



## **Ársskýrsla 2023**

---

# EFNISYFIRLIT

Formáli .....	3
Neytendaaðstoðin.....	4
Erindafjöldi árið 2023.....	5
Hverjir hafa samband og hvernig?.....	7
Stærstu málaflokkar.....	9
Evrópska neytendaastöðin ECC .....	11
Leigjendaaðstoðin.....	11
Önnur starfsemi .....	12
<b>Umsagnir og erindi</b> .....	12
Mannauður .....	12
Helstu mál neytendaaðstoðarinnar 2023 .....	13
<b>Gjaldprot Nice Air</b> .....	13
<b>Úrskurður Persónuverndar í máli gegn Credit info</b> .....	13
<b>Tryggingarfélagið Novis svipt starfsleyfi</b> .....	13
<b>Netglæpir</b> .....	14
<b>Lán með breytilegum vöxtum</b> .....	14

## Formáli

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

Allt frá stofnun Neytendasamtakanna árið 1953 hefur Neytendaaðstoðin verið einn helsti hornsteinninn í starfsemi samtakanna. Meginmarkmið Neytendaaðstoðarinnar er að veita neytendum upplýsingar og ráðleggingar varðandi hin ýmsu neytendamál og annast milligöngu þegar þess er þörf.

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

Verkefni voru ekki af skornum skammti hjá Neytendasamtökunum árið 2023. Stóra vaxtamálið hélt göngu sinni áfram og voru fyrstu dómarnir í héraði kveðnir upp snemma árs.

Flugfélagið Nice Air óskaði eftir gjaldprotaskiptum og leitaði mikill fjöldi til samtakanna vegna þess og óskaði eftir upplýsingum um réttarstöðu.

Mikið var um fyrirspurnir frá neytendum sem lent höfðu í netsvikum og kortaþjófnaði og aðstoðuðu samtökin nokkra neytendur við að bera slík mál undir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Er leið á sumarið féll langþráður úrskurður Persónuverndar í máli gegn Creditinfo sem laut að kvörtun sem samtökin höfðu sent Persónuvernd árið 2020. Var fyrirtækinu gert að greiða sekt sem nam alls 37.859.900 kr. og var á þeim tíma hæsta sekt sem Persónuvernd hafði lagt á fyrirtæki.

Starfsleyfi slóvakíska tryggingarfélagins Novis var afturkallað en félagið hafði verið nokkuð umfangsmikið í sölu váttrygginga hér á landi í gegnum dreifingaraðilann Tryggingar og ráðgjöf. Mjög margir neytendur leituðu til samtakanna með fyrirspurnir um hvaða áhrif sú ákvörðun hefði á váttryggingarsamning þeirra við fyrirtækið og hvernig væri unnt að tryggja hagsmuni sína.

Neytendasamtökin fögnuðu 70 ára afmæli sínu þann 23. mars. Af því tilefni bauð Guðni Th. Jóhannesson forseti Íslands starfsfólki, fyrrum starfsfólki og stjórnarmönnum samtakanna síðustu ár til veislu að Bessastöðum. Evrópska neytendaaðstoðin á Íslandi fagnaði einnig 20 ára rekstarafmæli.

*Einar Bjarni Einarsson – Stjórnandi Neytendaaðstoðarinnar*

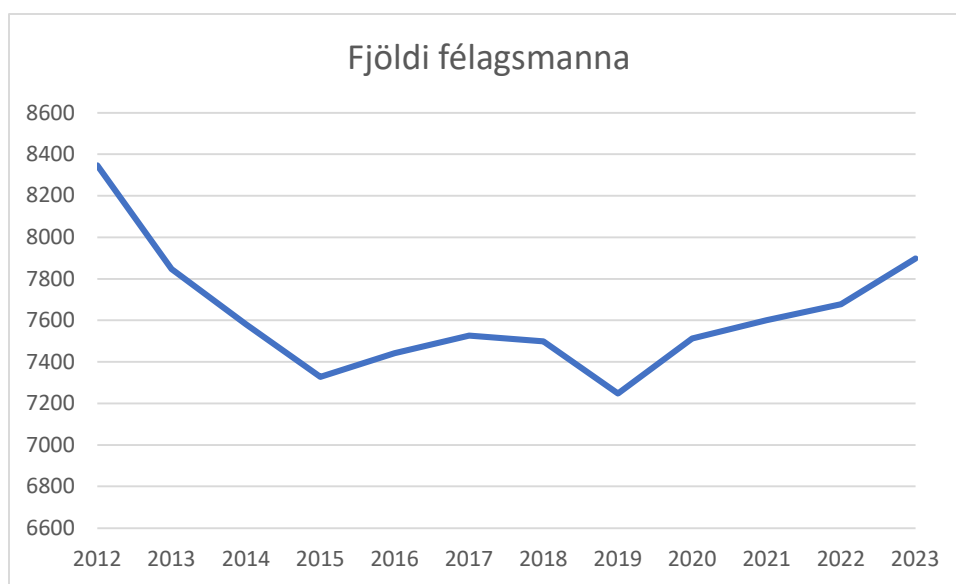
## Neytendaaðstoðin

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

Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök og voru félagsmenn 7.898 undir lok árs 2023 og fjölgaði um það bil um 3% frá árinu áður. Félagsgjöld eru helsta tekjulind samtakanna eins og gefur að skilja. Samtökin hafa þó gert sérstakan þjónustusamning við stjórnvöld um leiðbeiningarpjónustu við neytendur og gerir sá samningur öllum neytendum kleift að leita upplýsinga hjá samtökunum óháð félagsaðild. Félagsmenn samtakanna eiga greiðari aðgang að þjónustunni, vegna aðildar sinnar að samtökunum, og geta leitað til samtakanna alla virka daga. Þau sem ekki eru félagsmenn geta leitað til samtakanna á fimmtudögum.

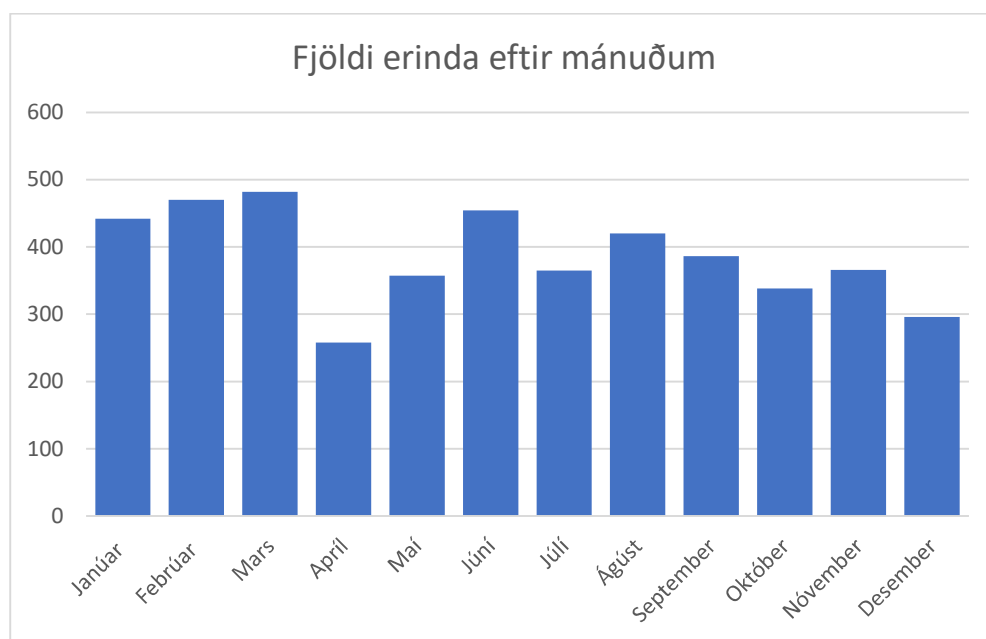
Ávallt hefur verið reynt að halda árgjaldi samtakanna í hófi og hefur það haldist óbreytt frá árinu 2020, eða 6.500 kr. Það verður að teljast afar sanngjarnt þegar litið er til þeirrar fjölbreyttu og góðu þjónustu sem félagsmenn njóta samhliða félagsaðild.

Fjöldi greiðandi félagsmanna hefur haldist nokkuð stöðugur undanfarin ár. Eilítil fækkun var á fjölda félagsmanna á árunum 2018-2019 en síðan hefur þeim fjölgað jafnt og þétt og standa vonir til að sú þróun haldi áfram.



## Erindafjöldi árið 2023

Árið 2023 bárust Neytendaaðstoðinni 4.634 erindi. Erindafjöldi árið 2022 var 4.356, árið 2021 var hann 3.982 og 5.404 árið 2020. Erindum fjölgaði um ríflega 5% milli árána 2022 og 2023 og hefur fjölgað um ríflega 15% frá árinu 2021. Árið 2020 sker sig úr en þá bárust umtalsvert fleiri erindi en gengur. Má það rekja til Covid-19 faraldurs en mjög mikið var um kvartanir sem tengdust flugi og ferðalögum. Dreifing erinda milli mánaða var jafnari árið 2023 en oft áður og eingöngu í apríl og desember sem erindafjöldi fór undir 300, sem skýrist eflaust af páska- og jólafríi.



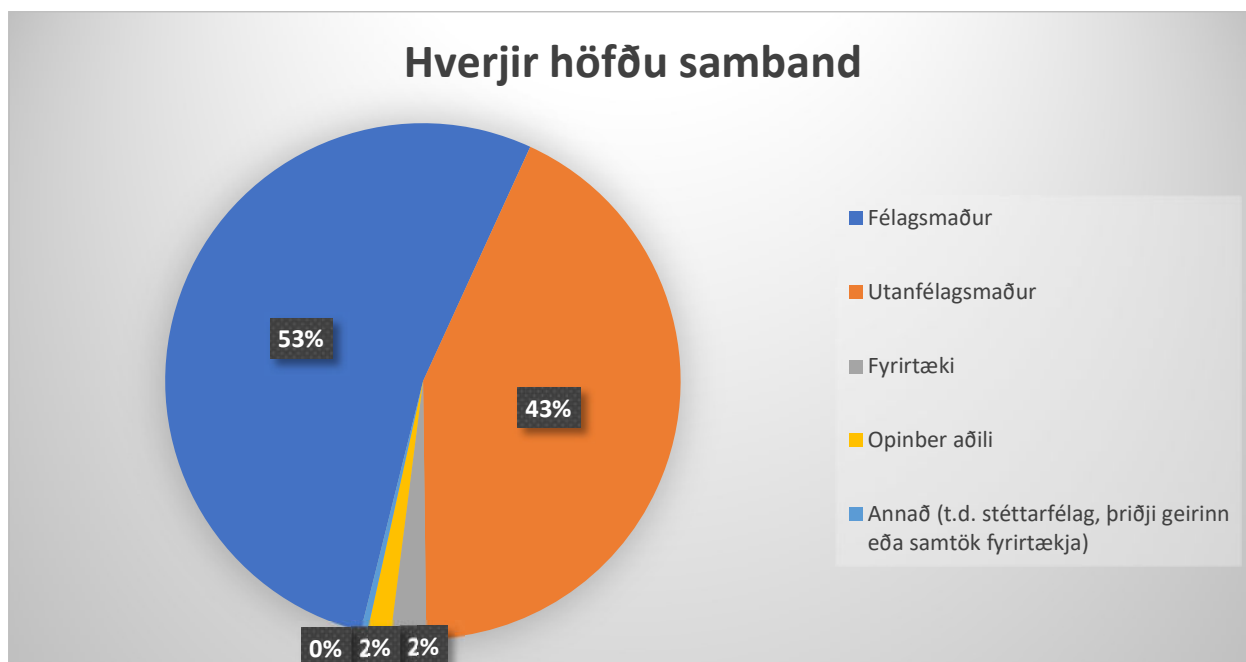
Neytendasamtökunum berst mikill fjöldi erinda af margvíslegum toga sem veitir samtökunum góða yfirsýn yfir stöðu neytendamála hér á landi. Samtökin skoða allar ábendingar og grípa til viðeigandi aðgerða hverju sinni. Slíkt getur falið í sér að samtökin hafi sjálf samband við viðkomandi fyrirtæki og bendi á úrbætur eða sendi ábendingar á eftirlitsstjórnvöld.

Í sumum tilvikum eru mál sem varða ágreining milli neytenda og seljenda einföld og þess eðlis að þeim lýkur jafnvel með einu símtali þar sem ráðleggingar duga til að neytandi geti náð fram rétti sínum. Í öðrum málum er nauðsynlegt að fara betur yfir málgögn, grafa dýpra í málin og veita neytendum umfangsmeiri aðstoð.

Undanfarin ár hafa samtökin nýtt vefsíðu sína til að birta fréttir með leiðbeiningum í stærri málum þar sem gjarnan má finna ráðleggingar um fyrstu skref. Reynsla fyrri ára hefur sýnt að birting fréttar sem innihalda ítarlegar leiðbeiningar um möguleg skref neytenda í málum geti verið til þess fallin að létta undir álagi. Í þeim má gjarnan finna staðlaða texta og eru neytendur alla jafna hvattir til að hafa Neytendasamtökin með í afriti. Fjöldi tölvupósta sem samtökunum berast afrit af í kjölfar slíkra birtinga bendir til þess að mun fleiri séu að nýta sér þjónustu samtakanna en framangreind tölfræði gefur til kynna. Leiðir það jafnframt til þess að samtökin öðlast góða innsýn í gang mála gagnvart hlutaðeigandi fyrirtækjum.

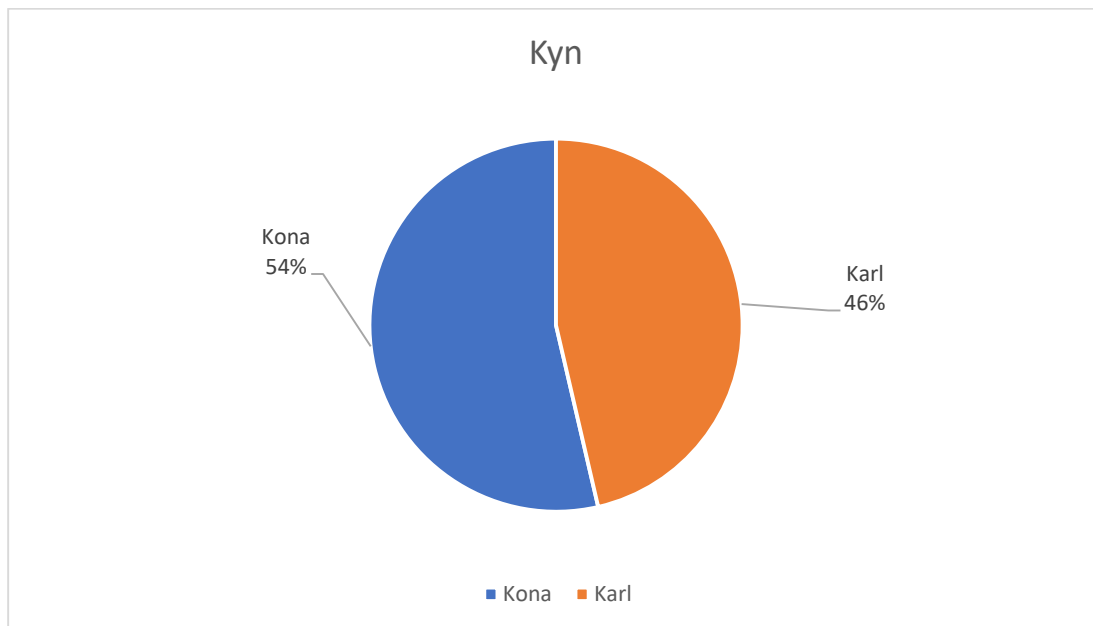
## Hverjir hafa samband og hvernig?

Í fyrsta skipti frá árinu 2012 bárust fleiri erindi frá félagsmönnum en utanfélagsmönnum árið 2023. Alls bárust 2.454 erindi frá félagsmönnum og 1.990 erindi frá utanfélagsmönnum. Heildarfjöldi erinda frá utanfélagsmönnum fækkaði um innan við 10% milli ára en erindum frá félagsmönnum fjölgaði um ríflega þriðjung. 103 fyrirspurnir bárust frá fyrirtækjum, 68 frá opinberum aðilum og 19 erindi bárust frá öðrum aðilum.



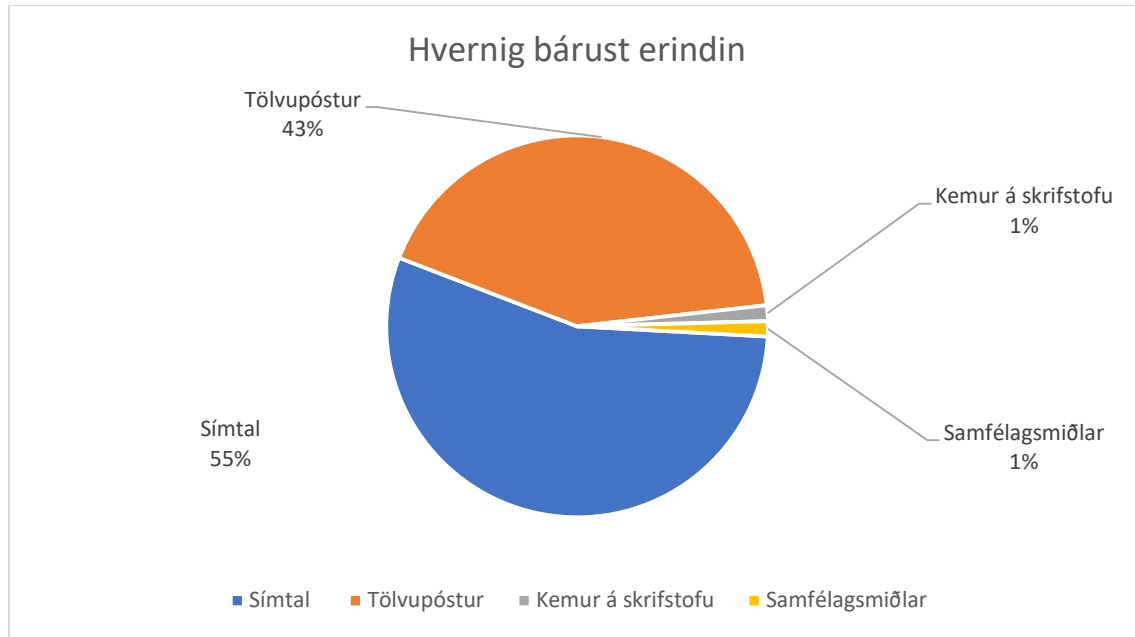
Sú staðreynd að stór hluti fyrirspurna berist frá utanfélagsmönnum sýnir að sú þjónusta sem veitt er hjá samtökunum er afar nauðsynleg. Neytendasamtökin veita þannig mikilvægar upplýsingar fyrir neytendur sem þeir hafa átt erfitt með að verða sér út um annarstaðar. Í mörgum tilvikum ganga utanfélagsmenn í samtökin eftir að hafa fengið úrlausn mála sinna vegna þess að þeir eru ánægðir með þjónustuna. Þá eru margir neytendur sem gera sér einfaldlega ekki grein fyrir því að Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök sem ekki eru rekin af almannafé nema að hluta og þurfa því stuðning neytenda til að geta starfað.

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



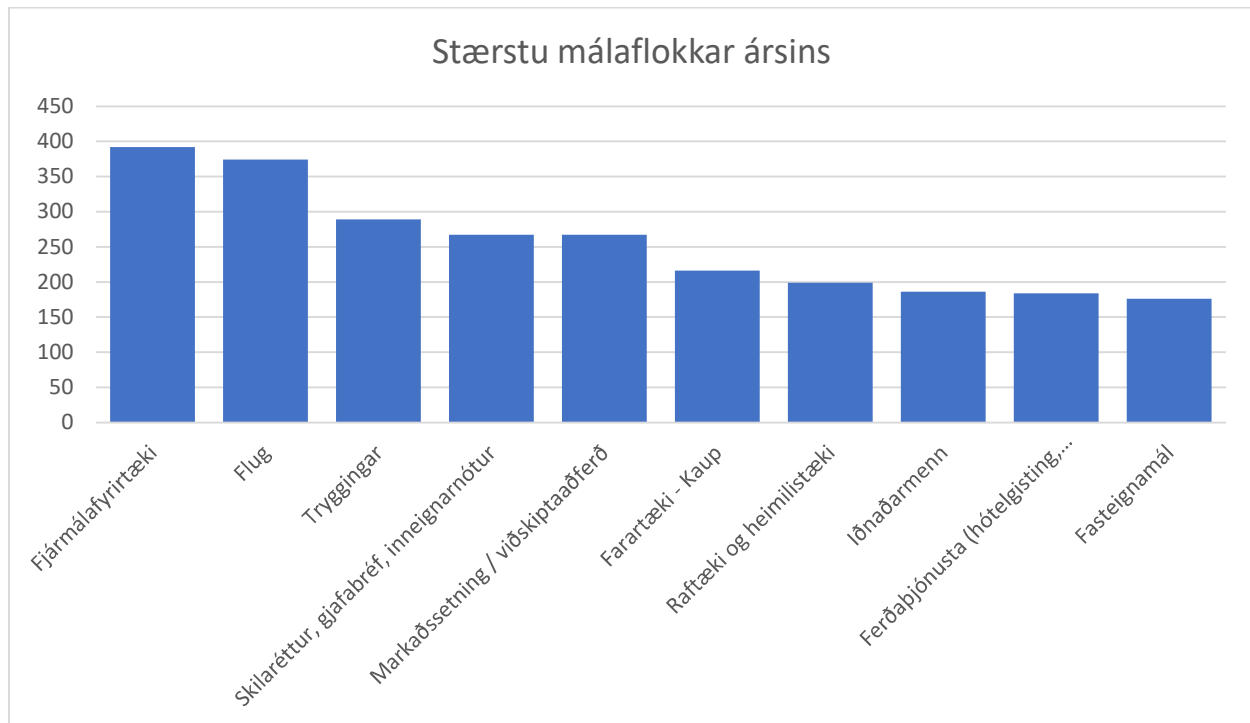
Algengast er að neytendur leiti til Neytendaaðstoðarinnar með símtali, enda almennt fljótlegasta leiðin til þess að fá svör. Hlutfall þeirra sem settu sig í samband við aðstoðina með tölvupósti lækkar eilítið milli ára og fer úr 43% niður í 37%. Alls bárust 2.774 erindi með símtali, 1.711 erindi bárust í tölvupósti, 121 leituðu til skrifstofu samtakanna og 28 erindi bárust í gegnum samfélagsmiðla. Undanfarin ár var aðgengi almennings að skrifstofu samtakanna skert vegna Covid-19 og því afar fáir sem leituðu beint á skrifstofu samtakanna. Fyrir tilkomu faraldursins var algengt að um 4-5% erinda bærust með heimsókn á skrifstofu samtakanna. Hafa heimsóknir nú aftur eilítið færst í aukana.

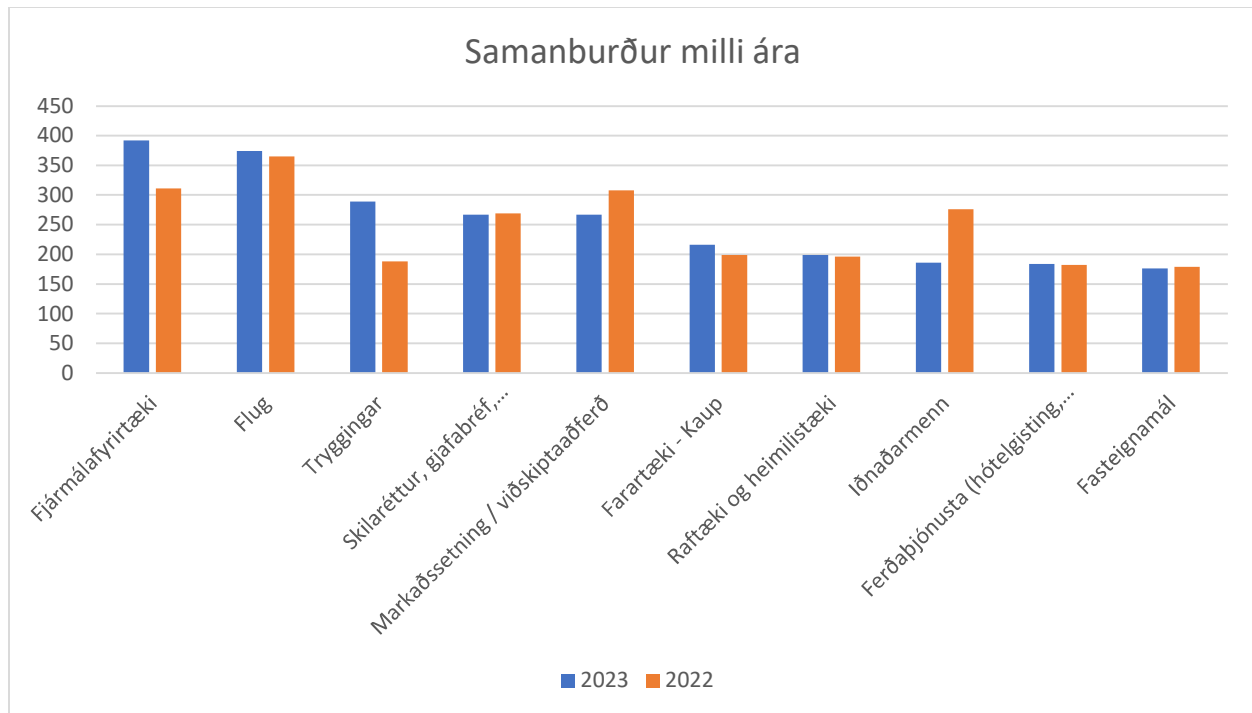




## Stærstu málaflokkar

Á myndunum hér að neðan má finna 10 stærstu málaflokkanna eftir erindafjölda og samanburð á fjölda erindi þeirra flokka milli ára. Alls voru málaflokkarnir 37 á árinu 2023.





Árið 2023 var algengast að leitað væri til samtakanna vegna mála sem falla undir málaflokkinn fjármálafyrirtæki og fjölgaði erindum af þeim toga töluvert milli ára. Málaflokkurinn hefur verið einn sá stærsti undanfarin ár, sá stærsti árið 2021 og næststærsti árið 2022. Síðustu ár hefur orðið umtalsverð aukning á því að neytendur leiti til samtakanna eftir að hafa orðið fyrir barðinu á netsvikurum eða kortaþjófum og eiga í ágreiningi við viðskiptabankann sinn um endanlega ábyrgð. Slík mál eru orðin stór hluti þeirra sem falla í þennan málaflokk. Auk þess er töluverður fjöldi neytenda sem spyr út í stóra vaxtamálið.

Mál er tengjast ferðaþjónustu hafa lengi vel verið algeng. Málaflokknum var skipt upp í smærri einingar þarsíðasta ár, eftir tegund þjónustunnar og voru flugmál stærsti einstaki flokkurinn árið 2022 og næststærsti flokkurinn í ár. Farþegar velta þar gjarnan fyrir sér réttarstöðu í kjölfar aflýsinga eða seinkanna á flugi.

Fyrirspurnir og erindi vegna tryggingamála fjölgaði verulega milli ára. Ástæðu þess má einna helst rekja til gífurlegs fjölda fyrirspurna í tengslum við afturköllun á starfsleyfi tryggingarfélagsins Novis. Vátryggingatakar veltu því aðallega fyrir sér hvaða áhrif sú ákvörðun hefði og hvernig væri best að gæta sinna réttinda.

Fyrirspurnir í tengslum við nýtingu og gildistíma gjafabréfa eru algengar allt árið um kring og þó það sama eigi jafnframt við um skilaréttinn er hann eðlilega mest

áberandi í kringum jól og áramót. Þá berast reglulega erindi sem tengjast markaðsetningu fyrirtækja og viðskiptaháttum, ekki síst í kringum tilboðsdaga.

Fjöldi mála sem varða þjónustu iðnaðarmanna er aftur kominn í hefðbundið horf en athygli vakti hversu mikil aukning varð í þeim málaflokki árið 2022 án þess að einhver augljós skýring væri þar á.

Aðrir algengir málaflokkar sem vert er að nefna varða fasteignakaup, viðhald farartækja, pakkaferðir, fjarskiptasamninga, póstpjónustu, kaup á húsgögnum o.fl.

## **Evrópska neytendaastöðin ECC**

ECC Ísland er hluti af ECC-netinu (European Consumer Centre Network/Evrópska neytendaaðstoðin) en það er starfrækt í 30 Evrópulöndum, eða öllum aðildarríkjum Evrópusambandsins auk Íslands, Noregs og Bretlands. Í upphafi árs var því fagnað að Neytendasamtökin hefðu séð um rekstur ECC á Íslandi í 20 ár. Tilgangur ECC-netsins er að veita neytendum, sem kaupa vöru eða þjónustu af seljanda í öðru Evrópuríki, upplýsingar, leiðbeiningar og aðstoð komi upp ágreiningur vegna viðskiptanna. Þá tekur ECC Ísland að sér milligöngu í deilumálum seljenda og neytenda, en milligangan fer þá fram með aðstoð systurstöðvar ECC Íslands í heimalandi seljanda. Þjónusta ECC-netsins er neytendum að kostnaðarlausu en kostnaður við rekstur stöðvanna skiptist milli Evrópusambandsins og aðildarríkjanna sjálfra.

Ítarlegri upplýsingar má finna á [ecc.is](http://ecc.is)

## **Leigjendaaðstoðin**

Leigjendaaðstoð Neytendasamtakanna er fjármögnuð með þjónustusamningi við félagsmálaráðuneytið. Samtökin hafa í áraraðir sinnt aðstoð við leigjendur og hefur hún aukist í gegnum tíðina. Leigusalar geta nú einnig leitað aðstoðar og ráðlegginga frá Leigjendaaðstoðinni.

Á [leigjendur.is](http://leigjendur.is) má finna hagnýtar upplýsingar um leigjendamál á íslensku, ensku og pólsku. Leigjendur eru jafn ólíkir og þeir eru margir, en málin sem koma á borð Leigjendaaðstoðarinnar sýna að víða er pottur brotinn í leigjendamálum. Því er mikilvægt að leigjendur hafi góðan aðgang að ráðgjöf og úrræðum. Leigjendaaðstoðin er mikilvægur þáttur í starfsemi Neytendasamtakanna.

Frekari upplýsingar má finna í ársskýrslu Leigjendaaðstoðarinnar sem finna má á [ns.is](http://ns.is) og [leigjendur.is](http://leigjendur.is).

# Önnur starfsemi

## Úrskurðar- og kærunefndir

Neytendasamtökin hafa beitt sér fyrir stofnun ýmissa úrskurðar- og kærunefnda í gegnum tíðina enda er um að ræða mikilvægt úrræði fyrir neytendur náist ekki að leysa úr deilum við seljendur. Afar mikilvægt er að neytendur geti leitað með ágreining sinn til úrlausnaraðila utan dómstóla, vegna þess gífurlega kostnaðar sem fylgir dómsmálum svo ekki sé minnst á þann tíma sem rekstur slíks máls getur tekið. Þá eru neytendamál iðulega þess eðlis að hagsmunir eru ekki það miklir að þeir réttlæti rekstur dómsmáls. Neytendasamtökin tilnefna fulltrúa í eftirfarandi nefndir:

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

## Umsagnir og erindi

Neytendasamtökin senda árlega frá sér umsagnir um frumvörp og þingsályktunartillögur en á árinu 2023 voru þær 11 talsins og 12 árið 2022.

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

## Mannauður

Í gegnum tíðina hefur ekki verið mikil starfsmannavelta hjá Neytendasamtökunum og því hefur myndast töluverð sérþekking á málefnum neytenda. Á árinu 2023 áttu engar breytingar sér stað í stafsmanmálum en starfsmenn voru Breki Karlson formaður, Brynhildur Pétursdóttir framkvæmdastjóri, Elísabet Davíðsdóttir laganemi, Einar Bjarni Einarsson lögfræðingur, Ívar Halldórsson lögfræðingur, Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi og Una Magnea Stefánsdóttir laganemi.

Framangreindir starfsmenn skipta á milli sín verkefnum og málaflokkum og eru því sérfróðir hver á sínu sviði.

## Helstu mál neytendaaðstoðarinnar 2023

### Gjaldprot Nice Air

Í maí 2023 óskaði félagið Nice Air eftir gjaldprotaskiptum. Í framhaldi af því hafði fjöldi neytenda samband sem ýmist áttu inneignir og gjafabréf hjá félaginu eða hafði bókað flug sem var aflýst. Úrræði neytenda til að krefjast endurgreiðslu fyrir ónýttar inneignir og gjafabréf voru af skornum skammti meðan að réttur þeirra sem bókað höfðu flug var betur tryggður. Í lögum um loftferðir og Evrópureglugerð um réttindi flugfarþega er það nefnilega flugrekandinn sjálfur sem er ábyrgur fyrir fluginu. Nice Air seldi vissulega flugferðir en gerði það sem ferðaskrifstofa í samstarfi við flugrekandann Hifly Malta. Neytendasamtökin bentu neytendum þar með á þann möguleika að beina kröfum sínum vegna aflýsinga á flugi til Hifly, í stað þess að gera kröfu í protabú Nice Air. Örðuglega gekk aftur á móti að kalla eftir svörum frá Hifly og þurfti fjöldi neytenda þar með að leita úrskurðar flugmálayfirvalda. Samgöngustofa birti fyrsta úrskurð sinn í máli af þessum toga strax þann 28. ágúst og komst að þeirri niðurstöðu að Hifly bæri að endurgreiða útlagðan kostnað vegna flugmiða, á þeim grundvelli að þeir hafi verið hinn eiginlegi flugrekandi en ekki Nice Air.

### Úrskurður Persónuverndar í máli gegn Credit info

Persónuvernd lagði sekt á Credit info, eCommerce2020 og Almenna innheimtu ehf. vegna brota á lögum um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga. Úrskurðurinn átti rót sína að rekja til kvörtunar frá Neytendasamtökunum vegna smálánakrafna á vanskilaskrá. Töldu samtökin að vanskilaskráning slíkra krafna væri nýtt sem verkfæri til að þvinga fólk til að greiða kröfur sem að minnsta kosti voru að hluta mjög umdeildar ef ekki ólögættar. Sektarfjárhæðirnar voru ekki af lægri endanum og nam sekt Credit info alls 37.859.900 kr. Sektin er sú hæsta sem Persónuvernd hefur gert fyrirtæki að greiða. Var við ákvörðun hennar m.a. horft til þeirra tafa sem voru á eyðingu skráninga eftir að misbrestur á skráningaskilyrðum kom í ljós, fjölda hinna skráðu sem og þess hversu íþyngjandi eðli vinnslunnar var.

### Tryggingarfélagið Novis svipt starfsleyfi

Slóvakíska tryggingarfélagið Novis sem selt hefur tryggingar hér á landi í gegnum dreifingaraðila um árabíl var svipt starfsleyfi sínu í júní. Það var Seðlabanki Slóvakíu sem tók þá ákvörðun. Mikill fjöldi íslenskra neytenda hafði gert samning við félagið um sparnaðarlíftryggingu og velti því fyrir sér hvaða áhrif sú ákvörðun hefði á samning sinn við félagið. Í tilkynningu frá Seðlabanka Íslands skömmu eftir að ákvörðunin var tekin kom fram að samningar héldu enn gildi sínu. Í ljósi óvissunnar

ráðlögðu samtökin neytendum að hafa samband við dreifingaraðila og spyrjast fyrir um þá möguleika sem væru fyrir hendi.

Í svörum dreifingaraðila voru möguleikarnir helst þeir að taka hlé frá greiðslum í allt að 6 mánuði. Segja samningi upp og fá endurgreiðsluverðmæti til baka. Slíkt uppgjör væri þó byggt á samningsskilmálum félagsins sem leiddi til þess að sú leið var oft á tíðum fremur óhagkvæm. Sér í lagi fyrir neytendur sem höfðu ekki verið mörg ár með sparnaðinn. Þá stóð sumum hlutaúttekt til boða, en með henni gátu neytendur tekið allt umfram 1.000 evrur út úr sparnaðinum. Samningurinn hélt þá gildi sínu að öðru leyti. Úttektin þurfti þó að lágmarki að nema 500 evrum svo eingöngu þeir sem áttu innistæður umfram 1.500 evrur gátu horft til hlutaúttektar. Að endingu gátu neytendur líka haldið samningi áfram.

Erfitt var að ráðleggja neytendum hvaða leið „ætti“ að fara í þessu sambandi en snemma varð ljóst að það borgaði sig að kalla eftir upplýsingum um alla valmöguleika í stöðunni sem og upplýsingum um hvernig uppgjör yrði háttað ef samningi yrði sagt upp, enda endurgreiðsluverðmæti oft umtalsvert minna en fólk hafði gert sér í hugarlund.

### Netglæpir

Netsvikamálum hefur fjölgað verulega undanfarin ár og aðferðir eru í stöðugri þróun. Færst hefur í vöxt að svikarar reyni að komast inn í heimabanka, eða bankaforrit einstaklinga með því að fá þá til að staðfesta innskráningar með rafrænum skilríkjum í ógáti. Í þeim tilfellum geta fjárhæðirnar verið umtalsverðar og mörg dæmi um mál þar sem einstaklingar hafa orðið fyrir gífurlegu fjártjóni. Samtökin hafa aðstoðað neytendur við að bera ágreiningsmál er varða endanlega ábyrgð fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki og annast milligöngu fyrir þeirra hönd.

### Lán með breytilegum vöxtum

Árið 2020 sendu Neytendasamtökin fyrirspurnir til viðskiptabanka hér á landi í tengslum við vaxtaútreikninga íbúðalána með breytilegum vöxtum. Lutu bréfin að fylgni við vaxtaákvæðanir Seðlabankans og vaxtaþróunar á markaði sem og skýrleika, en út frá fyrirspurnum til samtakanna að dæma leit út fyrir að grundvöllur breytinga væri illskiljanlegur fyrir neytendur. Svör bárust frá hluta bankanna og töldu samtökin í kjölfar yfirferðar tilefni til að kanna málið nánar. Í framhaldinu var unnin greining á vaxtaálagi bankanna sem og óskað eftir álitum frá lögmannstofu er laut að framkvæmd og lagagrundvelli lána með breytilegum vöxtum. Í stuttu máli var niðurstaða þeirrar vinnu sú að lánaskilmálar bankanna uppfylltu oft á tíðum ekki þær kröfur sem gerðar eru um skýrleika. Neytendur gætu því ekki séð allar breytingar fyrir sem leiði af sér mikið ójafnvægi í samningssambandinu. Vaxtabreytingar á lánnum með breytilega vexti uppfylltu þar með í mörgum tilfellum ekki þær kröfur sem gera verður um gagnsæi. Neytendasamtökin kröfðust þess að bankarnir lagfærðu skilmála sína og leiðréttu hlut þeirra lántaka sem hallað hefði verið á með vaxtabreytingum sem stæðust ekki ákvæði laga. Var þeirri kröfu hafnað haustið 2020 og ákváðu samtökin að næsta skref væri að stefna bönkunum og yrði það gert 2021.

Í lok ársins 2021 voru Arion banka, Íslandsbanka og Landsbankanum svo lok birtar samtals sex stefnur. Fyrstu niðurstöður í héraði litu dagsins ljós í febrúar og voru lánaskilmálar Landsbankans dæmdir ólögmætir meðan Arion banki var sýknaður. Dómarnir vörðuðu fasteignalán til neytenda áður en lög um fasteignalán til neytenda tóku gildi árið 2017. Þau mál er varða skilmála eftir gildistöku laganna hafa verið send til EFTA-dómstólsins sem mun veita ráðgefandi álit. Ljóst er að ferlið mun taka sinn tíma og hafa Neytendasamtökin þar með velt fyrir sér leiðum til að slíta fyrningu og sendu t.a.m. alls 1.631 mál neytenda fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki í því skyni.