



# Ársskýrsla 2024

---

# EFNISYFIRLIT

Formáli .....	3
Neytendaaðstoðin.....	4
Erindafjöldi árið 2024.....	5
Hverjir hafa samband og hvernig? .....	6
Stærstu málaflokkar .....	8
Evrópska neytendaastöðin ECC .....	9
Leigjendaaðstoðin.....	9
Hagsmunagæsla .....	10
Önnur starfsemi .....	10
Mannauður .....	11
Helstu mál neytendaaðstoðarinnar 2024 .....	11
<b>Gjaldprot Base Parking</b> .....	11
<b>Vangreiðslugjöld bílastæðaeigenda</b> .....	11
<b>Sýndarverslanir</b> .....	12
<b>Netglæpir</b> .....	12
<b>Lán með breytilegum vöxtum</b> .....	13

## 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.

Á hverju ári vinna Neytendasamtökin fjölda umsagna um frumvörp og þingsályktunartillögur 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.

Að venju voru fyrirspurnir til Neytendasamtakanna mjög fjölbreyttar á árinu 2024. Í sumum tilvikum eru mál sem varða ágreining milli neytenda og seljenda einföld og þess eðlis að þeim lýkur jafnvel með einu símtali. Í öðrum málum er nauðsynlegt að fara betur yfir málgögn, grafa dýpra í málin og veita neytendum umfangsmeiri aðstoð. Ábendingar geta einnig leitt til þess samtökin hafi samband við einstaka fyrirtæki, og bendi á úrbætur, sendi ábendingar á eftirlitsstjórnvöld eða veki athygli á málinu í fjölmiðlum.

Fyrirspurnir sem varða bílastæðagjöld voru áberandi á árinu 2024 og vörðuðu þau gjarnan innheimtu svokallaðra vanskilagjalda. Margar fyrirspurnir bárust einnig frá viðskiptavinum fyrirtækisins Base Parking sem sinnti bílastæðaþjónustu við Leifsstöð. Málum sem varða netglæpi hefur einnig fjölgað undanfarið ár sem og málum sem tengjast vefverslunum.

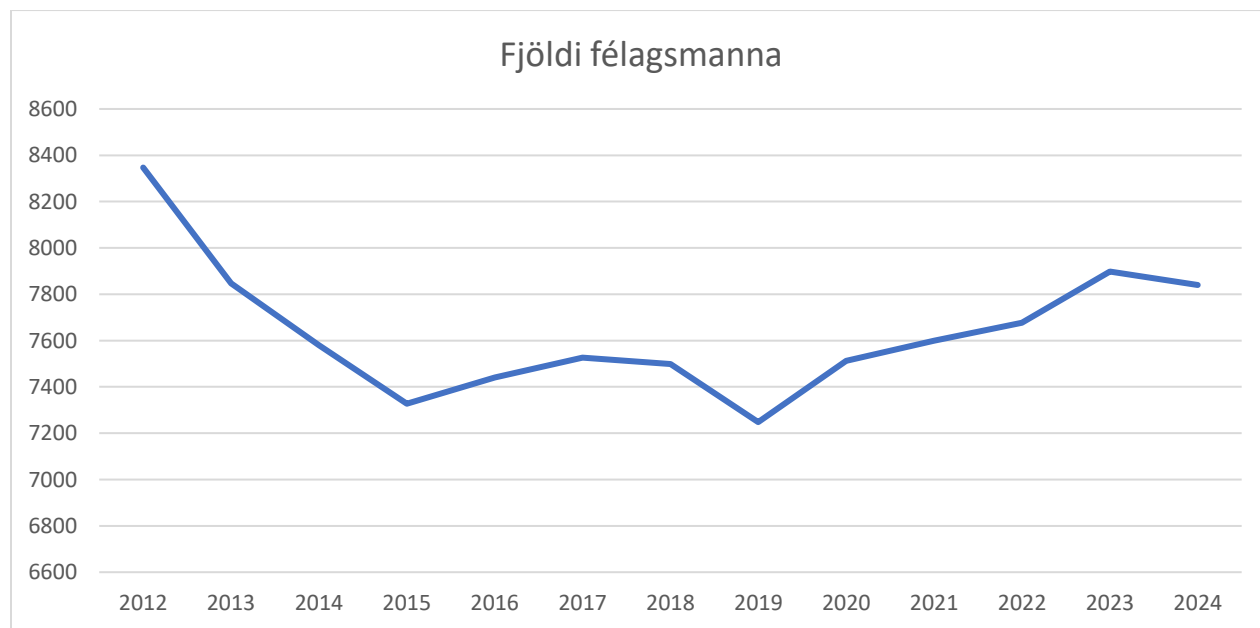
*Einar Bjarni Einarsson – Stjórnandi Neytendaaðstoðarinnar*

## Neytendaaðstoðin

Neytendasamtökin hafa veitt neytendum ráð og aðstoð 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.

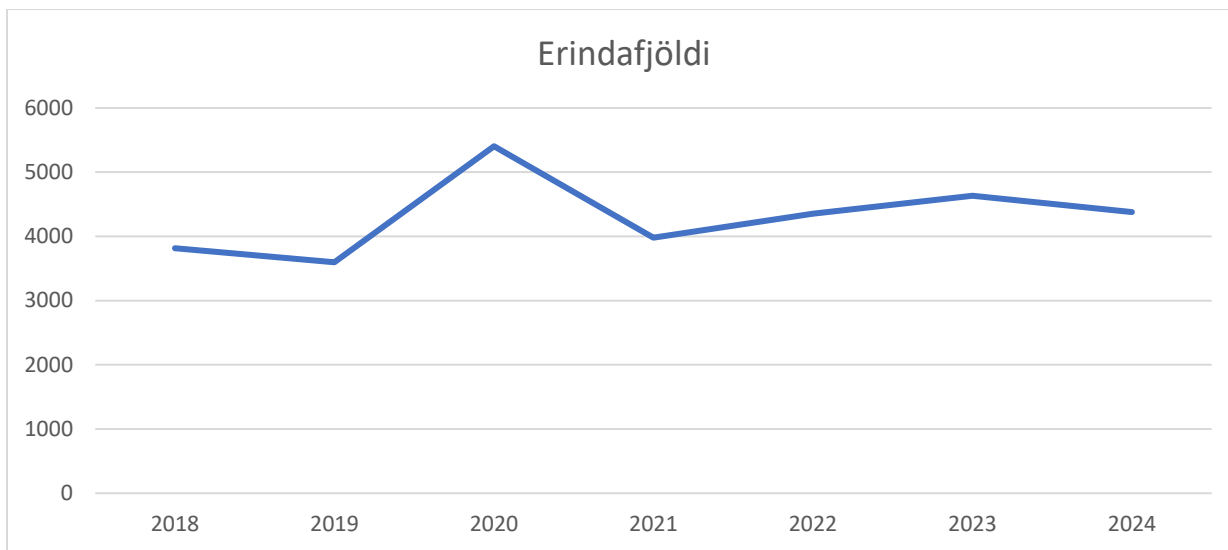
Neytendasamtökin eru frjáls félagsamtök og voru félagsmenn 7.840 í árslok 2024. Fjöldi greiðandi félagsmanna hefur haldist nokkuð stöðugur undanfarin ár. Félagsgjöld eru helsta tekjulind samtakanna en samtökin hafa einnig gert sérstakan þjónustusamning við stjórnvöld sem gerir öllum neytendum kleift að leita upplýsinga hjá samtökunum óháð félagsaðild. Félagsmenn samtakanna eiga greiðari aðgang að þjónustunni og geta leitað til samtakanna alla virka daga. Þau sem ekki eru félagsmenn geta leitað til samtakanna á miðvikudögum.

Ávallt hefur verið reynt að halda árgjaldi samtakanna í hófi og er það nú 7.900 kr. Verður það að teljast afar sanngjarnt þegar litið er til þeirrar fjölbreyttu þjónustu sem félagsmenn njóta, auk hagsmunagæsluhlutverks samtakanna.

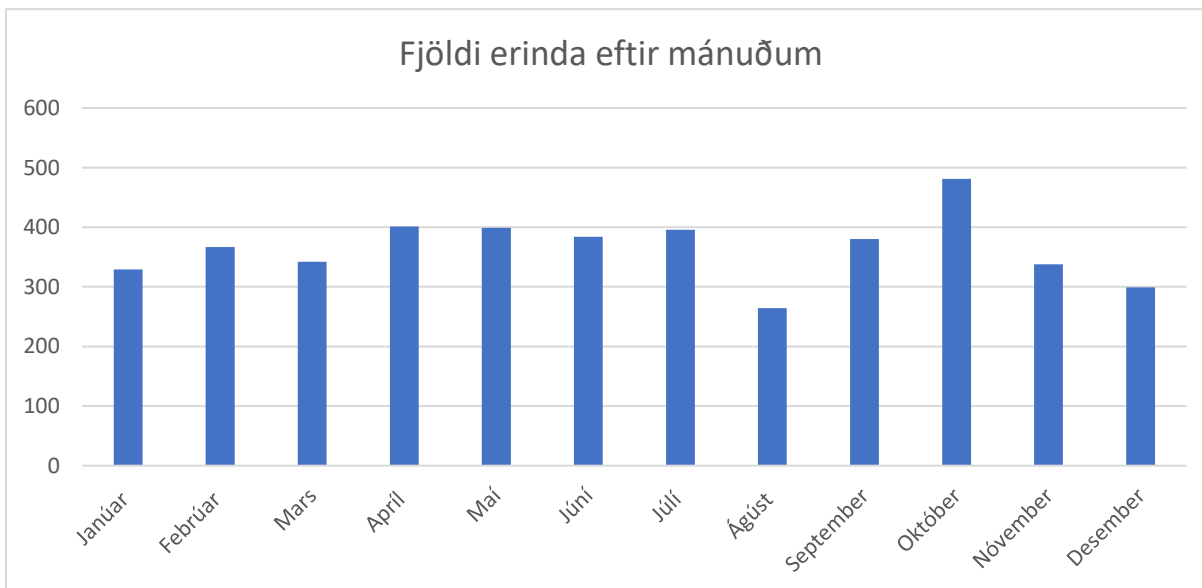


## Erindafjöldi árið 2024

Árið 2024 bárust Neytendaaðstoðinni 4.380 erindi. Erindafjöldi árið 2023 var 4.634 og fækkaði erindum því um ríflega 5% milli ára. Líkt og neðangreind mynd sýnir hefur erindafjöldi farið hægt vaxandi undanfarin ár þó árið 2020 skeri sig úr. Það ár varð gífurleg aukning á fjölda erinda, ekki síst í tengslum við ferðamál sökum Covid-19.



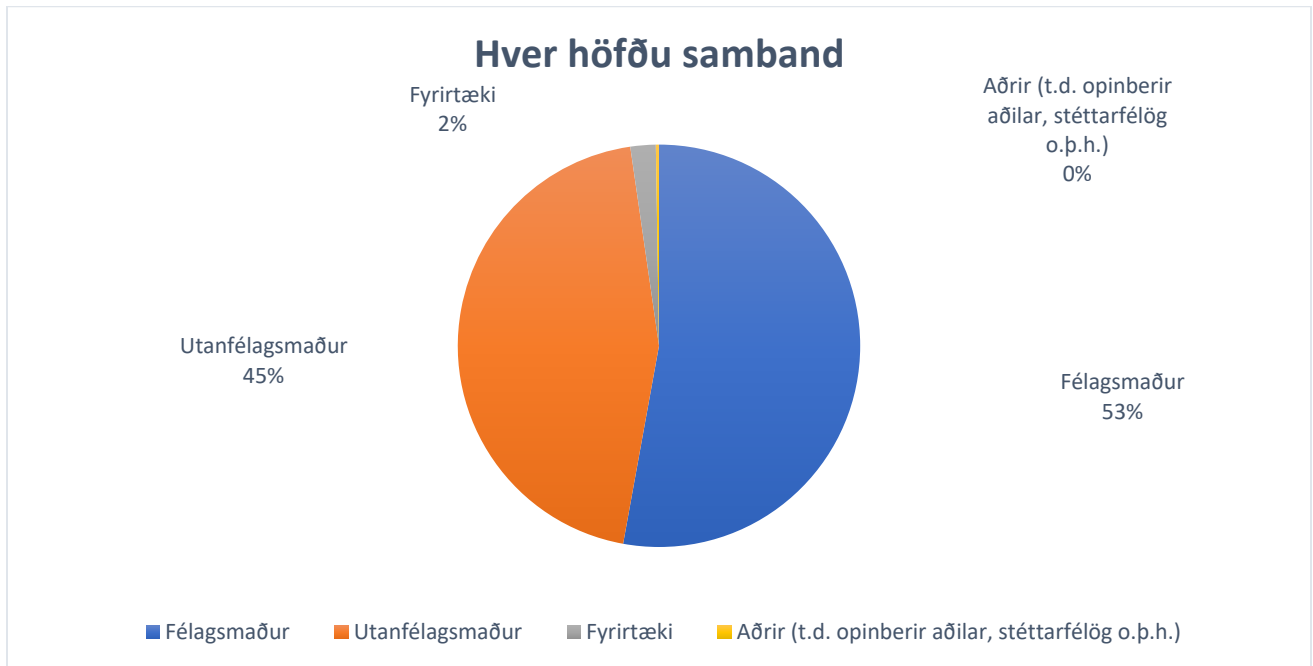
Dreifing milli mánaða var fremur stöðug. Fæst erindi bárust yfir hásumarið í ágúst og flest er hausta tók í október.



## Hverjir hafa samband og hvernig?

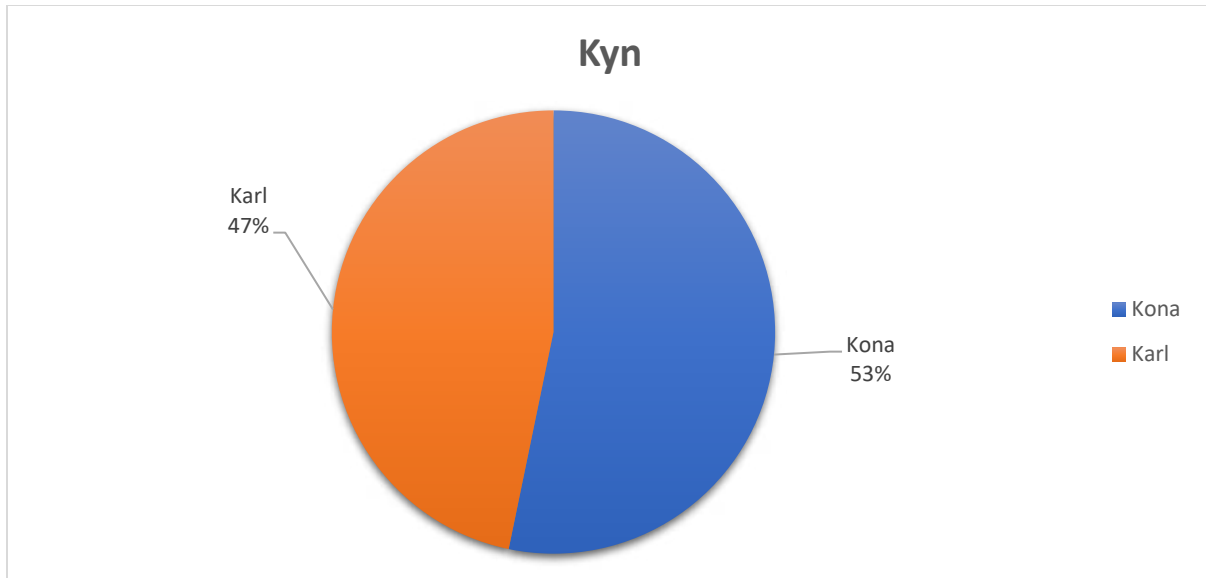
Árið 2024 bárust fleiri erindi frá félagsmönnum en utanfélagsmönnum líkt og árið 2023. Er það athyglisverð þróun þar sem meirihluti erinda hafði fyrir það borist frá utanfélagsmönnum, samfelld frá árinu 2012. Alls bárust 2.315 erindi frá félagsmönnum og 1.965 erindi frá utanfélagsmönnum. 89 fyrirspurnir bárust frá fyrirtækjum og 11 frá öðrum aðilum.

### Hver höfðu samband



Nær helmingur fyrirspurna berst frá utanfélagsmönnum, sem sýnir að þjónustan sem samtökin veita er nauðsynleg. Neytendasamtökin veita þannig neytendum mikilvægar upplýsingar sem þeir fá ekki annars staðar. Í mörgum tilvikum ganga utanfélagsmenn í samtökin eftir að hafa fengið farsæla úrlausn sinna mála. Þá gera ekki allir neytendur sér grein fyrir því að Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök sem borin eru uppi af félagsgjöldum og þurfa því á stuðningi neytenda að halda til að starfa.

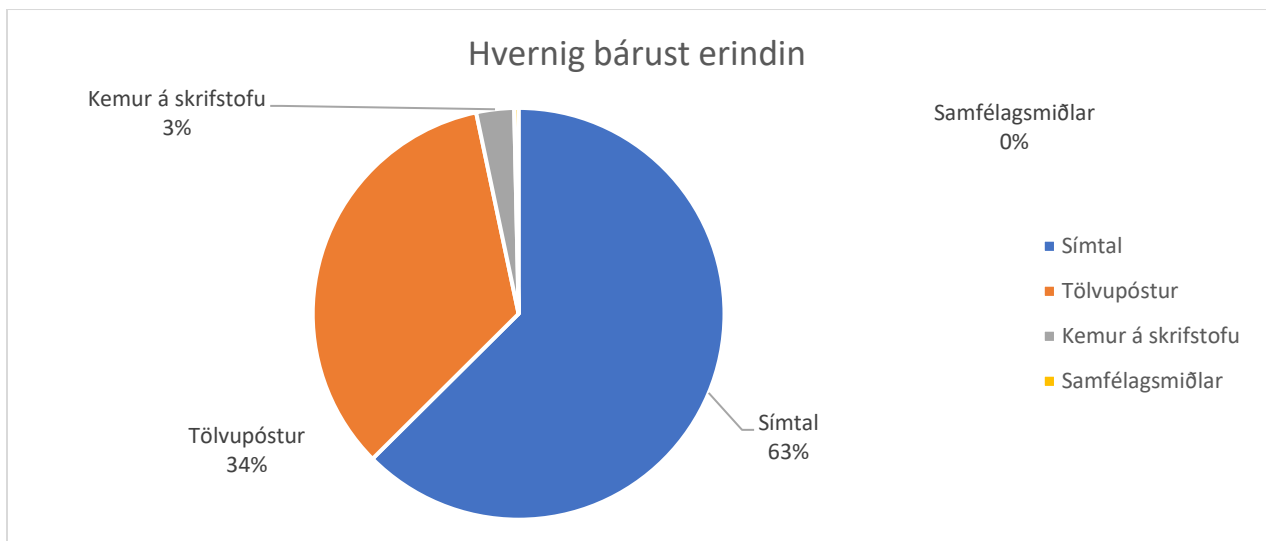
Eins og undanfarin ár hafa konur verið í meirihluta þeirra sem leita til samtakanna. Kynjaskiptingin helst næstum óbreytt milli ára en í fyrra skiptust hlutföllin þannig að 54% erinda bárust frá konum en 46% frá körlum.



### Hvernig bárust erindin

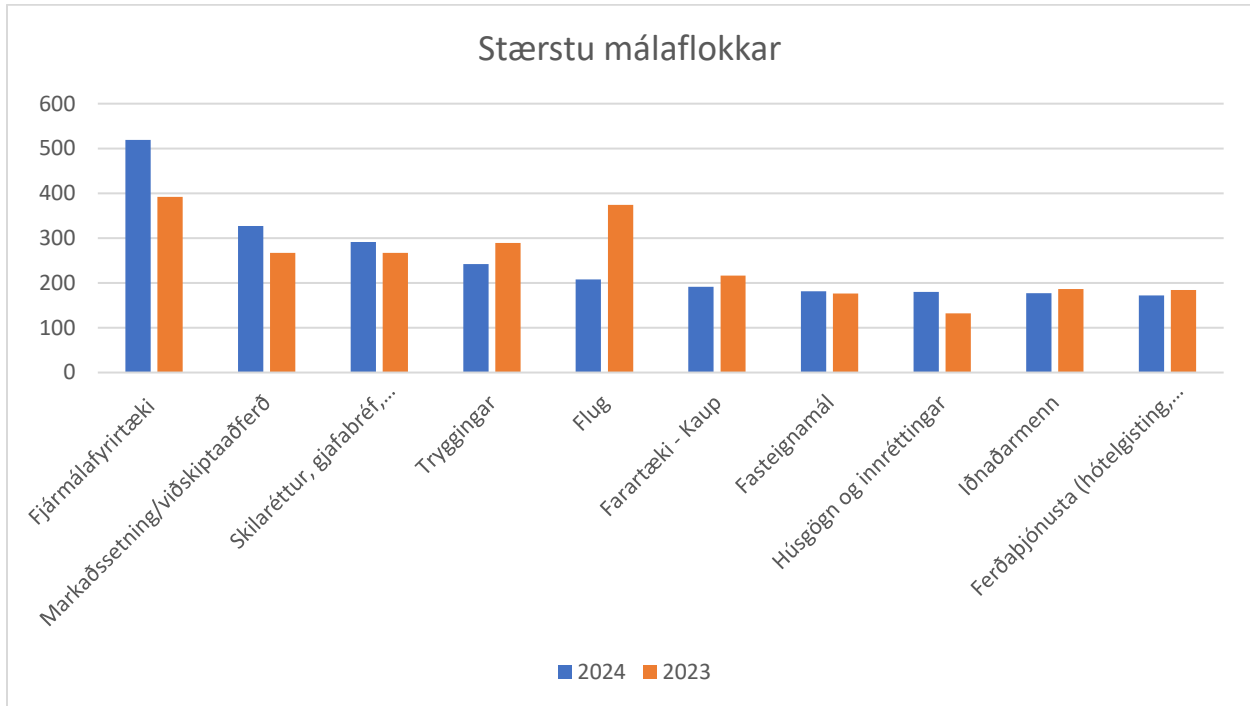
Alls bárust 2.740 erindi með símtali, 1.495 erindi bárust í tölvupósti, 130 leituðu til skrifstofu samtakanna og 15 erindi bárust í gegnum samfélagsmiðla.

Algengast er að neytendur leiti til Neytendaaðstoðarinnar með símtali, enda almennt fljótlegasta leiðin til þess að fá svör. Hlutfall símtala hækkaði töluvert milli ára en árið 2023 bárust 55% erinda með símtali en 63% árið 2024. Á móti lækkaði hlutfall erinda með tölvupósti úr 43% árið 2023 niður í 34% árið 2024.



## 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 36 á árinu 2024.



Árið 2024 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 2023 og 2021 og næststærsti árið 2022. Líklegustu skýringuna má rekja til þess að stóra vaxtamálið hóf formlega göngu sína árið 2021 og voru neytendur hvattir til þess að taka þátt í baráttu samtakanna gegn bönkunum.

Mikið berst að fyrirspurnum sem varða ferðaþjónustu. Flug var stærsti einstaki flokkurinn árið 2022 og sá næststærsti árið 2023. Flugmálum fækkaði aftur á móti umtalsvert milli ára. Skýring þess gæti verið sú að árið 2024 var nokkurn veginn áfallalaust fyrir innlend flugfélög. Heimsfaraldur og einstaka gjaldþrot innlendra flugfélaga hafa síðustu ár, eðli máls samkvæmt, leitt til fjölda fyrirspurna í tengslum við flug.



Aukning var milli ára í málum er varða markaðsetningu og viðskiptaaðferðir fyrirtækja. Undir þann flokk falla til að mynda fyrirspurnir í tengslum villandi auglýsingar og örðugleika við uppsagnir á þjónustuáskriftum. Einnig fjölgaði fyrirspurnum í tengslum við skilarétt, gjafabréf og innleggsnótur lítilega.

Tryggingamálum fækkaði frá árinu á undan en um mitt ár 2023 missti tryggingarfélagið Novis starfsleyfi sitt og leituðu fjölmargir til samtakanna af þeim sökum. Eðlilega dró eilítið úr slíkum fyrirspurnum 2024. Þorri fyrirspurna sem falla undir málaflokkinn tryggingar varða bótaskyldu og uppgjör bóta.

Málaflokkurinn húsgögn og innréttingar kemur nýr inn á lista yfir stærstu málaflokka ársins. Árið 2024 bárust alls 180 fyrirspurnir er féllu í þann flokk. Algengast er að þær varði meinta galla og tafir á afhendingu.

Aðrir algengir málaflokkar sem vert er að nefna varða fasteignakaup, kaup og viðhald farartækja, pakkaferðir, fjarskiptasamninga, póstpjónustu, iðnaðarmenn 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. Neytendasamtökin hafa séð um rekstur ECC á Íslandi frá árinu 2003. 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 innviðaráðuneytið. Samtökin hafa í áraraðir sinnt aðstoð við leigjendur og hefur hún aukist í gegnum tíðina. Leigusalar geta nú einnig fengið ráðleggingar 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. Leigjenda-  
aðstoðin er mikilvægur þáttur í starfsemi Neytendasamtakanna.

Frekari upplýsingar má finna í ársskýrslu Leigjendaaðstoðarinnar sem finna má á  
ns.is og leigjendur.is.

## Hagsmunagæsla

Snar þáttur í starfsemi Neytendasamtakanna er að standa vör um réttindi neytenda  
og efla hag þeirra í samræmi við stefnu samtakanna.

Neytendasamtökin senda árlega frá sér umsagnir um frumvörp og þingsályktunar-  
tillögur en á árinu 2024 voru þær 14 talsins og 11 árið 2023.

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.

Yfirlit yfir helstu baráttumál samtakanna má finna á [www.ns.is/malaskra](http://www.ns.is/malaskra)

## 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 til úrlausnaraðila utan dómstóla vegna þess mikla kostnaðar sem fylgir  
dómsmálum. Þá eru neytendamál iðulega þess eðlis að hagsmunir í einstaka málum  
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

Neytendasamtökin gefa einnig út Neytendablaðið sem kemur út tvisvar á ári og halda  
úti vefsíðunni ns.is auk þess að vera sýnilega á Facebook.

## Mannauður

Starfsmenn á árinu 2024 voru Anna Lovísa Ólafsdóttir laganemi, Auður Ragnarsdóttir laganemi, Breki Karlson formaður, Brynhildur Pétursdóttir framkvæmdastjóri, Einar Bjarni Einarsson lögfræðingur, Ívar Halldórsson lögfræðingur, Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi og Una Magnea Stefánsdóttir lögfræðingur.

## Helstu mál neytendaaðstoðarinnar 2024

### Gjaldþrot Base Parking

Í aðdraganda gjaldþrots Base Parking vorið 2024 bárust samtökunum fjölmargar fyrirspurnir frá neytendum sem sögðu farir sínar ekki sléttar við fyrirtækið. Stærsti hluti þeirra átti sér það sammerkt að neytendur höfðu keypt þjónustu af fyrirtækinu Base Parking án þess að þjónusta væri innt af hendi. Fyrirtækið annaðist fyrst og fremst geymslu bifreiða meðan á utanlandsferðum neytenda stóð. Neytendur lögðu þá gjarnan bifreiðum sínum á skammtímastæðum Isavia og afhentu starfsmönnum Base Parking bíllykla undir því yfirskeyti að bifreiðinni væri komið fyrir á bílastæðum á vegum fyrirtækisins. Í þeim tilfellum þar sem þjónustan var ekki innt af hendi gat farið svo að bifreiðar stæðu dögum, eða jafnvel vikum saman, á skammtímastæðum Isavia með tilheyrandi kostnaði. Base Parking innti þjónustu sína af hendi upp á Keflavíkurflugvelli með vitund Isavia en flosnað hafði upp úr viðskiptasambandi þeirra í aðdraganda gjaldþrots Base Parking.

Eigendum bifreiðanna bárust reikningar frá Isavia, í sumum tilfellum mjög háir. Isavia hélt kröfunum til streitu og töldu sig enga ábyrgð bera á þessari óheillapróun. Neyendasamtökin sendu formlegt erindi til Isavia vegna málsins og funduðu jafnframt með forsvarsmönnum fyrirtækisins. Töldu samtökin eðlilegt að tekið væri tillit til aðstæðna í þessum málum og grandlausir neytendur ekki látnir gjalda að fullu. Isavia kom að einhverju leyti til móts við neytendur en alls ekki eins vel og Neyendasamtökin töldu sanngjarnt.

### Vangreiðslugjöld bílastæðaeigenda

Gjaldtaka fyrir notkun á bílastæðum hefur færost í vöxt og nokkur fyrirtæki sprottið upp sem gefa sig sérstaklega út fyrir að sinna eftirliti á stæðum sem og gjaldheimtu. Verðskrá er þá gjarnan hagað svo, að sé ekki greitt fyrir lagningu bifreiða innan sólarhrings er innheimt svokallað „vangreiðslugjald“, einnig kallað þjónustugjald. Þetta gjald er sérstaklega tilgreint í verðskrá og ekki reiknað sem hlutfall af nýtttri þjónustu. Bifreiðaeigandi sem leggur örstutt í gjaldskylt stæði en greiðir ekki fyrir það innan frests, af einhverjum sökum, getur því verið gert að greiða mörg þúsund króna kröfu vegna þjónustu sem eingöngu átti að kosta örfáa hundrað kalla. Neyendasamtökin greindu frá einu slíku dæmi í frétt á vefsíðu sinni sl. haust þar

sem neytandi lagði í staði við Kikjufell á Snæfellsnesi og tók að sögn ekki eftir því að gjaldskylda væri á staðunum. Samkvæmt verðskrá kostnaði lagning alls 1.000 kr. en svo fór að neytandanum var send krafa að fjárhæð 5.750 kr.

Um innheimtu krafna gilda sérstök lög og á grundvelli þeirra hafa verið gefnar út sérstakar reglur um hámarksfjárhæðir innheimtukostnaðar. Fyrsti liður í innheimtu er innheimtuviðvörðun sem má að hámarki taka 950 kr. Þóknun fyrir auk virðisaukaskatts. Vangreiðslugjöldin eru aftur á móti miklu mun hærri. Að mati samtakanna er brýnt að fá úr því skorið hvort unnt sé að beita gjaldtöku sem þessari í stað hefðbundinnar innheimtu. Sendu samtökin því erindi til Fjármálaeftirlitsins og bíða sem stendur svara. Auk þess er Neytendastofa með mál af þessum toga til meðferðar og er jafnframt beðið eftir þeirri niðurstöðu. Svo mjög fjölgaði þessu málum á árinu 2024 að nýr málaflokkur „bílastæðagjöld“ leit dagsins ljós.

### Sýndarverslanir

Undanfarin ár hefur fyrirspurnum vegna netkaupa í gegnum allskyns netverslanir fjölgað. Sérstaklega hefur orðið fjölgun í kvörtunum vegna sýndarverslana (e. dropshipping). Slíkar verslanir stunda fyrst og fremst áframsendingu pantana og fá jafnvel enn annan aðila til að sjá um afhendingu vörunnar. Netverslunin verður því einskonar bókunar- eða milligönguaðili kaupanna í stað þess að vera raunverulegur seljandi. Neytendur vita yfirleitt ekki við hvern þeir eru raun og veru að eiga viðskipti við. Algengt er að neytendur leiti til samtakanna eftir að hafa lent í vandræðum í viðskiptum við slíkar verslanir, svo sem þegar afhendingu seinkar eða er röng, þegar upp koma gallar eða þegar neytandi vill hreinlega skila vörunni eða hætta við kaup.

Í þessum málum getur skipt sköpum hver hinn raunverulegi viðsemjandi er og sé um að ræða fyrirtæki eða aðila utan Evrópusambandsins getur réttarstaða verið frábrugðin því sem íslenskir neytendur mega alla jafna venjast. Árið 2024 bárust samtökunum til að mynda nokkur fjöldi fyrirspurna varðandi tiltekna vefverslun sem var nokkuð umfangsmikil hér á landi og stundaði sígilda „dropshipping“ verslunarhætti. Það var einstaklingur sem hafði stofnað síðuna en var hvorki skráður sem einstaklingur í atvinnurekstri eða með lögaðila á bakvið sig. Stór hluti þeirra neytenda sem leituðu til samtakanna höfðu keypt vörur í gegnum vefsíðuna án þess að huga að því við hvern þeir áttu viðskipti. Með aukinni netverslun er að mati samtakanna ráðlegt að sýna varkárni og skoða upplýsingar um raunverulegan seljanda.

### 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.

Árið 2024 urðu samtökin vör við nýja tegund svika sem þau höfðu ekki séð áður. Fólu svikin það í sér að óprúttir aðilar sendu óumbeðnar auðkenningabeirni til fólks og þeir sem í ógáti staðfestu beiðnina með rafrænum skilríkjum voru að hleypa hinum óprúttu aðilum inn á „heimabankaöpp“ fjármálafyrirtækja sem þeir höfðu ekki verið í viðskiptum við. Þar gátu hinir óprúttu aðilar stofnað til skuldbindinga í nafni fórnarlamba svikanna sem gátu orðið fyrir töluverðu tjóni af þeim sökum.

### 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 álit 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 lánum með breytilega vexti uppfylltu þar með í mörgum tilfellum ekki þær kröfur sem gera verður um gagnsæi. Neytendasamtökin kröfðust þess að bankarnir lagfærðu skilmála sína og leiðréttu hlut þeirra lántaka sem hallað hefði verið á með vaxtabreytingum sem stæðust ekki ákvæði laga. Var þeirri kröfu hafnað haustið 2020 og ákváðu samtökin að næsta skref væri að stefna bönkunum 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 ólögætir meðan Arion- og Íslandsbanki voru sýknaður. Dómarnir vörðuðu fasteignalán til neytenda áður en lög um fasteignalán til neytenda tóku gildi árið 2017. Málunum var öllum áfrýjað til Landsréttar.

Þau mál er varða skilmála eftir gildistöku laganna voru send til EFTA-dómstólsins sem veitti ráðgefandi álit vorið 2024 og tók undir með samtökunum. Er þessi skýrsla er rituð er beðið eftir niðurstöðu héraðsdóms í máli gagnvart Landsbankanum. Íslandsbanki var aftur á móti sýknaður undir lok árs 2024 en hefur Hæstiréttur nú þegar samþykkt áfrýjunarbeiðni og fer málið beint þangað án aðkomu Landsréttar.