrátt fyrir að innihalda efni sem geta verið ofnæmisvaldandi. Það er því mikilvægt fyrir neytendur að vera vakandi þar til skorið hefur verið úr um það hvort markaðssetning af þessu tagi telst villandi. Þau 26 ilmefni sem staðfest hefur verið að geta valdið ofnæmisviðbrögðum eru á sérstökum lista Evrópusambandsins yfir efni sem skylt er að merkja á umbúðir. Neytendur sem vilja forðast þessi efni verða því að þekkja þau með nafni og rýna í innihaldslýsingu vörunnar. Það er þó til einfaldari leið því vottuð umhverfismerki geta hjálpað neytendum að forðast skaðleg efni. Birgitta Stefánsdóttir, starfsmaður Svansins hjá Umhverfisstofnun, bendir á að hin umræddu 26 ilmefni séu bönnuð í Svansvottuðum vörum en þar að auki megi finna merki dönsku astma- og ofnæmissamtakanna á mörgum vörum hér á landi sem, rétt eins og Svansmerkið, tryggir að varan innihaldi ekki þessi efni. „Það er bagalegt að leyfilegt sé að nota orð eins og „sensitive“ fyrir vörur sem innihalda efni sem búið er að skilgreina sem ofnæmisvaldandi. Þessar vörur eru þá í samkeppni við vörur sem bera áreiðanlegar umhverfismerkingar en merki eins og Svanurinn er trygging fyrir neytendur sem vilja forðast skaðleg efni í sínu daglega lífi.“

Heimild Tænk mars og apríl



Astma-Allergi
Danmark



Lentir þú í vandræðum

í ferðalagi eða vegna kaupa á vöru í Evrópu?

Evrópska Neytendaaðstoðin (ECC) á Íslandi veitir ókeypis ráðleggingar, upplýsingar og aðstoð þegar neytendur lenda í vandræðum vegna viðskipta yfir landamæri innan Evrópu.



www.eccisland.is

Hverfisgata 105

S: 545-1200

ecc@eccisland.is

ECC á Íslandi er hýst hjá Neytendasamtökunum

Að hluta til fjármagnað
af Evrópusambandinu

