

Neytenda blaðið

HAUST 2024



+ BÍLASTÆÐAGJÖLD + TRÚIN Á ÁHRIFAVALDA
+ RÉTTUR TIL VIÐGERÐAR + JURTAMJÓLK

EFNI

Frá NS	3
NS á ferð og flugi	4
Úrræðaskortur	6
Réttindi notenda heilbrigðisþjónustu	8
Hvernig heilsast?	9
Réttur til viðgerðar	12
Frá formanni	13
Dropshipping	14
Áhrifavaldar	16
Aukefni og ostur	18
Títandioxið í lyfjum	19
Bílastæðagjöld	20
Öndunarvélar hópmálsókn	22
Rafræn skilaboð á island.is	23
Netsvik	24
Handfarangur	26
Jurtamjólk	27



NEYTENDABLAÐIÐ

2. tbl. 70 árgangur 2024

Útgefandi: Neytendasamtökin,
Guðrúnartúni 1, 105 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: Ámundi

Prentun: Ísafoldarprentsmiðja

Forsiða: iStock/Techa Tungateja

Opplag: 8.650 eintök

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

LEIÐARINN



Hugsað um hag notenda

Í blaðinu fjöllum við um mikilvæga þjónustu sem finnsku neytendasamtökin hafa sinnt um árábil. Hún felst í ráðgjöf og aðstoð til notenda heilbrigðisþjónustu varðandi réttindi og hvert sé hægt að beina kvörtun.

Það er athyglisvert að finnsku samtökin veiti þjónustu sem þessa því notendur heilbrigðisþjónustu eru ekki neytendur í lagalegum skilningi. Þjónusta finnsku samtakanna er eftirsótt og það jafnvel þótt aðgengi að úrræðum sé gott og mikil áhersla sé á öryggi og réttindi notenda í heilbrigðiskerfinu. Finnar eru til dæmis með net fulltrúa notenda í öllum heilbrigðisumdæmum. Þá eru svo margir möguleikar til að koma kvörtunum á framfæri og fá úrslausn mála, að notendur geta beinlínis þurft aðstoð við að feta réttu leiðina.

Sambærileg úrræði notenda heilbrigðisþjónustu hér á landi eru af skörum skammti. Tiltekið er í lögum að notendur geti komið athugasemdum til yfirstjórnar viðeigandi stofnunar. Ekki er þó öll heilbrigðisþjónusta veitt á stofnunum og ekki er alls staðar yfirstjórn. Hinn kosturinn er að senda kvörtun á embætti landlæknis, sem metur hvort kvörtunin sé nógu mikilvæg til að hljóta afgreiðslu. Þá vísar landlæknir frá því sem hann flokkar sem athugasemd. Þessi forgangsöröðun landlæknis er kannski skiljanleg í ljósi þess að fleiri hundruð kvartanir biða afgreiðslu og málsmeðferðartíminn er talinn í árum en ekki mánuðum. Þessi staða er þó engan veginn ásættanleg.

Þá bætir ekki úr skák að kærunefnd vöru- og þjónustukaupa vísar frá málum sem snúa að réttmæti reikninga og forfallagjalda hjá einkareknum heilbrigðisfyrirtækjum. Er það gert með þeim rökum að ágreiningurinn varði heilbrigðisþjónustu sem falli utan málavíðs nefndarinnar. Virðist engu skipta þótt ágreiningurinn snúi alls ekki að heilbrigðisþjónustu sem slíki. Landlæknir vísar þessum sömu málum frá með þeim rökum að þau hafi ekkert með læknisfræðilega meðferð að gera. Á þessu verður að ráða bót.

Þá er athyglisvert að engin tölfræði virðist til um heildarumfang kvartana frá notendum heilbrigðisþjónustu hér á landi né hvers eðlis þær eru. Vissulega er upplýst um fjölda kvartana sem enda á borði landlæknis en ekki um hvað málín snúast. Það sama gildir um þá tugi mála árlega sem varða bætur af hendi Sjúkratrygginga vegna mistaka.

Það segir sig sjálft að ef farvegur fyrir kvartanir er torveldur fæli það fólk frá því að kvarta og sækja rétt sinn. Við það glatast tækifæri til að bæta kerfi sem á jú að þjóna notendum.

Brynhildur Pétursdóttir

Aðalfundur í október

Aðalfundur Neytendasamtakanna verður haldinn þriðjudaginn 22. október að Guðrúnartúni 1. Fundurinn hefst kl. 17:00 og er áætlað að hann standi til kl. 19:00.

Allir skuldlausir félagsmenn eiga rétt til setu á fundinum. Samkvæmt lögum samtakanna ber að tilkynna um þátttöku viku fyrir aðalfund, sem er í síðasta lagi 15. október. Tilkynningar berist á ns@ns.is eða í síma 545 1200.

Stjórn leggur til breytingar á lögum samtakanna en lagadrög-in auk greinargerðar má finna á ns.is undir „Aðalfundur 2024“.

Saga smálánabaráttunnar

Neytendasamtökin hafa tekið saman yfirlit yfir baráttu samtakanna gegn smálánaóværunni. Má með sanni segja að baráttan hafi verið bæði löng og ströng og leitt í ljós ýmsa veikleika hvað varðar löggjöf og eftirlit. Fjöldi fólks sat uppi með sárt ennið eftir samskipti sín við smálánafyrirtækin enda var neytendavernd þessa hóps í skötulíki. Samantektina má sjá á ns.is.



Staða Vaxtamálsins

Þann 23. maí 2024 kvað EFTA-dómstóllinn upp ráðgefandi álit í Vaxtamálinu. Niðurstaða dómsins var afdráttarlaus og lántökum í hag.

Héraðsdómar Reykjaness og Reykjavíkur höfðu falið EFTA-dómstólnum að túlka Evrópu-tilskipanir er varða lán til neytenda sem bera breytilega vexti. Dómstóllinn komst að þeirri niðurstöðu að bönkunum sé ekki heimilt að breyta vöxtum að vild og núverandi skilmálar bankanna uppfylli ekki skilyrði um skýrleika.

Orðrétt segir: „Var talið að orðalag eins og það sem birtist í skilmálunum sem til umfjöllunar eru í málinum, eins og „vextir á markaði“ og „breytingar á fjármögnunarkostnaði bankans“ sé ekki gagnsætt, jafnvel þótt það sé málfræðilega skýrt og skiljanlegt. Einnig mælir það gegn skýrleika

samningsskilmálanna sem deilt er um að þeir hafi að geyma hugtakið „meðal annars“. Eðli málsins samkvæmt gerir hugtakið ráð fyrir að tekið sé tillit til viðmiða sem neytandi þekkir ekki til við gerð samningsins.“

Málin sex gegn bönkunum þremur halda áfram í gegnum dómskerfið. Í haust taka Héraðsdómur og Landsdómur málin fyrir og er niðurstöðu að vænta fyrir árslok. Gera má ráð fyrir að öllum málum verði áfrýjað til Hæstaréttar og að endanleg niðurstaða liggi fyrir seint á árinu 2025.

Það er afar mikilvægt að allir lántakar hugi að rétti sínum og taki skref til að verja hann. Nánari upplýsingar er að finna á www.vaxtamalid.is

Neytenda- samtökin á ferð og flugi

Neytendasamtökin lögðu land undir fót fyrri part maímánaðar og ræddu við neytendur og sveitarstjórnir um land allt. Markmiðið var að kanna hvaða mál brenna helst á fólki utan höfuðborgarsvæðisins, en einnig kynna þann ávinning sem sterkur hagur neytenda færir fólki, fyrirtækjum og samfélaginu öllu.

Vakin var athygli á fundahöldunum með útvarpsauglýsingum á Bylgjunni og Rás2, ásamt skjáauglýsingum á RÚV og samfélagsmiðlum.



Fyrst lá leið formanns Neytendasamtakanna, Breka Karlssonar, og stjórnarmannanna Guðmundar Gunnarssonar og Þórarins Stefánssonar um Vesturland og Vestfirði og þar var komið við á Akranesi, Stykkishólmi, Tálknafirði, Patreksfirði og Ísafirði. Strax á fyrsta degi komust fulltrúar Neytendasamtakanna að því að mikil samhljómur var í baráttumálunum, því mörg þeirra mála sem utan höfuðborgarsvæðisins eru kölluð byggðamál eru í raun neytendamál.

Guðmundur og Breki héldu áfram sem leið lá norður um land, héldu opinn hádegisverðarfund á Sauðárkróki og síðdegisfund ásamt framkvæmdastjóra samtakanna, Brynhildi Pétursdóttur, á Akureyri og síðan morgunfund með bæjarfulltrúum Akureyrar.

Frá Akureyri lá leiðin til Húsavíkur og þaðan til Egilsstaða þar sem Auður Alfa Ólafsdóttir varaformaður slóst í hópinn. Eftir vel heppnaðan opinn fund voru fulltrúar fengnir inn á fund Rótarýklúbbs Héraðsbúa. Tóku við afar skemmtilegar og líflegar umræður um hin ýmsu neytendamál og fóru þær langt fram úr tímaáætlun.

Næsta dag tóku við fundir með sveitarstjórn Fjarðabyggðar á Reyðarfirði og að lokum á Höfn, hvaðan var brunað til Reykjavíkur.

Vestmannaeyjar voru sóttar heim 21. maí í blíðskaparveðri. Þar áttu Breki og Guðmundur góðan fund með bæjarstjórn Vestmannaeyja. Í fundarlok varð einum bæjarfulltrúanum að orði: „Ég sem bjóst við leiðinlegasta fundi ársins, en svei mér þá ef þetta hefur ekki verið sá skemmtilegasti!“ Botninn í ferðalagið var að lokum sleginn á fundi með bæjarfulltrúum Árborgar á Selfossi.

Eins og fyrr segir mátti merkja sameiginlegan þráð í málflutningi sveitarstjórnarfólks í öllum landshlutum. Mikið var rætt um fákeppni, flutningskostnað, raforkuöryggi og -verð, dýrtíðina, vöruúrval og -gæði. Einnig sköpuðust umræður um nýtt fyrirkomulag sormála og var bent á að við þær aðstæður sem nú eru uppi gætu skapast aðstæður til samráðs. Loftbrúin kom einnig til tals en hún veitir landsbyggðarbúum afslátt af flugfargjaldi til og frá höfuðborgarsvæðinu. Var það samdóma álit allra að Loftbrúin væri mjög mikilvæg byggðaaðgerð en fargjöld í innanlandsflugi væru hins vegar svo há að undrun sætir. Flugmiðar hefðu í raun hækkað sem nemur afslættinum.

Fundaferð Neytendasamtakanna leiddi fyrst og fremst í ljós óbilandi áhuga og velvilja fólks um allt land í garð Neytendasamtakanna, sem og ástríðu fyrir neytendamálum almennt. Íslenskir neytendur eru sterkir og þeim er langt í frá sama um það hvernig hagsmuna þeirra er gætt. Á sama tíma verða hindranir og áskoranir neytenda þó sýnilegri í fámenninu. Neytendur um allt land rekur á sömu skerin en vita jafnframt að í sameiningu getum við gert betur. Neytendur, hvar sem þeir eru, leita stöðugt að réttu leiðunum til að ryðja úr vegi hindrunum fákeppni og skorts á vöruframboði.

Er það mat samtakanna að fundaferðin hafi verið vel heppnuð og afar ánægjulegt og mikilvægt að ná góðu samtali við sveitarstjórnir víða um land. ☘



PATREKSFJÖRÐUR. Hér má sjá Jón Árnason bæjarfulltrúa, Þórdísi Sif Sigurðardóttur, þáverandi bæjarstjóra, og Gerði Björk Sveinsdóttur, sem nú gegnir stöðu bæjarstjóra, ásamt þeim Guðmundi og Breka.



AUSTURLAND. Auður Alfa Ólafsdóttir, varaformaður Neytendasamtakanna, slóst í lið með þeim Guðmundi og Breka á Austurlandi þar sem fundað var með fulltrúum Múlapings. Frá vinstri: Ragnar Sigurðsson, formaður bæjarráðs, Gunnar Jónsson bæjarritari, fulltrúar Neytendasamtakanna, Guðmundur, Auður Alfa og Breki, Jóna Árný Þorðardóttir bæjarstjóri og Snorri Styrkársson fjármálastjóri.



VESTMANNAEYJAR. Íris Róbersdóttir bæjarstjóri, Drífa Gunnarsdóttir bæjarritari og Hildur Sólveig Sigurðardóttir bæjarfulltrúi stilltu sér upp í sólinni með þeim Breka og Guðmundi.

Lendi neytendur í vandræðum með kaup á vöru eða þjónustu geta þeir í flestum tilfellum borið ágreining undir úrskurðarnefndir, en það er ekki svo ef málið snýr að heilbrigðisþjónustu.

Úrræði skortir

Mikilvæg lög sem tryggja neytendum aðgang að úrlausn í deilumálum utan dómstóla tóku gildi árið 2020. Ný úrskurðarnefnd tók til starfa; kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sem úrskurðar í allflestum ágreiningsmálum milli neytenda og fyrirtækja um kaup á vörum eða þjónustu, að því gefnu að málið heyri ekki undir aðrar sértækari nefndir. Þar með fengu neytendur aðgang að einföldu og ódýru úrræði til að fá lausn ágreiningsmála sinna.

Heilbrigðisþjónusta fellur þó ekki undir gildissvið laganna og neytendur standa oft eftir úrræðalausir komi til ágreinings. Í lögunum er sérstaklega vísað til umfjöllunar í Evróputilskipun, þar sem fram kemur að löggjöfin nái ekki til „þjónustu sem fagfólk í heilbrigðisþjónustu veitir sjúklingum í því skyni að meta, viðhalda eða endurheimta heilsu þeirra, þ.m.t. að ávísa lyfjum, skammta þau og afgreiða lyf og lækningatæki.“

Skilgreiningin í tilskipuninni er mjög rúm og virðist ná yfir hvers kyns þjónustu sem varðar heilsu fólks. Þá virðist kærunefnd vöru- og þjónustukaupa túlka hana á þann veg að hún nái jafnframt yfir öll möguleg ágreiningsefni sem tengjast kaupum

á heilbrigðisþjónustu, jafnvel þótt ágreiningur varði ekki þjónustuna sjálfa, svo sem verðmerkingar, endanlegt verð eða innheimtuaðferðir fyrirtækjanna.

Neytendasamtökin telja eðlilegt að notendur heilbrigðisþjónustu geti beint kvörtunum vegna meintra mistaka eða annmarka á þjónustunni til fagaðila, svo sem embættis landlæknis. Samtökin gera jafnframt þá kröfu að neytendur hafi úrræði vegna mála sem ekki falla undir gildissvið embættisins.

Dýrar rannsóknir

Í máli sem fór fyrir kærunefnd vöru- og þjónustukaupa var deilt um réttmæti reiknings frá fyrirtæki sem veitir augnlæknaþjónustu. Kvörtun neytandans var þó vísað frá, meðal annars með eftirfarandi rökum:

„Gildissvið laganna nær ekki til heilbrigðisþjónustu óháð því hvort ágreiningur varði framkvæmd þjónustunnar eða aðra þætti hennar, líkt og greiðslufyrirkomulag eða skilmála.“

Í umræddu máli hafði neytandinn pantað tíma hjá augnlækni og óskað eftir sjónmælingu. Eftir tímann var hann upplýstur um að krafa yrði send í heimabanka. Krafan reyndist mun hærri

en neytandinn átti von á og óskaði hann því eftir því að fá afrit af reikningnum. Þegar reikningur barst vakti það eftirtekt neytandans að auk þess að vera rukkaður fyrir viðtal við augnlækni og sjónmælingu, sem og um komugjald, var hann krafinn um greiðslu fyrir fjórar „rannsóknir“ sem hann taldi sig hvorki hafa óskað sérstaklega eftir né hafa verið spurður út í. Fyrirtækið svaraði því til að umræddar rannsóknir væru ávallt framkvæmdar þegar pantaður væri tími hjá augnlækni. Þrátt fyrir það kom ekkert fram um þessar rannsóknir né kostnað þeirra í annars nokkuð ítarlegri verðskrá inni á heimasíðu fyrirtækisins. Neytandinn fór því fram á að fyrirtækið felldi niður gjaldliði vegna umræddra rannsókna en þeirri kröfu var hafnað.

Ágreiningurinn í málinu laut ekki að gæðum heilbrigðisþjónustunnar, heldur markaðs- og viðskiptaháttum fyrirtækisins. Deilt var um upplýsingamiðlun og hvort samningur hefði með réttu komist á um kaup þessara þjónustupátta. Engu að síður vísaði kærunefndin kæru neytandans frá á þeim grundvelli að gildissvið hennar næði ekki yfir heilbrigðisþjónustu.

Neytandinn leitaði næst til embættis landlæknis, sem vísaði máli hans frá



þar sem ágreiningurinn sneri ekki að gæðum heilbrigðisþjónustunnar, heldur að gjaldtöku fyrirtækisins.

Leitaði neytandinn því aftur til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa og óskaði eftir endurupptöku málsins. Kærunefndin hafnaði þeirri beiðni neytandans með ítarlegri rökstuðningi en áður. Þar sagði meðal annars:

„Ljóst þykir að það er læknisfræðilegt mat þess sem selur heilbrigðisþjónustu hvers konar rannsóknir og skoðanir þörf er á fyrir viðkomandi heilbrigðisþjónustu. Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa er ekki færð að leggja mat á slíkt.“

Leggja samtökin þann skilning í framan- greinda afstöðu nefndarinnar að þeim aðilum sem veita heilbrigðisþjónustu, og búa yfir sérfræðipekkingu í þeim efnum, sé veitt nokkuð rúmt svigrúm þegar kemur að ákvörðunartöku í því skyni að tryggja heilsu neytandans. Það er auðvitað ekki óeðlilegt en þar sem notandi þjónustunnar greiðir reikninginn er sanngjarnt að hann sé upplýstur um þá kostnaðarliði sem geta fallið til og þær rannsóknir sem læknir telur eðlilegt að gera.

Virðist nefndin í raun veigra sér við að taka á því hvort upplýsingamiðlun eða

viðskiptahættir almennt hafi staðist er kemur að veittri heilbrigðisþjónustu, rannsóknum í þessu tilfelli, og þar með hvort gjaldtaka hafi verið heimil eður ei.

Deilt um forfallagjald

Nokkuð er um mál sem varða forfallagjöld en í þeim reynir ekki á gæði heilbrigðisþjónustu heldur eingöngu skilmála og gjaldtöku fyrirtækjanna. Neytandi lét reyna á slíkt mál fyrir kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, en því var vísað frá á þeim grundvelli að krafan lyti að heilbrigðisþjónustu og félli þar með utan gildissviðs nefndarinnar.

Málavextir voru í grófum dráttum þeir að barn komst ekki í bókaðan tíma hjá geðlækni og ekki var tilkynnt um forföll með nægilega löngum fyrirvara. Almennt hafði foreldrið eingöngu þurft að greiða komugjald fyrir hvern tíma að fjárhæð 2.500 kr., en forfallagjaldið nam aftur á móti 22.000 kr. þar sem ekki kom til neinnar niðurgreiðslu af hálfu sjúkratrygginga. Barnið átti bókaðan tíma 3. nóvember. Degi fyrr fékk móðir barnsins smáskilaboð þar sem minnt var á tímann og jafnframt að tilkynna þyrfti forföll fyrir kl 12:00. Móðirinn sá ekki skilaboðin fyrr en klukkutíma síðar og sendi þá lækninum tölvupóst um forföll barnsins auk þess sem hún hringdi í

ritara og lét vita. Fyrirtækið stóð þó fast á því að greiða skyldi fullt gjald fyrir forföll.

Ágreiningur laut að réttmæti kröfunnar – sem bókstaflega byggði á því að ekki hefði verið mætt og engin heilbrigðisþjónusta sem slík þar með innt af hendi. Þrátt fyrir það var málinu vísað frá.

Innheimt eftir eigin höfði

Neytendasamtökin fengu áhugavert mál sem varðaði himinháan reikning sem augljóslega var ósanngjarn. Fyrirtækið vísaði þó öllum ásökunum á bug með þeim rökum að hver læknir hefði rétt á að innheimta með sínum hætti. Þar sem neytandinn átti mikið undir því að fá þjónustu hjá viðkomandi fyrirtæki og kurteisleg kvörtun hafði engu skilað veigraði hann sér við því að halda málinu til streitu.

Neytendasamtökin telja afar brýnt að hér verði bætt úr sem fyrst og tryggt að neytendur geti fengið úrlausn á skjótan og ódýran hátt í ágreiningsmálum eins og þeim sem lýst er hér að ofan. Hafa samtökin sent erindi á stjórnvöld og kallað eftir úrbótum. ✖

Að tryggja rétt notenda

Finnsku neytendasamtökin hafa um árábil sinnt áhugaverðu og mikilvægu verkefni. Það snýst um ráðgjöf og upplýsingagjöf til notenda heilbrigðisþjónustunnar.

Fyrir um áratug hófu finnsku neytendasamtökin Kuluttajaliitto samstarf við lítil en öflug samtök sem höfðu á að skipa einum starfsmanni og sinntu hagsmunagæslu fyrir skjólstæðinga heilbrigðiskerfisins. Samstarfið gekk svo vel að ákveðið var að sameina samtökin og veita þjónustuna undir merkjum finnsku neytendasamtakanna. Samtökin hafa fengið til þess styrki hjá opinberum sjóði sem styrkir frjáls félagasamtök sem vinna á sviði heilbrigðis- og velferðarmála.

Málum vísað í réttan farveg

Julia Lumijärvi sinnir þessari þjónustu í dag en hún er bæði menntuð tannlæknir og lögfræðingur. Í samtali við Neytendablaðið segir Julia að hennar helsta starf sé að veita fólki ráðgjöf um rétt sinn. „Fólk sem leitar til okkar er oft ósátt við þá þjónustu sem það hefur fengið og er að velta fyrir sér hvað sé til ráða. Ég upplýsi fólk um réttindi sín og hvert rétt sé að beina kvörtunum.“ Julia tekur fram að hún veiti aldrei ráðleggingar sem snúi að meðferðarúrræðum enda sé slíkt á verksviði heilbrigðisstarfsmanna. Ráðgjöfin nær einnig til notenda félagsþjónustunnar.

Reynsla sem nýtist

Sú mikla reynsla sem finnsku neytendasamtökin búa nú yfir hefur leitt til þess að þau eru beðin um að sitja í margs konar vinnuhópum og ráðum sem fjalla um réttindi og öryggi notenda heilbrigðis- og félagsþjónustu. Samtökin sinna einnig hagsmunabaráttu með því að beita sér fyrir lagabreytingum sem tryggja bætt réttindi og öryggi skjólstæðinga kerfisins.

Julia segir að þótt heilbrigðiskerfið í Finnlandi þyki almennt gott glími Finnar

við sams konar vandamál og aðrar þjóðir, svo sem skort á heilbrigðisstarfsfólki, fjárskort og langa biðlista. Finnska þjóðin er auk þess að eldast hratt en fæðingartíðnin er mjög lág, eða 1,32. Til að viðhalda mannfjölda þarf fæðingartíðni að vera 2,1. Þess má geta að samkvæmt gögnum Hagstofunnar var fæðingartíðni á Íslandi 1,59 árið 2023 og hefur aldrei mælst lægri.

Að tala mannamál

Neytendasamtökin finnsku gefa út sérstakt blað þar sem finna má fróðleik um hvaðeina sem snýr að notendum heilbrigðis- og félagsþjónustu. Blaðið er öllum aðgengilegt og kemur út tvisvar á ári. Sérstök áhersla er á réttindi og öryggi notenda. Sjá má viðtal við sérfræðing í því sem kallast „skýr samskipti“ (e. plain language). Lögð er áhersla á að einfalda flókinn texta og skilaboð til að minnka líkur á misskilningi milli sérfræðinga og skjólstæðinga þeirra. Þetta samskiptaform getur einnig bætt samskiði milli starfsmanna á heilbrigðisstofnunum sem hafa ólíka menntun og bakgrunn.

Þá er viðtal við sérfræðing í sjúklingaöryggi. Finnar lögðu fram skýra aðgerðaáætlun þegar árið 2009 en stefna nú að því að verða fyrirmyndarland á þessu sviði.

Ekki er síður áhugavert að lesa um niðurstöður fjölbreyttra kærumála en Julia segir að notendur kerfisins hafi ýmsa möguleika til að koma kvörtunum á framfæri og geti kallað eftir úrskurði þar til bærra aðila ef þeir telja á sér brotið.

Julia segir ekki útlit fyrir annað en að neytendasamtökin muni áfram sinna þessu mikilvæga verkefni enda mikil eftirspurn eftir þjónustunni. ✂



Mynd: Linda Lippinen





Mikil áhersla er lögð á réttindi og öryggi notenda heilbrigðisþjónustu í Finnlandi. Net umboðsmanna og raunhæf úrræði grípa fólk sem lendir í vanda.

Kerfisbreyting í Finnlandi

Finnar hafa nýlengið við mjög umfangsmiklar breytingar á heilbrigðiskerfinu, en undirbúningur og innleiðing stóð yfir í tvo áratugi. Landinu var skipt upp í 21 heilbrigðisumdæmi, en áður voru heilbrigðis- og velferðarmál á höndum tæplega 300 sveitarfélaga. Umdæmin bera ábyrgð á að skipuleggja og veita heilbrigðis- og velferðarþjónustu, en kostnaður er greiddur úr ríkissjóði.

Stjórn hvers heilbrigðisumdæmis er í höndum umdæmisráðs sem kosið er beint af almenningi samhliða sveitastjórnarkosningum. Íbúar hvers

umdæmis geta einnig haft aðkomu að málum í gegnum þrjú ráð; öldunga-, öryrkja- og ungmennaráð. Þá er öllum íbúum heimilt að leggja fram tillögur telji þeir að eitthvað megi betur fara.

Fulltrúar notenda í öllum umdæmum

Fulltrúar notenda eru til staðar í öllum heilbrigðisumdæmum, bæði fyrir skjólstæðinga heilbrigðiskerfisins og félagsþjónustu. Þeir eru sérfræðingar í réttindum notenda og er skýrt kveðið á um hlutverk þeirra í lögum. Þeir skulu gæta hagsmuna notenda í hvívetna, upplýsa þá um lagalegan rétt sinn og aðstoða þá við að beina kvörtunum í

réttan farveg. Einnig eiga þeir að aðstoða notendur sem telja sig eiga rétt á bótum af hendi sjúkratrygginga. Þeir taka ekki afstöðu til læknisfræðilegra álitamála.

Umdæmum er skylt að tryggja að nógu margir fulltrúar séu ráðnir til að anna þörfinni og að sjálfstæði þeirra og hlutleysi sé tryggt. Þá er umdæmunum skylt að auglýsa þessa þjónustu vel og rækilega og hið sama gildir um allar þær stofnanir sem veita heilbrigðis- og velferðarþjónustu. Fulltrúar notenda heilbrigðisþjónustu eru vissulega ekki nýir af nálinni í Finnlandi, en nú hefur hlutverk þeirra verið skýrt enn frekar.

Staðan á Íslandi

Lengi hafa verið uppi hugmyndir hér á landi um að skjólstæðingar heilbrigðiskerfisins eigi sér talsmann eða umboðsmann. Kvennalistinn flutti fyrst þingmál þar um árið 1990 og var Anna Ólafsdóttir Björnsson fyrsti flutningsmaður. Frumvarpið gekk út á að sjúkrahúsum yrði gert að ráða trúnaðarmann sjúklinga, einskonar talsmann, sem myndi meðal annars liðsinna sjúklingum og aðstandendum þeirra þegar þess væri þörf. Var tillagan lögð fram þrisvar sinnum.

Ásta B. Þorsteinsdóttir, Alþýðuflokkur, lagði fram þingsályktunartillögu árið 1995 um umboðsmenn sjúklinga. Í greinargerð er áhersla lögð á réttindi sjúklinga til upplýsinga og að þeim yrði gert kleift að koma kvörtunum á framfæri teldu þeir á sér brotið. Var lagt til að umboðsmenn störfuðu á sjúkrahúsum og í hverju heilsugæsluumdæmi.

Nú síðast lagði Halldóra Mogensen frá Pírötum fram þingsályktun um umboðsmann sjúklinga. Hann hefði það hlutverk að standa vörð um hagsmuni og réttindi sjúklinga, vera opinber talsmaður þeirra og sinna eftirliti með heilbrigðisþjónustu með tilliti til réttinda sjúklinga. Svo virðist sem þverpólitískur stuðningur sé við tillöguna og umsagnir frá ólíkum hagsmunaaðilum eru almennt mjög jákvæðar. Ekki er því ljóst á hverju strandar.

Fyrr á árinu réði Landspítalinn talskonu sjúklinga og þótt starfið sé ekki skilgreint í lögum er það vissulega skref í rétta átt. Er hér kominn vísir að því sem Kvennalistinn lagði til fyrir 24 árum.

Þess má geta að í lögum um heilbrigðisþjónustu er kveðið á um notendaráð sem er skipað fulltrúum nokkurra sjúklingasamtaka. Skilgreining á hlutverki þess er nokkuð óljós og Neytendablaðinu er ekki kunnugt um að ráðið sé virkt.

Hvar skal kvarta?

Í lögum um réttindi sjúklinga er fjallað stuttlega um rétt þeirra til að kvarta. Í þeim segir að athugasemdum skuli beint til yfirstjórnar viðkomandi stofnunar. Heilbrigðisstarfsmönnum ber að leiðbeina þeim sem gera athugasemdir og skulu svör til viðkomandi vera skrifleg.

Hægt er að beina kvörtun til embættis landlæknis vegna meintrar vanrækslu og mistaka. Landlæknir metur hvort kvörtun gefi nægar ástæður til rannsóknar og hvort líklegt sé að niðurstöðurnar leiði til aukins öryggis og gæða heilbrigðisþjónustunnar.

Landlæknir heldur einnig skrá yfir óvænt atvik, svo sem óhappatilvik, mistök og vanrækslu. Slík atvik voru um 11.500 í fyrra, þar af voru 60 flokkuð sem alvarleg. Um helmingur óvæntra atvika varðar byltur/föll.

Embætti landlæknis berast á milli 100–200 formlegar kvartanir á ári. Í fyrra voru gefin út álit í 37 málum en ári áður voru þau gefin út í 59 málum. Ekki er að sjá að þessu álit séu opinber né upplýsingar um það hvers eðlis málin eru. Á vef landlæknis kemur fram að 500 kvörtunarmál biði afgreiðslu og að málsmeðferð geri tekið allt að fjögur ár. Eru tafirnar afsakaðar með vísan til mikils málafjölda og manneklu.

Telji fólk sig hafa orðið fyrir mistökum eða vanrækslu í heilbrigðiskerfinu ber því fyrst að leita til landlæknis. Sé það ósátt við málsmeðferðina er næsta skref að kvarta til heilbrigðisráðuneytisins. Ef allt um þrýtur er hægt að leita til Umboðsmanns Alþingis, sem metur hvort stjórnsýslan hafi brugðist. Umboðsmaður tekur þó ekki á málum sem snúa að einkarekinni heilbrigðisþjónustu.

Í frumkvæðisathugun Umboðsmanns sem lauk nú í vor var fjallað um langan málsmeðferðartíma hjá Embætti landlæknis. Umboðsmaður hafði fengið erindi á sitt borð um að

kvörtun til embættisins hefði velkst um í kerfinu í 17 mánuði. Við athugun kom í ljós að slíkar tafir væru mjög almennar. Umboðsmaður skoðaði hvort heilbrigðisráðuneytið hefði brugðist við þessari stöðu með fullnægjandi hætti en það væri á ábyrgð þess að tryggja að undirstofnanir sinntu lögbundinni skyldu sinni. Gaf umboðsmaður ekki mikið fyrir þau svör ráðuneytisins að fyrirhugaðar lagabreytingar myndu taka á vandanum. Kallaði hann eftir raunhæfum og markvissum aðgerðum til að fækka þeim málum sem biðu afgreiðslu. Ef atvik varðar mistök við meðferð eða rannsókn er hægt að sækja skaðabætur til Sjúkratrygginga eða tryggingafélags. Slík mál eru á milli 100–200 á ári.

Hvernig er málum háttað í Finnlandi?

Í Finnlandi eru sex héraðsstjórnir sem heyra undir framkvæmdavaldið, þ.e. ríki en ekki sveitarfélög. Þessar héraðsstjórnir hafa meðal annars eftirlit með gæðum þeirrar þjónustu sem heilbrigðisumdæmin veita. Einnig ber þeim að tryggja aðgengi notenda að heilbrigðisþjónustu, tryggja að réttindi þeirra séu virt og að öryggis sé gætt. Hægt er að kvarta yfir ófullnægjandi þjónustu til þessara stofnana, sem geta gripið til aðgerða ef þurfa þykir.

Athyglisvert er að Umboðsmaður Alþingis í Finnlandi tekur mjög gjarnan á málum sem snúa að heilbrigðisþjónustu. Hann hefur gefið út álit í fjölda slíkra mála, sjá nokkur dæmi hér að neðan. Finnar eiga einnig sitt Landlæknisembætti, sem tekur við kvörtunum og rannsakar mál en þá einungis alvarlegustu tilfellin. Í sumum tilfellum er hægt að senda kvörtun hvort heldur sem er til Landlæknis eða svæðisstjórnunarstofnana og ekki alltaf skýrt hvar skilin liggja. Aðstoð hvað það varðar frá umboðsmönnum heilbrigðisumdæmanna og finnsku neytendasamtökunum reynist því vel.

Krafa um skýra verðskrá

Umboðsmaður neytenda í Finnlandi

vakti athygli á ófullnægjandi verðupplýsingum hjá nokkrum einkareknum heilbrigðisfyrirtækjum. Var sjónum beint að verðupplýsingum sem birtast þegar þjónustan er pöntuð í gegnum vefsíðu fyrirtækis. Gerði umboðsmaður kröfu um að verð birtist ávallt með skýrum hætti í gegnum allt bókunarferlið. Notandi ætti ekki að þurfa að sækja verðupplýsingar annars staðar á síðunni. Þá væri ekki alltaf nógu skýrt að tiltekin gjöld væru ekki innifalin í uppgjöf verði, svo sem skoðunargjald, þjónustugjald eða skýrsla læknis. Umboðsmaður áréttaði að skýrar verðupplýsingar væru forsenda þess að fólk geti gert verðsamanburð og tekið upplýsta ákvörðun. Fyrirtækin þrjú lofuðu bót og betrun.

Hér á landi fer Neytendastofa með eftirlit með verðmerkingum og falla fyrirtæki á heilbrigðismarkaði þar undir.

Ófullnægjandi verkjameðferð

Annað mál varðaði ófullnægjandi verkjameðferð og langan málsmeðferðartíma. Notandinn hafði undirgengist nárákviðslitsaðgerð og taldi að verkjastillingu hefði verið ábótavant en hann leið óbærilega verki á meðan aðgerðinni stóð. Eftir aðgerðina óskaði notandinn eftir sjúkragögnum og sendi jafnframt skriflega kvörtun til viðeigandi stofnunar með kröfu um skaðabætur. Meira en mánuður leið áður en umbeðin sjúkragögn bárust, þrjá mánuði tók að svara kvörtuninni og tíu mánuði að fá svar við skaðabótakröfunni. Umboðsmaður beindi því til heilbrigðis-umdæmis viðkomandi að bæta honum tjónið þar sem réttindi hans hefðu verið brotin. Bæði hefði notandi þjáðst að óþörfu og ekki fengið gögn í hendur fyrir en seint og um síðir.

Mátti ekki vísa á einkastofu

Í áhugaverðu máli tók umboðsmaður fyrir kvörtun vegna augnsteinaaðgerðar. Notandi hafði leitað til heilsugæslu vegna sjóndepru og beðið um tilvísun á göngudeild augnsjúkdóma á

sjúkrahúsi umdæmisins. Áður hafði sjóntækjafræðingur lagt fram það mat að hugsanlega væri augnsteinaaðgerðar þörf. Læknirinn taldi heilsugæsluna ekki eiga nægan búnað til að geta metið ástand notandans og hvatti hann til að leita til augnlæknis á einkastofu. Þar var viðkomandi skoðaður og sendur í aðgerð á augnsteinum. Umboðsmaður taldi að heilsugæslulæknir hefði brugðist skyldum sínum þegar hann sendi skjólstæðing sinn á einkastofu án tilvísunar og án þess að hafa gert vandaða skoðun. Notandi hefði orðið fyrir aukakostnaði vegna þessa og taldi umboðsmaður rétt að heilbrigðisfyrirvöld á svæðinu bættu notanda tjónið.

Til að draga lærdóm af því sem betur má fara er mikilvægt að geta séð reifanir á málum þar sem reynir á öryggi og réttindi notenda heilbrigðisþjónustu. Neytendablaðið veit ekki til þess að hægt sé að nálgast álit landlæknis í kvörtunarmálum, né hvort það sé yfirhöfuð hægt að láta reyna á mál eins og þau sem hér eru rakin. Birtingarmynd þessa ástands er sú að fólk skrifar gjarnan um hrakfarir sínar í fjölmiðla og á samfélagsmiðla.

Íslenskum neytendum er tryggður réttur til að leita úrlausnar í ágreiningsefnum í neytendamálum utan dómstóla. Þannig getur neytandi sem á í ágreiningi við tryggingarfélag sent kæru til úrskurðarnefndar váttryggingarmála og ef seljandi neitar að bæta galla á vöru má senda málið til kærunefndar vöru- og þjónustukaupa. Þá geta bæði leigjendur og leigusalar sent kæru fyrir kærunefnd húsamála.

Ef málið varðar hins vegar ágreining í heilbrigðiskerfinu virðist lítið sem ekkert hægt að gera. Enginn farvegur er fyrir öll þau mál sem embætti landlæknis telur að heyri ekki undir sig. Vissulega er tekið fram í lögum um réttindi sjúklinga að beina skuli athugasemd eða kvörtun til yfirstjórnar viðkomandi stofnunar. Það er líkt og eina úrræði neytenda væri að senda kvörtun á yfirmenn eða stjórn fyrirtækja ef þeir eru ósáttir. Ef slíkt myndi duga þyrfti engar kærunefndir. Það er mat Neytendablaðsins að stjórnvöld verði að gera betur og að nýta mætti reynslu frænda okkar Finna. ✖



„Réttur til viðgerðar“

Minni sóun, meiri gæði og betri ending

Ný tilskipun Evrópusambandsins um rétt neytenda til viðgerðar (e. right-to-repair) er mikilvægt skref í átt að hringrásarhagkerfi. Markmiðið er að auðvelda neytendum að láta gera við biluð tæki í stað þess að skipta þeim út. Viðgerðarþjónusta á að vera aðgengileg og raunverulegur valkostur fyrir neytendur.

Tillagan kveður á um ýmis úrræði sem eiga að gera viðgerðir að vænlegum kosti fyrir neytendur. Þannig er reynt að sporna við því að biluðum tækjum sé fleygt og ný keypt í staðinn. Framleiðendum verður skylt að gera við vörur sem eru viðgerðarhæfar og nær listinn yfir algeng tæki eins og þvottavélar, ryksugur og farsíma. Viðbúið er að listinn yfir viðgerðarhæfar vörur lengist eftir því sem fram líða stundir.

Raftækjaúrgangur er einn mest vaxandi úrgangur í heiminum. 53 milljónir tonna af raftækjaúrgangi falla til á hverju ári en aðeins 15–20% raftækja fara í endurvinnslu.

Í hverju landi verður sett upp sérstök vefgátt þar sem neytendur geta fundið viðgerðaraðila á einfaldan hátt. Jafnframt er gert ráð fyrir því að lögbundinn kvörtunarfrestur verði lengdur um 12 mánuði ef neytendur þiggja viðgerð á gallaðri vöru í stað þess að fá nýja.

Þótt almennt sé ánægja með réttinn til viðgerðar hefur einnig borið á gagnrýni. Samtökin „Right to repair“ (www.repair.eu) telja lögin ekki ganga nægjanlega langt. Tiltölulega fáar vörur falli undir núverandi tillögu og of auðvelt sé að komast í kringum hana. Þá telja samtökin að æskilegra hefði verið að skilgreina nánar hvað sé átt við með viðgerð á „viðráðanlegu verði“.

Benda samtökin á að fjöldi Evrópuríkja bjóði upp á fjárhagslega hvata til viðgerða, sem hafa aukið viðgerðir og endurnýtingu. Sem dæmi um viðgerðarhvata er beinn stuðningur við viðgerðaraðila, niðurgreiðsla til neytenda, afslættir og viðgerðarinneignarnótur.

Í öllu falli er ljóst að hér er á ferðinni mikilvægt og löngu tímabært skref. Ísland mun þurfa að innleiða tilskipunina og leggja Neytendasamtökin áherslu að það gangi fljótt og vel. ✎

Hvað felur viðgerðarrétturinn í sér?

Endurgjaldslaus viðgerð innan lögbundins kvörtunarfrests. Seljendur verða skyldaðir til að gera við vörur án endurgjalds innan lögbundins kvörtunarfrest. Það hvetur framleiðendur til að bjóða endingarbetri vörur.

Varahlutir á sanngjörnu verði. Viðgerðaraðilum á að standa til boða að fá varahluti á sanngjörnu verði svo hagkvæmara sé að gera við vörur.

Viðgerð eftir lögbundinn kvörtunarfrest. Framleiðendur verða skyldaðir til að gera við vörur sem eru viðgerðarhæfar þótt lögbundinn kvörtunarfrestur sé liðinn. Upplýsa þarf neytendur um þessa skyldu.

Vefsíða fyrir viðgerðaraðila. Hverju ríki innan Evrópu-sambandsins er skylt að setja upp vefsíðu til að auðvelda neytendum að finna og bera saman viðgerðarþjónustu eða kaupa vörur sem gert hefur verið við.

Sérstakt upplýsingablað um viðgerðir. Til að tryggja gagnsæi og neytendavitund þarf sérstakt upplýsingablað að fylgja vörum sem falla undir reglurnar.

Valfrjálsir gæðastaðlar fyrir viðgerðarþjónustu. Lagt er til að gerðir verði nýir Evrópustaðlar fyrir viðgerðarþjónustur til að auka traust neytenda á viðgerðum.





Vandi þeirra þúsunda neytenda sem árlega leita til Neytendasamtakanna spannar allt litróf vöru- og þjónustukaupa, allt frá leigumálum til milli-landaviðskipta og frá matvörukaupum til viðskipta við fjármálafyrirtæki, en auk þess að aðstoða þessa neytendur í ágreiningsefnum sínum við seljendur, veita samtökin stjórnvöldum og fyrirtækjum nauðsynlegt aðhald.

Sérhagsmunaiðnaðurinn berst fyrir hagsmunum fárra umfram almannahagsmuni. Hagsmunir mikils fjölda fólks, stundum smávægilegir, eru gjarnan fótum troðnir ef þeir stangast á við mjög ríka hagsmuni fámenns hóps. Fámenni hópurinn er oft og tíðum tilbúinn að leggja mikið á sig og kosta miklu til til að vega að hagsmunum hinna mörgu. Að sama skapi á hver og einn einstaklingur í fjölmenna hópnun erfitt með að verja sig einn og sér. Þar beita Neytendasamtökin sér, til varnar fjöldanum, gegn sérhagsmunum. Hér má sjá nokkur stór almannahagsmunaverkefni sem samtökin reka nú um stundir:

Vaxtamálið er án efa meðal stærstu verkefna Neytendasamtakanna um þessar mundir og jafnvel frá upphafi. Í desember 2021 var stóru bönkunum þremur stefnt þar sem samtökin telja skilmála lána með breytilegum vöxtum ólöglega. Valin voru fimm mál úr á sjötta þúsund mála sem

samtökunum voru send, með það fyrir augum að fá sem víðtækast dómafordæmi. Beri neytendur sigur í málunum meta bankarnir líklegan kostnað samtals 43,5 ma.kr., en að auki gæti töluverð vaxtaáhætta fylgt slíkri dómsniðurstöðu. Neytendasamtökin telja upphæðina geta verið mun hærri.

Raforkuverð hefur, samkvæmt Hagstofunni, hækkað rúmlega tvöfalt meira en almennt verðlag á síðustu 12 mánuðum, eða um 13%, þar af um 3% í ágúst mánuði einum og sér. Neytendasamtökin telja hækkan rafhorkuverðs til neytenda ekki bara afar gagnrýniverða, heldur einnig óþarfa. Samtökin hafa ítrekað bent á að Íslendingar hafi með innleiðingu Evróputilskipunar skuldbundið sig til að afhenda raforku til heimilisnota á sanngjörnu verði og í Evrópu er þak á raforkuverði til heimila. Neytendasamtökin leggja áherslu á að sett verði arðsemispak á raforkusölu til íslenskra heimila, enda nota heimilin einungis um 5% þeirrar raforku sem framleidd er hér á landi. Sams konar arðsemispak er nú þegar á heitu og köldu vatni, sem og á raforkuflutningi. Telja samtökin að skylda beri stóra raforkuframleiðendur til að veita 5% orkuframleiðslu sinnar inn á „heimilismarkaðinn.“ Fyrirkomulagið væri jafnframt til þess fallið að stuðla að þjóðarsátt um þær virkjanir sem nauðsynlegt sé að ráðast í, og má líta

á það sem nokkurs konar afgjald fyrir notkun á náttúruauðlindum sem eru í eigu okkar allra. Framfærslukostnaður á Íslandi er með þeim mesta í heiminum, en raforka, heitt vatn og kalt vatn hafa ávallt verið á viðráðanlegu verði. Það væri synd ef þessar nauðsynjar yrðu óhóflega dýrar, og það að nauðsynjalausu.

Almannahagsmunabaráttan Neytendasamtakanna felst einnig í að standa fyrir ítarlegri úttekt á tryggingamarkaðinum og baráttu fyrir hámarki innheimtukostnaðar að skandinavískri fyrirmynd, fyrir að neytendum verði auðveldað að sækja skaðabætur vegna samkeppnislagabrota og fyrir að gerð verði óháð úttekt á tölfraeðilíkani vinnsluáðila lánshæfismats. Þá knýja Neytendasamtökin ásamt evrópskum systursamtökum á um að stöðva verði hömlulausa söfnun, sölu og notkun upplýsinga um einstaklinga á netinu.

Neytendasamtökin eiga allt sitt undir félagsmönnum. Það er hagsmunamál allra neytenda að standa saman og sporna við yfirburðastöðu stjórnvalda og sérhagsmunaiðnaðarins. Sértu þegar félagi, lesandi góður, bið ég þig hvetja vini og ættingja til að ganga í samtökin. Hægt er að skrá sig á ns.is eða hringja í 545 1200. Við erum sterkari saman! 🍷

Við hvern ertu að versla?

Það færist í vöxt að fólk kaupi vörur af netinu í gegnum það sem kallast á ensku „dropshipping“, hvort sem fólk gerir sér grein fyrir því eða ekki. Það er nefnilega í mörgum tilvikum alls ekki ljóst af hvaða tagi vefverslanir eru.

Þó fyrirbærið hafi lengi verið við lýði virðist sem sýndarverslun hafi færst í aukana á tímum kórónuveirufaraldursins. Þannig fengu neytendayfirvöld víðsvegar um Evrópu mikinn fjölda kvartana um fólks tilboð, rangar upplýsingar um vöruframboð, falskar vörur, vörur sem ekki bárust eða bárust o.s.frv. vegna sýndarverslana.

Grjótharðir og illa lyktandi skór

Klas Göran segir farir sínar ekki sléttar í samtali við sænska neytendablaðið Råd och Rön, en hann hafði óaðvitandi keypt skó í gegnum dropshipverslun. Hann keypti sumar skó á netinu eftir að hafa séð auglýsingu á Facebook. Þegar skórnir bárust kom í ljós að þeir voru af litlum gæðum, hálfgerðar töfflur sem voru svo stífar að þær gáfu ekkert eftir. Klas gat því engan veginn gengið í skónum og þess utan var megn efnalykt af þeim. Engar upplýsingar fylgdu með vörunni um það hvert ætti að skila henni en eftir mikið grúsk fann Klas heimilisfang í Malmö. Hann sendi skóna þangað og var neitað um endurgreiðslu en boðinn 50% afsláttur af kaupunum.

Úlfur í sauðagæru

Það er ekki auðvelt fyrir neytendur að átta sig á því hvort vara er keypt í gegnum hefðbunda vefverslun eða dropshipfyrirtæki. Fyrirtækið sem Klas keypti skóna af heitir Bellezea Sverige og líkist dæmigerðri sænskri vefverslun. Allur texti er á sænsku og myndir af vörunum virka vandaðar. Undir flípanum „Um okkur“ má sjá mynd af þremur glöðum

ungmönnum í bolum merktum fyrirtækinu. Á síðunni er gefið upp netfang og símanúmer. Heimilisfangið er í virtu hverfi í London og greiðslur fara í gegnum Klarna, sem er vel þekkt fyrirtæki í Svíþjóð þó umdeilt sé. Ekkert á þessu stigi kallar sterkt á að viðvörunarbjöllur hringi. Ef málið er skoðað nánar kemur þó í ljós að myndin af því sem ætla mætti að séu starfsmenn er keypt af myndabanka og að vörumerki Bellezea hefur einfaldlega verið skellt á bolina með myndvinnsluforriti. Símanúmerið er hollenskt og 18.766 fyrirtæki eru skráð á heimilisfangið í London.

Henric Jonsson, lögfræðingur hjá ECC-netinu í Svíþjóð, segir mál Klas alls ekki einsdæmi



Hvað er „dropshipping“?

Dropshipping felur í sér að seljandi vöru heldur úti netverslun og þegar hann fær pöntun er hún send áfram til þriðja aðila sem afgreiðir og sendir vöruna beint til viðskiptavinarins. Þannig útvistar netverslunin framleiðslu, heildsölu, lagerhaldi, afgreiðslu og sendingu, gjarnan til

aðila utan Evrópska efnahagssvæðisins. Neytendablaðið hefur því miður ekki rekist á góða íslenska þýðingu á hugtakinu dropshipping. „Sýndarverslun“ kemst þó nærri því og er því notað til jafns við dropshipping í greininni.

Því kvörtunum vegna dropshipfyrirtækja fari fjölgandi. Hann segir aðferðir Bellezea dæmigerðar því látið sé líta út fyrir að fyrirtækið hafi yfir mörgum starfsmönnum að ráða. Raunin gæti hins vegar verið sú að aðeins ein eða örfáar manneskjur standi þar að baki.

Sumar sýndarverslanir veita viðskiptavinum enga aðstoð þrátt fyrir að kvartanir geti verið margar og margvíslegar. Þá er ekki hægt að treysta á umsagnir frekar en á mörgum stórum markaðsvefsvæðum því falsumsagnir eru mjög algengar, eins og lesa má um á ns.is.

Helstu atriði sem gott er að hafa í huga má sjá hér að neðan.

Vandamál með sendingu

- Algengt er að sendingartími sýndarverslana sé mun lengri en gefið er upp. Í sumum tilvikum fá kaupendur

ítrekaðar tilkynningar um seinkun á afhendingu.

- Pöntun getur farið í gegn hjá sýndarversluninni án þess að varan sé til hjá raunverulegum seljanda. Varan fæst því ekki afhent en kaupandinn greiðir samt samstundis fyrir kaupin.
- Sum fyrirtæki upplýsa neytendur ekki um aukakostnað sem bætist við sendinguna, svo sem virðisaukaskatt og önnur aðflutningsgjöld.

Vandamál með skil

- Oft vantar upplýsingar í afpöntunarskilmála um hvert eigi að endursenda vörur vilji neytendur hætta við kaupin, eins og þeir eiga rétt á lögum samkvæmt.
- Fyrirtæki hafna beiðni neytanda sem vill nýta lögbundinn rétt sinn og hætta við kaup. Einnig er algengt að fyrirtæki hafni endurgreiðslu og bjóði einungis nýja vöru eða afslátt af næstu kaupum.
- Endursendingarkostnaður getur verið mjög hár og jafnvel meiri en verðmæti vörunnar, sér í lagi ef hún kemur langt að. ❌

Dropshippingverslanir selja gjarnan vörur frá löndum þar sem ekki eru gerðar eins ríkar öryggiskröfur og í Evrópu.

Sænska efnastofnunin (KEMI) gerir reglulega rannsóknir á öryggi vara sem keyptar voru á netinu. Dropshippingverslanir voru teknar með í fyrsta skipti árið 2022 og reyndust 72% vara innihalda of mikið af skaðlegum efnum.



Trúin á áhrifavalda

Hin danska Annemette Voss varð fræg á einni nóttu árið 2013 þegar hún sigraði í hinum geysivinsæla sjónvarpsþætti *Den store bagedyst* (Stóra baksturskeppnin). Í framhaldinu varð Annemette vinsæll áhrifavaldur og lífsstílsbloggari. Hún gerði samning við fjölda fyrirtækja og auglýsti vörur og þjónustu þeirra á samfélagsmiðlum.

Kirkjan féll í freistni

Annemette komst í fréttirnar í byrjun árs ásamt þremur öðrum þekktum áhrifavöldum, sem allir höfðu þegið greiðslur frá Helsingør-biskupsdæmi gegn því að fjalla á jákvæðan hátt um kirkjulegar skírnir. Annemette taldi upp fjórar ástæður fyrir því að börnin hennar væru skírd og sagði meðal annars að skírn væri falleg hefð. Hún lét þó alveg vera að fjalla um trúarlegt gildi skírnar eða um kristna trú yfirhöfuð.

Helsingør er það biskupsdæmi í Danmörku þar sem fæstir foreldrar velja að skíra börn sín í kirkju. Peter Birch biskup sagði í samtali við danska ríkissjónvarpið DR að hann sæi ekkert athugavert við þessa markaðssetningu. Stærstur hluti sóknarbarna umdæmisins væri á samfélagsmiðlum og því ekki óeðlilegt að kirkjan færi sig þangað líka. Hann vonar að umfjöllun áhrifavaldanna fái unga og nýbakaða foreldra til skíra börnin sín í kirkju. Þess má geta að biskupsdæmið var mjög opið með þetta samstarf og fjallaði meðal annars um það á heimasíðu sinni.

Það er ekki bara danska kirkjan sem þurfti að verjast ásökunum vegna umdeilds samstarfs við áhrifavalda. Kartöflufloðugframleiðandinn Kims fékk nokkra af stærstu áhrifavöldum landsins til að taka þátt í markaðsherferðinni „Kims Chips Battle“, sem mætti útleggja sem „Kartöflufloðukeppni Kims“.



Kartöflufloðukeppnin

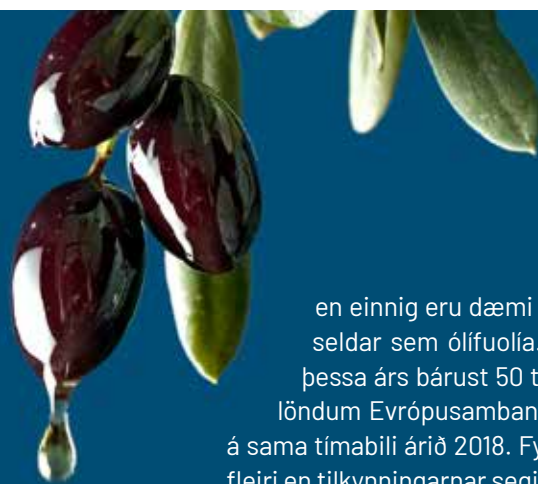
Nýjar kartöflufloðugtegundir voru settar á markað, hver og ein í nafni áhrifavalds. Keppnin gekk út á að fá neytendur til að kjósa þá snakktegund sem þeim líkaði best. Áhrifavaldarnir beittu því, eðli málsins samkvæmt, áhrifum sínum á

samfélagsmiðlum til að hvetja sem flesta til að kjósa sína tegund.

Dönsku neytendasamtökunum Forbrugerrådet Tænk var ekki skemmt yfir uppátækinu og sendu kvörtun til kærunefndar um matvælaauglýsingar

sem matvælaframleiðendur og fjölmiðla-geirinn standa að. Samtökin bentu á að Kims bryti gegn siðareglum matvælaframleiðenda sem kveða á um að ekki megi beina óhollustu að börnum, nánar tiltekið matvörum sem innihalda

Hið fljótandi gull



Verð á ólífuolíu hefur meira en tvöfaldast frá árinu 2018 og er nú orðið það hátt að gárungarnir tala um hið fljótandi gull. Verðhækkunina má rekja til þurrka og óvenju mikils hita á Spáni undanfarin ár, sem gerði ólífubændum erfitt fyrir. Spánn er langstærsti ólífuframleiðandi heims, með um 40% af heimsmarkaði. Ítalía kemur þar næst og þá Grikkland. Ekki bætir úr skák að ólífubændur í Puglia, sem venjulega framleiða helming allrar ólífuolíu á Ítalíu, hafa glímt við óværu sem leggst á ólífutrén.

Samhliða hærra verði á ólífuolíu hefur tilkynningum til eftirlitsstofnana um hvers kyns svik farið fjölgandi. Algengast er að jómfrúarolia sé drýgð með ódýrri olíu

en einnig eru dæmi um að alls óskyldar olíur séu seldar sem ólífuolía. Á fyrstu þremur mánuðum þessa árs bárust 50 tilkynningar um ólífuolíusvik í löndum Evrópusambandsins en þær voru aðeins 15 á sama tímabili árið 2018. Fyrir liggur að tilvikin eru mun fleiri en tilkynningarnar segja til um.

Hið háa verð veldur ekki bara glæpsamlegu fúski með ólífuolíu. Búðarþjófnaður á ólífuolíu hefur snaraukist og hún er sú vara sem hvað helst er stolið úr matvöruverslunum á Spáni. Það eru þó ekki bara hefðbundnir búðarþjófar sem bera ábyrgð á þessari óvenjulegu glæpaöldu. Í fyrra gerði spænska og ítalska lögreglan áhlaup á þrjár átöppunarverksmiðjur á Spáni. Lögreglan gerði upptæka 5.000 lítra af ólífuolíu sem átt hafði verið við.

Ekki er talið að verð á ólífuolíu lækki alveg í bráð. Góðu fréttirnar eru þó þær að veðuraðstæður á Spáni hafa verið hagstæðar í ár og gert er ráð fyrir góðri uppskeru.

Heimild: The Guardian og Independent



Jasmin & Mika unnu flögubardagann. Þau eru afar vinsæl í Danmörku, ekki sist meðal barna, enda selja þau alls kyns varning ætlaðan börnum.

selur þess utan eigin vörulínu sem höfðar sérstaklega til barna, svo sem skóladót og tuskudýr. Anja Philips, þá formaður dönsku neytendasamtakanna, sagði af þessu tilefni að áhrif og völd áhrifavalda væru mun meiri en hefðbundinna sjónvarpsauglýsinga. Þegar svo sterkt markaðssetningartól er notað til að troða kartöflufloögum ofan í hálsinn á börnum segðu samtökin hingað og ekki lengra. Neytendasamtökin létu einnig hafa eftir sér að ef fyrirtæki geti ekki farið eftir siðareglum sem þau sjálf hafa skrifað undir þurfi að skoða hvort nauðsynlegt sé að herða löggjöf.

Málið fékk töluverða umfjöllun í fjölmiðlum og brást kartöflufloguframleiðandinn við með því að setja 18 ára

aldurstakmark á augýsingar á YouTube, en neytendasamtökin sögðu það ekki nægja. Áhrifavaldarnir væru ekki bara á YouTube heldur á öllum miðlum og alltumlykjandi.

Kims gekk of langt

Kærunefndin komst að þeirri niðurstöðu að Orkla, fyrirtækið sem á Kims, hefði brotið siðareglur með því að nota í markaðssetningu sinni áhrifavalda sem eru vinsælir hjá börnum. Vissulega hefði verið gripið í taumana en þegar herferðin fór af stað var ekkert aldurstakmark og þar með voru siðareglur brotnar. Nefndin sagði enn fremur að endurskoða þyrfti siðareglurnar í takt við breytta tíma og viðtæka notkun samfélagsmiðla í markaðssetningu. Þannig tækju sambærilegar siðareglur í Noregi einnig til samfélagsmiðla. Orkla sagðist virða niðurstöðuna en tók undir með nefndinni um að nýr veruleiki kallaði á endurskoðun umgjarðarinnar um auglýsingar. ❌

hátt hlutfall af sykri, fitu og salti. Kartöflufloður flokkist þar undir enda almennt næringarsnauðar og ríkar af fitu og salti. Þá höfðuðu sumir áhrifavaldar í keppninni sérstaklega til barna. Stærsti fylgjendahópur hinnar geysivinsælu samfélagsmiðlastjörnu Mortens Münster eru 7 til 15 ára gömul börn. Það Jas & Mika, sem einnig nýtur mikilla vinsælda,

Aukefni

- einföld og auðskilin flokkun

Vel yfir 300 aukefni í mat eru leyfð í ríkjum Evrópusambandsins og á Evrópska efnahagssvæðinu. Efnin eru öll metin örugg til neyslu af Matvælastofnun Evrópu þótt notkun margra þeirra sé háð einhverjum takmörkunum. Aukefnalistinn getur tekið breytingum í takt við nýjustu rannsóknir en út frá sjónarhóli neytenda má segja að breytingarnar séu oft heldur hægar.

Einfalt og auðskilið

Frönsku neytendasamtökin Que Choisir hafa sett upp mjög aðgengilegt yfirlit yfir öll aukefni sem leyfð eru í mat. Sérfræðingar samtakanna hafa raðað efnunum í fjóra flokka og fjóra liti, sem gerir framsetninguna einfalda og sjónræna.

Flokkur 1 grænn

(121 efni)

Aukefni sem eru fullkomlega örugg til neyslu.

Flokkur 2 gulur

(113 efni)

Aukefni sem eru almennt örugg en gætu valdið viðbrögðum hjá viðkvæmum.

Flokkur 3 appelsínugulur

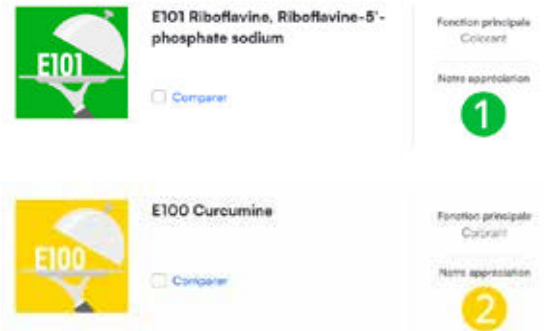
(76 efni)

Aukefni sem tæplega er hægt að mæla með.

Flokkur 4 rauður

(24 efni)

Aukefni sem neytendur ættu að forðast.



Hér má sjá tvö algeng litarefni; ribóflavín og kúrkúmin sem bæði flokkast sem náttúruleg litarefni.

Á ns.is undir „Matur“ má finna hlekk á gagnagrunn Que Choisir.

Þarf rotvarnar-efni í ost?

Neytendasamtökunum barst ábending frá félagsmanni sem velti fyrir sér hvers vegna aukefnið kalíum nítrat (E 252) væri notað í svo að segja alla íslenska brauðosta.

Kalíum nítrat, stundum kallað saltpétur, er eitt fjögurra aukefna sem flokkast sem nítrat og nítritefni, en þau eru E 249, E 259, E 251 og E 252. Efnin eru algeng í unnum kjötvörum svo sem áleggi en þau hindra vöxt skaðlegra örvera, varðveita lit og hindra þránun.

Árið 2015 skilgreindi Alþjóðaheilbrigðis-málastofnunin unnar kjötvörur sem krabbameinsvaldandi þar sem nítrít og nítritefni geta myndað skaðleg efnasambönd í líkamanum. Nýleg skýrsla frá matvæla- og umhverfisstofnun Frakklands (ANSES) sýnir fram á orsakatengsl efnanna og ristilkrabbameins. Hefur ANSES ráðlagt fólki frá því að neyta meira en 150 g af kjötáleggi á viku.

Í fyrra breytti Evrópusambandið viðmiðum um leyfilegt hámark fyrir nítrat og nítritefni og munu þær reglur verða innleiddar hér í nánustu framtíð. Þær gilda bæði um kjötafurðir og osta.

Neytendablaðið náði tali af Dofra Bragasyni, mjólkurverkfræðingi hjá Mjólkursamsölunni, og spurði hvers vegna efnið væri notað í ostagerð. Dofri segir að saltpétur sé ekki lengur notaður við framleiðslu helstu brauðosta hér á landi. Með breyttum framleiðsluaðferðum og nýrri tækni hafi verið mögulegt að leggja slíkt af. Verið sé að lagfæra allar merkingar á umbúðum en það tekur ákveðinn tíma.

Saltpétur var notaður sem rotvörn til að koma í veg fyrir það sem kallað er smjörσύrugerjun en þá ná svokallaðir smjörσύrugerlar (*Clostridium tyrobutyricum*) að spíra í ostinum og eyðileggja hann með myndun m.a. kolsýru og smjörσύru.

Dofri segir að magnið af nítrati hafi verið sáralítið og efnið hafi brotnað hratt niður í ostinum þegar hann þroskaðist. Þegar osturinn var tilbúinn til neyslu hafi efnið nánast verið horfið úr honum.

Títandíoxíð

• BANNAÐ Í MAT EN LEYFT Í LYFJUM •

Frá árinu 2022 hefur verið bannað að nota hvíta litarefnið E171 (títandíoxíð) í matvörur og fæðubótarefni. Efnið hefur lengi verið umdeilt en það inniheldur nanóagnir sem geta haft eitursáhrif á erfðaeefni. Þá benda rannsóknir til þess að títandíoxíð geti skaðað þarmaflóruna með ófyrirséðum afleiðingum. Matvælaöryggisstofnun Evrópu komst að þeirri niðurstöðu að vegna margra óvissupátta geti efnið ekki talist öruggt til neyslu jafnvel í mjög litlu magni.

Eftir umfjöllun í síðasta tölublaði um litarefni í mat barst Neytendasamtökunum áhugaverð ábending frá konu nokkurri. Hún benti á að þrátt fyrir að búið væri að banna títandíoxíð í matvælum væri það töluvert notað í lyfjaframleiðslu. Hún hefði sjálf óþol gagnvart efninu en það væri að finna í lyfjum sem hún þyrfti að taka.

Nú spyrja lesendur eflaust í forundran hvernig geti staðið á þessu. Í stuttu máli eru rökin þau að títandíoxíð sé svo algengt í lyfjum að bann við notkun þess myndi valda viðtækum lyfjaskorti í Evrópu. Lyfjaiðnaðurinn fékk því undanþágu frá banninu.

Gæti valdið lyfjaskorti

Talið er að títandíoxíð sé notað í um þriðjung allra lyfja í töfluformi en umfangið liggur þó ekki fyrir. Það gæti verið meira, en víst er að títandíoxíð er eitt allra algengasta hjálparefnið í lyfjum. Fyrir utan að vera öflugt hvítt litarefni halda lyfjaframleiðendur því fram að títandíoxíð hafi mjög mikilvæga eiginleika sem erfitt sé að ná fram með öðrum efnum. Þeir snúa ekki síst að húðun á töflum og pillum en títandíoxíð er það sem kalla mætti „þekjandi“ og veitir sem dæmi góða vörn gegn skaðlegum geislum

sólar. Það er einmitt ástæðan fyrir því að efnið er notað í sólarvörn.

Talið er að nærtækast sé að skipta títandíoxíði út fyrir kalsíumkarbónat sem nú þegar er notað sem hjálparefni í mörg lyf og fæðubótarefni.

Lyfjastofnun Evrópu tók tillit til athugasemda framleiðenda og fór fram á það við framkvæmdastjórn Evrópusambandsins að lyf yrðu undanskilin banninu. Ekki sé augljóst hvaða efni gætu komið í stað títandíoxíðs og það gæti tekið mörg ár að finna út úr því. Benti stofnunin á að títandíoxíð sé svo algengt í lyfjum að ef það yrði bannað kæmi til viðtæks lyfjaskorts í Evrópu. Útskipting títandíoxíðs í lyfjum sem hafa markaðsleyfi kallar auk þess á endurskoðun og mat á hverju lyfi fyrir sig. Slík endurskoðun gæti tekið mörg ár. Til að bæta gráu ofan á svart yrði Evrópa eina svæðið í heiminum þar sem títandíoxíð væri bannað í lyfjum en mörg mikilvæg lyf eru framleidd utan Evrópu. Alls óvist er að framleiðendur myndu leggja í þá vinnu að finna staðgöngukost einungis fyrir Evrópumarkað. Yfirvöld í Kanada, Bandaríkjunum, Nýja Sjálandi, Bretlandi og Japan hafa metið efnið öruggt til neyslu og banna það því ekki í matvælum eins og Evrópusambandið.

Framkvæmdastjórnin biður nú eftir uppfærðu mati frá Lyfjastofnun Evrópu og mun í framhaldinu tilkynna um ákvörðun sína. Líklega verður það þó ekki fyrr en á næsta ári. Mun framkvæmdastjórnin þurfa að meta hvort títandíoxíð gegni svo mikilvægu hlutverki í lyfjum að það vegi þyngra en hugsanleg hættu af neyslu þess. Neytendasamtökin munu fylgjast grannt með þróun mála. 🍷



istock/ahazur

Bílastæðagjaldafrumskógur

Gjaldskyldum bílastæðum fer fjölgandi hvort sem er í borgum og bæjum, eða við helstu ferðamannstaði. Að sama skapi fjölgar öllum þeim ólíku greiðslumátum sem boðið er upp á. Neytendasamtökin hafa fengið mörg bílastæðamál inn á sitt borð að undanfögnu sem flest varða há vangreiðslu- eða innheimtugjöld.

Himinhátt vangreiðsluálag

Maður hafði samband við Neytendasamtökin og sagði farir sínar ekki sléttar. Hann hafði, ásamt fjölskyldu, heimsótt Kirkjufell á Snæfellsnesi en tók ekki eftir því að gjaldskylda er á bílastæðið. Þegar maðurinn fékk reikning í heimabanka upp á 5.750 kr. brá honum í brún. Í ljós kom að bílastæðagjaldið er 1.000 kr. en sé það ekki greitt innan sólarhrings bætist við svokallað vangreiðsluálag að upphæð 4.500 kr. auk 250 kr. færslugjalds. Maðurinn taldi ekki eftir sér að greiða sjálft bílastæðagjaldið en refsing að upphæð 4.500 kr. fyrir að greiða ekki innan sólarhrings væri einum of mikið af hinu

góða. Hann kvartaði við fyrirtækið Sanna Landvætti sem rekur stæðið og fékk kröfuna lækkaða úr 5.750 kr. í 3.500 kr.

Innheimtustarfsemi eða ekki?

Ekki er óeðlilegt að seljendur vöru og þjónustu fái fjárbætur í formi lögbundinna dráttarvaxta, sé krafa ekki greidd á réttum tíma. Þegar kröfur eru settar í formlegt innheimtuferli þarf þó að fylgja lögum og reglum um hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar. Sem dæmi má innheimtuviaðvörun fyrsta innheimtubrúfs ekki vera hærri en 1.178 kr. Það skýtur því skökku við að refsing fyrir að greiða ekki bílastæðagjald innan 24 klukkutíma geti numið fleiri þúsundum króna.

Neytendasamtökin sendu erindi til Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands enda brýnt að fá úr því skorið hvort seljendur geti með þessum hætti beitt óhóflegum sektargreiðslum í stað hefðbundinnar innheimtu. Skýr svör hafa ekki borist en Umboðsmaður neytenda í Danmörku leit mjög til þessa í nýlegu áliti sínu sem fjallað verður nánar um hér á eftir.

Neytendastofa hefur ekki farið varhluta af bílastæðakvörtunum og er núna með 11 slík mál til meðferðar. Málin eru viðamikil og fjölbreytt og stendur gagnaöflun yfir. Mun meðal annars reyna á hvort upplýsingagjöf sé nægileg og hvort skilmálar standist lög.

Vangreiðslugjöld í raun innheimta

Umræða um bílastæðagjöld einskorðast ekki við Ísland. Umboðsmaður neytenda í Danmörku gaf út áhugavert álit nýlega. Fólk sem lagt hafði bíl sínum við Árósaflugvöll kvartaði yfir vangreiðslugjaldi að upphæð 5–6.000 íslenskar krónur sem lagðist ofan á bílastæðagjaldið. Líkt og víða hér á landi var bílnúmer skannað þegar keyrt var inn á og svo aftur út af stæðinu og gefinn 48 tíma frestur til að greiða gjaldið. Í stuttu máli komst Umboðsmaður að þeirri niðurstöðu að í tilliti laganna væri í raun um innheimtu að ræða. Hámarkskostnaður við innheimtuviaðvörðun væri mun lægri en vangreiðslugjaldið sem innheimt var. Benti umboðsmaður á að reglur um hámark á innheimtuviaðvörðunum hefðu það markmið tryggja seljanda sanngjarna þóknun vegna þeirrar vinnu að innheimta kröfu en væru ekki síður ætlaðar til að sporna gegn því að innheimta verði tekjulind í sjálfu sér. Lesendur Neytendablaðsins eru því hvattir til að halda kvittunum vegna vangreiðslugjalda til haga þar til niðurstaða kemst í málin hér á landi, því komist Neytendastofa að svipaðri niðurstöðu og hinn danski Umboðsmaður neytenda gætu þeir átt rétt á að fá ofgreiddar kröfur endurgreiddar.

Ólíkir greislumáttar

Margir lesendur muna eflaust eftir gömlu bílastæðamælunum sem voru við hvert bílastæði og tóku eingöngu klink. Mikill hægðarauki hlaut af því þegar hægt að var að nota greiðslukort til að greiða fyrir bílastæði í stað þess að þurfa að hrista fram klink í hvert sinn er bílnum var lagt í gjaldskylt stæði. Nú er svo komið að víðast hvar er greitt í bílastæði í gegnum öpp og einnig er í einhverjum tilfellum

hægt að greiða í gegnum vefsíður. Mörg fyrirtæki eru á þessum markaði og því þurfa bílstjórar að passa að vera með rétt app á réttum stað. Á vef Félags íslenskra bifreiðaeigenda, fib.is, er gott yfirlit yfir þá ólíku greiðslumáta sem bjóðast.

Háar upphæðir

Vangreiðslugjöldin eru almennt nokkuð há, en það eru eigendur stæðanna sem ákveða bæði upphæð bílastæðagjalds og vangreiðslugjalds. Algengt er að vangreiðslugjaldið sé 3.500 kr. en það getur þó verið mun hærra. Farist fyrir að greiða fyrir stæði í bílastæðahúsi Hörpu, eða sé bíl lagt of lengi, þarf að greiða vangreiðslugjald að upphæð 7.500 kr. Ef greitt er innan þriggja sólahringa lækkar gjaldið í 6.500 kr.

Nokkuð hefur borið á kvörtunum vegna vangreiðslugjalds Ísavia, sem rekur helstu flugvelli landsins og bílastæðin við þá. Vangreiðslugjaldið er 1.490 kr. sé ekki greitt innan 48 klukkustunda frá útkeyrslu. Kvartanir snúa ekki sist að bílastæðagjaldi á Reykjavíkur- og Keflavíkurflugvelli þar sem frítt er að leggja fyrstu 15 mínúturnar. Fólk telur sig vera innan tímamarka, enda almennt ekki á skeiðklukkunni, en fær sendan reikning ásamt vangreiðslugjaldi í heimabanka. Gjaldið er reyndar kallað þjónustugjald, sem er villandi að mati Neytendablaðsins.

Hafa neytendur á orði að þar sem fyrirkomulag Ísavia sé nýtt af nálinni hafi það komið þeim í opna skjöldu, auk þess að búið sé að flækja ferilinn óþarflega. Áður hafi krafa verið send í heimabanka ef bill var lengur en 15 mínútur á stæðinu og var því hægt að greiða uppsett verð án vangreiðslugjalds. Nú þarf hins vegar að skrá bilinn í gegnum Autopay eða Parka en einnig eru sjálfsafgreiðslustöðvar inni í flugstöðinni. Ísavia sendir þó fólki rafrænan reikning í heimabanka samhliða greiðsluseðli, sem allir rekstraraðilar bílastæða ættu að gera.

Að sjá skiltin

Í mörgum tilfellum segist fólk ekki taka eftir upplýsingum um gjaldskyldu og greiðslumáta. Skilti eru misáberandi og ef vel á að vera þarf að lýsa þau upp þegar dimmt er. Þá eru aðstæður ekki alltaf þannig að fólk geti stöðvað bíl við

skilti og lesið sér til í rólegheitum. Þar sem gjaldskyldum bílastæðum fjölga ört er vissara að líta vel í kringum sig eftir skiltum og leiðbeinginum. Það er svo á ábyrgð eiganda bílastæða að tryggja viðunandi upplýsingagjöf.

Greitt fyrir rangt stæði

Sumar kvartanir snúa að því að greitt er fyrir rangt stæði. Gjaldskyld bílastæði á samliggjandi svæðum, eins og til dæmis í bílakjallara Hörpu, geta tilheyrð ólíkum eigendum. Eitt stæðið getur tilheyrð bílastæðasjóði sveitarfélags, en stæðið við hliðina einhverjum allt öðrum, og þá jafnvel haft aðra gjaldskrá og annan greiðslumáta. Þá þekkja eflaust einhver að greiða fyrir rétt stæði í réttu appi en fyrir rangan bíl. Árverkni bílstjóra einskorðast því ekki við aksturinn.

Krafa frá hverjum og fyrir hvað?

Margar kvartanir snúa að því hversu erfitt getur verið að sjá hver er raunverulega á bakvið bílastæðakröfu sem birtist í heimabanka. Ekki liggur alltaf fyrir að um sé að ræða bílastæðakröfu og nafn kröfuhafa hringir jafnvel engum bjöllum. Hafa starfsmenn samtakanna oftast en ekki þurft að leggja í rannsóknir til að finna netfang eða símanúmer hjá ábyrgðaraðila svo hægt sé að leita skýringa.

Bílastæðagjöld eru eflaust komin til að vera og Neytendasamtökin beina því til þeirra sem reka bílastæði að sýna hófsemi og sanngirni. Það er mikilvægt að greiðsluferli verði einfalt og skýrt og að sem fyrst verði leyst úr þeim álitamálum sem uppi eru.

„Margir kvarta yfir að vera komnir með greiðslukröfu í banka án þess að hafa hugmynd um upprunann og jafnvel fylgir hvorki skýring né reikningur með kröfunni. Almennt er gefinn lítill tími til að bregðast við og sannreyna kröfuna og ef greiðsla dregst getur refsingin verið hörð.“

Vandamál í útlöndum? Aðstoð heima!

Það getur verið snúið fyrir ferðalanga sem lenda í vanda að sækja rétt sinn gagnvart flugfélögum, bílaleigum, hótelum og seljendum sem staddir eru í fjarlægum löndum.

Neytendasamtökin hafa lengi hýst Evrópsku neytendaaðstoðina (ECC) á Íslandi en hún veitir neytendum sem lenda í deilum við seljendur erlendis endurgjaldslausu aðstoð, ráðleggingar og jafnvel milligöngu aðstoð ef á þarf að halda. Skilyrði er að seljandi sé staðsettur í landi innan Evrópusambandsins, í Noregi eða á Íslandi.

Í stuttu máli virkar ECC-netið þannig að í öllum löndum Evrópusambandsins, auk Íslands og Noregs, má finna ECC-starfsstöð. Lendi neytandi frá þessum löndum í deilum við seljanda í einhverju öðru af þessum löndum getur hann leitað eftir aðstoð ECC-stöðvar í sínu heimalandi. Sú stöð skoðar málið og áframsendir það til systurstöðvar í landi seljanda. Saman vinna stöðvarnar að því að leysa úr málinu. Þannig má segja að neytandinn eigi hæk í horni í landi seljandans. Tungumálaörðugleikar eru þannig úr sögunni og neytandinn nýtur aðstoðar sérfræðings í lögum viðkomandi lands.

Þjónusta ECC er eins og áður segir án endurgjalds fyrir neytandann, en hún er fjármögnuð af Evrópusambandinu og ráðuneyti neytendamála í hverju landi. Nánari upplýsingar má finna á ecc.is



Stock/TopVector

Hópmálssókn vegna öndundarvéla frá Philips

Samtökin Global Justice Network, ásamt ítölskum neytendasamtökum, undirbúa nú hópmálssókn gegn Philips fyrir hönd evrópskra neytenda sem hlotið hafa skaða af notkun öndunarvéla frá fyrirtækinu.

Um er að ræða bæði svefnöndunarvélar (CPAP-vélar), sem notaðar eru í heimahúsum og öndunarvélar sem eru notaðar á sjúkrahúsum fyrir fólk með alvarlega öndundarfærasjúkdóma.

Tækin munu haldin alvarlegum hönnunargalla. Plastfroða sem notuð er sem innri einangrun getur brotnað niður, sem þýðir að notandi andar að sér ögnum og gasi úr froðunni. Sérfræðingar hafa fundið fjölda skaðlegra efni sem vélarnar gefa frá sér, þar á meðal þekkta krabbameinsvalda, ertandi efni og hormónaraskandi efni. Innöndun þessara efna getur valdið alvarlegum skaða. Tækin voru innkölluð árið 2021.

Samkvæmt gögnum frá Philips hefur meira en milljón manns í Evrópu notað öndunarvélar frá fyrirtækinu og er ástæða til að ætla að þær hafi einnig verið notaðar hér á landi. Philips var stefnt í Bandaríkjunum, þar sem fimm milljónir vélar voru seldar og hefur fyrirtækið samþykkt sáttagreiddslur til málssækjenda. Gögn úr bandarísku hópmálssókninni sýna að Philips vissi af vandamálinu fyrir mörgum árum án þess að aðhafast.

Meira en 20 lögfræðingar frá 15 lögfræðistofum taka þátt í málaferlunum í Evrópu auk annarra sérfræðinga.



Leynast mikilvæg skilaboð á island.is?

Árið 2021 voru samþykkt lög um stafrænt pósthólf í miðlægri þjónustugátt stjórnvalda. Markmið laganna er að samskipti opinberra stofnana við einstaklinga og lögaðila verði stafræn og miðlæg á einum stað.

Opinberar stofnanir hafa löngum sent mikilvæg gögn til borgaranna með hefðbundnum leiðum líkt og ábyrgðarbréfi en það geta til dæmis verið innheimtubréf, tilkynningar um málsmeðferð, álagðar sektir eða ökupunkta, eða ítrekun sektargerða.

Nú er hins vegar orðin breyting á. Sýslumannsembættin, lögregluembættin, ríkissaksóknari og Fjársýslan eru meðal þeirra sem einungis senda gögn í gegnum stafræna pósthólfið island.is. Frá 1. janúar 2025 mun hið sama gilda um alla opinbera aðila.

Með tilkomu laganna er birting gagna í hinu stafræna pósthólfi jafngild hver kyns öðrum birtingarmáta, líkt og ábyrgðarbréfi eða stefnuvotti. Gögn teljast því birt viðtakanda frá og með þeim tímapunkti sem þau eru gerð aðgengileg í pósthólfinu, óháð því hvort viðkomandi hafi skráð sig inn á pósthólfið eða kynnt sér gögnin. Þessar breytingar hafa þó verið lítið kynntar af hálfu hins opinbera.

Missa af mikilvægum gögnum

Þrátt fyrir að um mjög mikilvægar breytingar sé að ræða hafa þær verið illa kynntar. Meirihluti almennings fer ekki daglega inn á island.is. og því geta mikilvæg gögn hæglega farið fram hjá fólki hafi það ekki valið að fá tilkynningu með SMS-skeyti eða tölvupósti. Þetta getur haft alvarlegar afleiðingar og eru dæmi um að fólk hafi hreinlega ekki vitað af meðferð mála sem þó varða mikilvæga hagsmuni þess.

Jákvætt skref en vanda þarf til verka

Neytendasamtökin fagna tilkomu stafræns pósthólfs í miðlægri gátt en gagnrýna harðlega hvernig staðið hefur verið að innleiðingunni. Í svari fjármála- og efnahagsráðuneytisins við fyrirspurn Viðskiptablaðsins

fyrir á árinu kemur fram að breytingarnar hafi einungis verið kynntar á vef Stjórnarráðsins. Það telja Neytendasamtökin aldeilis ófullnægjandi enda fáir sem venja komur sínar á vef Stjórnarráðsins.

Neytendasamtökin telja það vera lágmarkskröfu að breytingar sem varða mikla hagsmuni séu kynntar almenningi vel og rækilega. Þá er eðlilegt að birting mikilvægra gagna á island.is sé háð því skilyrði að móttakandi staðfesti með einhverjum hætti að hafa fengið gögnin, svo sem með því að opna tilkynningu eða smella á hana til að staðfesta móttöku. Þá væri eðlilegt að slíkum skilaboðum fylgi einnig tilkynning með SMS-skeyti, óháð því hvort fólk hafi valið þá leið eða ekki, í það minnsta þar til þekking á hinu stafræna pósthólfi er orðin almenn.

Þá er einnig mikilvægt að huga sérstaklega að viðkvæmum hópum og tryggja að þeir verði ekki út undan, þá bæði hvað varðar upplýsingagjöf og aðgengi að pósthólfinu.

Neytendasamtökin vekja athygli á því að hægt er að fá afhent gögn með öðrum hætti en í stafræna pósthólfið en þá þarf að óska eftir því í gegnum island.is eða á skrifstofu sýslumanns.

Persónu upplýsingar

- nýtt viðfang
svikahrappa



Því hefur verið haldið fram að persónugögn séu hin nýja olía, að þau drífi áfram hagkerfið. Líkt og olía eru gögn afar dýrmæt og mikið á sig lagt til að komast yfir þau og vinna úr þeim persónuupplýsingar. Nýlega var persónuupplýsingum stolið frá um 800.000 neytendum í viðamiklu svikamáli. Sérfræðingar segja að svik af þessu tagi séu oft runnin undan rifjum harðsvíraðra og skipulagðra samtaka sem safni gögnum og persónuupplýsingum.

Upp komst um stórtæka svikamyllu fyrr á árinu en 76.000 falsaðar vefverslanir voru settar á fót, að því er virðist af kínverskum glæpahring. Aðgerðin var hátæknileg og mjög vel skipulögð og voru vefverslanirnar á nokkrum tungumálum. Fyrstu vefsíðurnar voru settar upp árið 2015. Þær áttu það allar sameiginlegt að selja dýra merkjavöru á furðugóðu verði. Mikill afsláttur var gefinn af fjölmörgum vörumerkjum, meðal annars Dior, Lacoste, Hugo Boss, Versace, Prada og Nike. Vefverslanirnar, sem voru á fjölda tungumála, höfðu hins vegar ekkert að gera með vörumerkin sem sögð voru til sölu og fæstir neytendur fengu nokkurn varning í hendur.

Glæpahringurinn notaði vefsíður sem höfðu á einhverjum tímapunkti verið í notkun en búið var að loka. Sérfræðingar telja að það sé gert til að erfiðara sé að koma auga á svikin. Þá virðast bófarnir vera með gagnagrunn með yfir 2,7 milljónum vefsíðna, sem hafa áður verið í notkun, og gera prófanir til að sjá hverjar sé vænlegast að nota.

Talið er að um 800.000 manns, aðallega í Evrópu og Bandaríkjunum, hafi orðið fyrir barðinu á svikunum. Meirihluti, eða tæplega 500.000 manns, gáfu upp kortanúmer, meðal annars þriggja stafa öryggistölu korta sinna. Í öllum tilfellum deildu grunlausir neytendur persónuupplýsingum svo sem nafni, símanúmeri, netfangi og heimilisfangi.

Simon Miller hjá samtökunum Stop Scams í Bretlandi sagði í viðtali við the Guardian að svik sem þessi hafi tvenns konar tilgang. Vissulega sé eftir miklu að slægjast að ná peningum af

fólki en söfnun persónuupplýsinga sé jafnvel enn ábatasamari.

Það var hið þýska Security Research Labs sem uppgötvaði svikastarfseminu og deildi gögnum með þýska blaðinu Die Zeit, sem ásamt le Monde og the Guardian rannsakaði málið. Meðal annars voru tekin viðtöl við fólk sem í sakleysi sínu freistaði þess að kaupa merkjavöru á góðu verði. Margt bendir til þess að meginmarkmið starfseminnar hafi verið að safna persónuupplýsingum, en ekki endilega að selja falska merkjavöru eða að svíkja sem mest fé af fólki. Í mörgum tilfellum voru engar færslur framkvæmdar. Í mörgum tilvikum stöðvaði bankinn færslurnar eða að svikavefverslanirnar sendu aldrei inn skuldfærslubeiðni. Talið er að neytendur hafi gert um eina milljón pantana. Flestum vefverslunum hefur verið lokað, en þó er enn einn þriðji þeirra, eða um 22.500 talsins, enn uppi.

Persónuupplýsingar, eins og þær sem safnað var í þessu svikamáli, geta verið mjög dýrmætir enda hægt að nýta þær til að nálgast fórnarlömbin með það að markmiði að leiða þau í gildru. Því meira sem glæpamennirnir vita um væntanleg fórnarlömb, þeim mun meiri líkur eru á að glæpurinn heppnist.

The Guardian hefur eftir Hester Abrams, alþjóðafulltrúa hjá Stop Scams, að stjórnvöld og fyrirtæki verði að setja baráttuna gegn netsvikum í hæsta forgang. Það sé eina leiðin til að vernda neytendur. Þá sýni rannsókn fjölmiðla í þessu máli hversu mikilvæg alþjóðleg samvinna er í baráttunni við netsvik. ❏

Talið er að um 800.000 manns, aðallega í Evrópu og Bandaríkjunum, hafi orðið fyrir barðinu á svikunum.



Reglur um stærð og þyngd handfarangurs eru mismunandi milli flugfélaga og það getur verið til ama fyrir ferðalanga. Evrópusambandið kallar eftir samræmdum reglum.

iStock/nafla_bornova

Handfarangur í handaskolum

Það er yfirleitt mun ódýrara og þægilegra að sleppa við að innrita farangur í flug og láta handfarangurinn duga. Skilgreining á því hvað flokkast sem handfarangur er þó mjög mismunandi milli flugfélaga. Hversu þung má taskan vera og hversu stór? Þessi skortur á samræmingu veldur ferðalöngum vandræðum, ekki sist ef þeir þurfa að taka fleiri en eitt flug til að komast á áfangastað með fleiri en einu flugfélagi.

Mikilvægt þykir að flugfélög hafi val um það hvernig fargjöld eru samsett og ekki óeðlilegt að neytendur geti keypt ýmsa aukapjónustu kjósi þeir það. Samræmd löggjöf Evrópusambandsins á síðan að tryggja að framsetningin á öllum gjöldum sé skýr svo neytendur geti tekið upplýsta ákvörðun. Ýmislegt bendir þó til þess að fargjaldaflækjustigið sé orðið allt of mikið. Framkvæmdastjóri Evrópusambandsins á sviði samgöngumála hefur því birt opið bréf til flugfélaga og hvetur þau til að hefja vinnu við að samræma reglur um stærð og þyngd handfarangurs. Er þetta gert í tengslum við endurskoðun á lögum um réttindi flugfarþega sem nú stendur fyrir dyrum.

Spænsku neytendasamtökin taka slaginn

Spænsku neytendasamtökin OCU hafa undanfarin ár barist ötullega fyrir flugréttindum neytenda. Fyrir á árinu bárust fréttir af því að spænsk stjórnvöld hygðust leggja sektir á fjögur flugfélög, Ryanair, Easyjet, Vueling og Volotea, fyrir alvarleg brot á reglum. Er þetta í framhaldi af fjölda kvartana frá OCU, sem fagna niðurstöðunni og vona að hún hafi áhrif á fleiri flugfélög. Í sumum tilfellum hefur ítrekað verið látið reyna á lögmæti skilmála og jafnvel fallið dómur í hæstarétti Spánar.

Þeir skilmálar sem brjóta gegn réttindum neytenda eru:

- Flugfélög mega ekki rukka farþega aukalega fyrir að bóka sæti við hlið barns eða manneskju sem þarf aðstoð.
- Flugfélög verða að taka við reiðufé, bæði á flugvöllum og í vélunum sjálfum.
- Óheimilt er að rukka farþega fyrir útprentun á brottfararspjaldi á flugvelli (þetta athæfi átti aðeins við Ryanair).
- Ekki er heimilt að innheimta aukagjald fyrir handfarangur.
- Þá var flugfélögum gert að laga villandi

upplýsingar um heildarverð á fyrstu stigum bókanar.

Árið 2021 komst hæstiréttur á Spáni að þeirri niðurstöðu að ógilda ætti ellefu skilmála Ryanair þar sem þeir væru ósanngjarnir. Tíu ára barátta OCU skilaði að endingu sigri fyrir neytendur. Málið varðaði fjölda skilmála sem rekja mátti allt aftur til ársins 2011. Þeirra á meðal:

- Ryanair var óheimilt að vísa til þess að írsk lög gildi um starfsemina, en flugfélagið er frá Írlandi.
- Félagið mátti ekki rukka geymslugjald fyrir farangur með óljósum tilvísunum í það hvað væri sanngjarn tímafrestur.
- Ekki mátti hækka verð á seldum flugmiða eftir kaup, með vísan til hækkunar skatta eða gjalda.
- Þá mátti ekki mátti meina farþegum sem sýndu fram á auðkenni með ökuskipteini eða nafnskipteini að stíga um borð, en flugfélagið tók á þeim tíma einungis vegabréf gild.

OCU unnu annað dómsmál gegn Ryanair árið 2021, en það sneri að bótum til farþega sem lentu í vandræðum vegna verkfalls starfsfólks Ryanair nokkrum árum fyrr. ✖

Í einum teyg

Kúamjólk hefur verið
ómissandi í íslenskri
matargerð í gegnum
tíðina. Á undanförnum

árum hefur jurtamjólk rutt sér til
rúms í hillum stórmarkaða og í matarmenningu
landans. Jurtamjólk er samheiti yfir fjölbreytta
flóru jurtadrykkja. Haframjólk, sojamjólk og
möndlumjólk njóta hvað mestra vinsælda en
einnig má nefna hrísmjólk, kókosmjólk og
hampmjólk. Neysla á jurtamjólk hefur snaraukist
á undanförnum árum og fjölbreytt úrval stendur
neytendum nú til boða. Jurtamjólk getur verið
kærkominn kostur fyrir fólk með laktósaóþol.

Umhverfissjónarmið eiga þó eflaust einnig
þátt í vinsældunum en kúamjólk losar allt að
þrisvar sinnum meiri gróðurhúsalofttegundir
en jurtamjólk. Það er þó ekki þar með sagt
að framleiðsla á jurtamjólk
sé án allra vandkvæða.



Sojamjólk er gerð úr sojabauunum en áður en bauunirnar breytast í drykk fara þær í gegnum langt framleiðsluferli. Markmiðið í jurtamjólkurgerð er að ná sem mestu af næringarefnum úr hráefninu sjálfu. Nokkrum aðferðum er beitt en algengt er að hráefnið sé lagt í bleyti og unninn úr því massi sem svo er blandað við vatn í réttum hlutföllum.

Hvernig verður baun að drykk?

1. Sojabauunirnar eru soðnar en suðan brýtur niður lektín í bauunum. Lektín eru fjölbreytt prótín sem finnast í fæðu og eru ómeltanleg.
2. Bauunirnar eru malaðar samhliða því að vatni er bætt við. Þurrefnið er svo síað frá.
3. Kalki og vítamínur eru gjarnan bætt við drykkinn á þessu stigi og stundum sykri, sírópi eða sætuefnum. Vökvinn er svo gerilsneyddur við hátt hitastig til að útrýma skaðlegum bakteríum.
4. Næst er vökvinn fitusprengdur líkt og gert er við kúamjólk, en fitusprenging kemur í veg fyrir vökvinn kekkist.
5. Sojamjólkinni er síðan pakkað í dauðhreinsaðar umbúðir og eftir allt þetta ferli er geymslupolið það mikið að hún endist í marga mánuði án þess að vera í kæli.

Stundum er vítamínur og kalki bætt út í drykkinn en engin jurtamjólk kemst nálægt því að vera eins kalkrík og kúamjólk. Sojamjólkin er þó mjög næringarrik ein og sér og er almennt

talín vera hvað hollasta jurtamjólkin. Hún inniheldur lítið af mettaðri fitu og álíka mikið prótín og kúamjólk. Soja er reyndar ein af fáum plöntum sem innihalda flestar af þeim aminosýrum sem eru líkamanum nauðsynlegar. Sojamjólk var nokkuð vinsæl hér áður fyrr en datt úr tisku ef svo má að orði komast. Emery Isaac sjálfbærniráðgjafi segir í samtali við The Guardian að ástæðuna megi líklega rekja til þess að soja inniheldur plöntuestrógen. Því var löngum haldið fram að neysla á soja auki magn estrógens í líkamanum sem aftur auki líkur á blöðruháls- og brjóstakrabbameini. Rannsóknir sýna

þó að þetta fær ekki staðist. Þvert á móti benda rannsóknir frekar til þess að neysla á sojavörum, svo sem tofu, miso, tempeh, edamame og sojamjólk, geti minnkað líkur á brjóstakrabbameini.

Sojamjólk getur innihaldið klórat og nikkel

Klórat hefur stundum fundist í sojamjólk en efnið getur borist í sojabauunir með illgresiseyði. Of mikið klórat í mat getur leitt til joðskorts. Nikkel er einnig að finna í sojabauunum frá náttúrunnar hendi en það á við um fleiri afurðir eins og hafra og hveiti. Nikkel í mat leiðir ekki til nikkelofnæmis en getur ýtt undir fyrirbyggjandi ofnæmi.

Umhverfissvænn kostur

Sojamjólk er nokkuð umhverfissvænn kostur að mati sérfræðings BBC Science Focus. Borið saman við aðrar afurðir krefst soja hvorki mikillar vatnsnotkunar né landsvæðis og losar hlutfallslega lítið af gróðurhúsa-lofttegundum. Lífræn sojamjólk er góður valkostur bæði út frá umhverfis-sjónarmiði og til að losna við leifar af varnarefnum.



Möndlumjólk er um þessar mundir hvað vinsælasta jurtamjólkin, en hún hefur rjómakennda áferð og þykir bragðast vel. Möndlumjólkin inniheldur meðal annars góðar fitusýrur, E-vítamín, kalk og fólínsýru. Næringargildið fer þó eftir því hversu mikið er af möndlum í drykknum, en það er gjarnan á bilinu 2–5%.

Líkt og með flesta jurtamjólki byggir framleiðslan á því að ná sem mestu af næringarefnum úr hrávörunni. Möndlur eru lagðar í bleyti og síðan malaðar í mjúkan massa sem er uppistaðan í endanlegri möndlumjólki.

Veruleg umhverfisáhrif

Kaliforníuríki er langstærsti möndluframleiðandi heims, en rúmlega 4 af hverjum 5 möndlum eru ræktaðar þar. Einnig er nokkur ræktun í löndum við Miðjarðarhafið, langmest þó á Spáni. Undanfarin ár hafa sjónir beinst að neikvæðum umhverfisáhrifum möndluræktar, sér í lagi í Kaliforníu þar sem möndlutré þekja 520.000 hektara. Ræktunin er mjög vatnsfrek og á sumum landbúnaðarsvæðum Kaliforníu hefur gengið svo á grunnvatnsbirgðir að til vandræða horfir.

Annað og ekki síður alvarlegt vandamál snýr að frjóvgun möndlutrjána. Virkja þarf heilan her af býflugum í verkefnið, nánar tiltekið 70% af öllum leigubýflugum í Bandaríkjunum. Fyrir nokkrum árum fór að bera á stórfelldum býflugnadauða, sem meðal annars var rakinn til mikillar eitur- og varnarefnanotkunar á ökrum. Þá reyni einnig á flugurnar að vera sendar í krefjandi verkefni snemma árs þegar þær ættu að liggja í dvala.

Ef umhverfisáhrif möndlumjólks er borin saman við aðra jurtadrykki er losun gróðurhúsalofttegunda með minnsta móti og helgast það fyrst og fremst af því að möndlur vaxa á trjám sem binda kolefni. Landnýting er einnig góð en það þýðir að hver ferkílómetri gefur vel af sér. Ræktunin

krefst þó mjög mikillar vatnsnotkunar eins og áður segir og mun meiri en nokkur önnur tegund jurtamjólks. Vegna mikillar notkunar varnarefna við möndlurækt, sér í lagi í Kaliforníu, getur verið góður kostur að velja lífrænt ræktaða möndlumjólki.

Úrval af hnetumjólki

Í dag eru framleiddar margar tegundir af hnetumjólki þótt möndlumjólkin sé langvinsælust. Heslihnetumjólki hefur skotið upp á stjörnuhimininn en ólíkt möndluræktun berast frjókornin milli trjáa með vindi. Þá þrífast heslihnetutrú vel í röku loftslagi þar sem vatnsskortur er ekki fyrir að fara. Hamp- og hörmjólki nýtur vaxandi vinsælda enda unnin úr næringarríkum fræjum ríkjum af prótíni og hollri fitu. Einnig má gera mjólki úr bygg.



Hrísmjólk getur verið góður kostur ef fólk er með óþol fyrir mjólkurvörum, glúteni, soja eða hnetum. Hrísmjólk er yfirleitt unnin þannig að hrísgrjónin eru látin liggja í bleyti í tiltekinn tíma til að mýkja þau. Þá eru grjónin möluð svo úr verður mjúkt „deig“ sem er blandað við vatn í réttum hlutföllum.

Því næst er vökvinn síaður, gerilsneyddur og ef olíu er bætt í vökvann er hann fitusprengdur. Hrísmjólk er nokkuð bragðlaus og því gjarnan með viðbættri sætu.

Leifar af arsen er stundum að finna í hrísgrjónum, sem er almennt ekki áhyggjuefni fyrir fullorðna. Hins vegar er ekki ráðlagt að gefa börnum undir sex ára aldri hrísmjólk. Hrísmjólkin rekur lestina hvað varðar næringargildi en hún er tiltölulega næringarsnauð og helgast það aðallega af lágu prótíninnihaldi.

Algengt er því að framleiðandi bæti vítamínum og steinefnum út í drykkinn.

Hvað varðar umhverfispáttinn skorar hrísmjólkin ekki hátt því hrísgrjónaræktun er stunduð á flæðiökrum og því mjög vatnsfrek. Borið saman við aðrar tegundir jurtamjólkur er það aðeins möndlumjólkin sem krefst meiri vatnsnotkunar. Þá er mikil metanlosun frá hrísgrjónarækt, sem helgast af því að lífræn efni brotna niður í vatninu og losa metan, sem er mjög öflug gróðurhúsalofttegund. Talið er að 10% af metanlosun heimsins megi rekja til hrísgrjónaræktunar.



Isstock/Markisides

Haframjólk er alla jafna gerð úr höfrum, vatni og olíu. Sætubragðið í haframjólk er úr höfrunum sjálfum en stundum er salti bætt við til að kalla bragðið betur fram. Neysla á haframjólk hefur rokið upp undanfarin ár og það má ekki síst rekja til sænska fyrirtækisins Oatly sem bræðurnir Rickard og Björn Öste stofnuðu árið 1994.

Rickard Öste var þá prófessor við háskólann í Lundí en hann, ásamt fleirum, fann upp aðferð við að búa til drykk úr sænskum höfrum sem svipar til kúamjólkur hvað áferð varðar. Fyrirtækið er með einkaleyfi á aðferðinni, sem gengur út á að nýta ensím til að ná fram eftirsóttum eiginleikum. Hraður vöxtur fyrirtækisins hefur verið með nokkrum ólíkindum og um tíma annaði það ekki eftirspurn.

Haframjólk er umhverfisvænni en möndlu- og hrísmjólk bæði ef horft er til vatnsnotkunar og losunar gróðurhúsalofttegunda. Hafrar vaxa vel á norðlægari slóðum og þurfa því ekki að keppa um landsvæði við aðrar nytjajurtir sem krefjast milds loftslags. Haframjólk inniheldur lítið af vítamínum og steinefnum frá náttúrunnar hendi og meira kolvetni en bæði möndlu- og sojamjólk. Fituinnihald er lágt og hlutfall trefja og prótíns er aðeins hærra en í möndlu- og hrísmjólki.

Heimagerð jurtamjólk

Það getur margborgað sig að gera jurtamjólk og finna má margar uppskriftir á netinu með ítarlegum útskýringum. Alla jafna þarf einungis hráefnið sjálft, vatn, sigti/síu og í einhverjum tilfellum matvinnsluvél. Það fer svo eftir smekk hvort notuð sé sæta, t.d. döðlur, hunang eða síróp. Ekki er verra ef nýtt eru íslensk hráefni eins og hafrar, hampfræ og bygg. Heimagerð jurtamjólk geymist í nokkra daga í ísskáp.



Isstock/ature-Dragan

Má jurtamjólk heita mjólk?

Samkvæmt reglum Evrópusambandsins má ekki nota orðið mjólk við sölu og markaðssetningu á jurtamjólki. Eina undantekningin er kókosmjólk. Reglurnar gilda einnig um aðrar mjólkurafurðir eins og rjóma, smjör og ost, með einhverjum undantekningum þó. Þetta þýðir að ekki má markaðssetja jurtavörur með heitum sem vísa til mjólkurafurða. Þessar reglur hafa ekki verið innleiddar hér á landi og eru engin áform um það. Hér má því markaðssetja og selja jurtamjólki, -osta og -smjör, en það má þó aldrei villa um fyrir neytendum, t.d. með því að gefa til kynna að jurtavara sé mjólkurafurð.

Samtök afurðarstöðva í mjólkuriðnaði sendu kvörtun til Neytendastofu árið 2018. Voru tekin dæmi af hillumerkingum verslana við hinar ýmsu jurtavörur þar sem vísað væri beint og óbeint til mjólkur og mjólkurvöru. Þannig var algengt að orðunum mjólki, smjör, jógúrt, rjómi eða ostur væri bætt aftan við það jurtiheiti sem varan er framleidd

úr, sem dæmi: möndlumjólki, hnetusmjör, hafrajóguurt, sojarjómi eða jurtaostur.

Töldu samtökin að um væri að ræða villandi markaðssetningu og vísuðu meðal annars til reglna Evrópusambandsins máli sínu til stuðnings. Neytendastofa tók kvörtunina til meðferðar og leitaði eftir afstöðu Matvælastofnunar. Í stuttu máli var niðurstaðan sú að ekki væri verið að blekkja neytendur með því að skeyta jurtiheiti framan við afurðarheiti mjólkur. Neytendur átti sig á varan sé unnin úr því hráefni sem tilgreint er í forskeytinu. Þá segir í ákvörðun Neytendastofu að nokkur málhefð sé fyrir þessum heitum á jurtavörum.

Þess má geta að einnig hefur reynt á málið í Bandaríkjunum. Þar komust dómstólar líka að þeirri niðurstöðu að ekki sé hætt á að hinn almenni neytandi ruglist á hefðbundnum mjólkurvörum og jurtavörum.



Mjólki helsti kalkgjafi

Mjólkurvörur hafa verið, og eru enn, okkar helsti kalkgjafi. Ef fólk neytir ekki mjólkurvara þarf því að passa að staðgönguvörur séu kalkbættar. Í nýjum og uppfærðum norrænum næringarráðleggingum er mælt með hóflegri neyslu fituminni mjólkurafurða. Þar segir að ef einstaklingar neyta minna en 350 gramma, eða millilitra, af mjólki eða mjólkurvörum á dag sé mælt með því að bæta það upp með kalkbættum jurtavörum eða öðrum fæðutegundum sem eru kalkríkar. Þá þarf að hafa í huga að fá nóg D-vítamín þar sem það örvar upptöku kalks við meltingu.

Fjallagrasamjólki

Fjallagrös hafa verið nýtt á Íslandi allt frá landnámi en þau má finna vítt og breitt um landið. Fjallagrös þykja með eindæmum holl og voru fyrr á tímum notuð sem lyf við kvillum í öndunar- og meltingarvegi. Þau voru líka mikið nýtt í matargerð og einnig til að drýgja korn svo sem í brauð og grauta. Eflaust hefur þeim fækkað sem drekka fjallagrasamjólki og fjallagrasate en auðvelt er að finna leiðbeiningar og uppskriftir á netinu.



Hér má sjá forlata grasatösku úr eigu Steindórs J. Steindórssonar náttúrufræðings. Taskan var smíðuð í Kaupmannahöfn árið 1927. Myndin er í eigu Minjasafnsins á Akureyri.

Mjólki fyrir ungbörn

Ekki er ráðlagt að gefa börnum yngri en tveggja ára jurtamjólki þar sem þau þurfa meiri næringu en almennt fæst úr jurtamjólki. Ef barn er með mjólkurofnæmi gæti ungbarnarblanda úr sojapróteini verið góður kostur eða ungbarnablöndur þar sem mjólkurprótein hafa verið brotin niður í aminosýrur. Í ungbarnablöndum er búið að tryggja að öll mikilvæg næringarefni séu til staðar og í réttum hlutföllum. Ungbarnablöndur úr sojapróteini hafa þó ekki verið fánlegar hér á landi undanfarið.

Grunnkröfur neytenda

Réttur til að fá grunnþörfum mætt

Að hafa aðgang að nauðsynjavörum og þjónustu, en þar falla undir t.d. matvæli, fatnaður, húsnæði, heilbrigðisþjónusta, menntun, vatn og hreinlæti.

Réttur til öryggis

Að njóta verndar gagnvart vörum, framleiðsluháttum og þjónustu sem ógna öryggi og lífi neytenda.

Réttur til upplýsinga

Að fá nauðsynlegar upplýsingar til að geta tekið upplýsta ákvörðun og njóta verndar gegn misvísandi og röngum upplýsingum.

Réttur til að velja

Að geta valið milli fjölbreytts varnings og þjónustu á samkeppnishæfu verði og af fullnægjandi gæðum.

Réttur til áheyrnar

Að hagsmuna neytenda sé gætt við ákvarðanatöku hjá stjórnvöldum og við þróun á vörum og þjónustu.

Réttur til úrlausnar

Að eiga rétt á sanngjarnri úrlausn á réttmætum kröfum, sem og bótakröfum í tengslum við kaup á ófullnægjandi vörum og þjónustu.

Réttur til neytendafræðslu

Að eiga rétt á þekkingu og færni til að geta tekið upplýstar ákvarðanir um val á vörum og þjónustu auk þess að hafa þekkingu á grundvallarréttindum og skyldum neytenda.

Réttur til heilbrigðs umhverfis

Að lifa og starfa í umhverfi sem ógnar ekki velferð núlifandi né komandi kynslóða.

Réttur til stafrænnar neytendaverndar

Að jafnt aðgengi allra sé tryggt, að öryggi og heiðarleiki ráði ferð í stafrænum vörum og þjónustu, og að neytendur geti gert sér fulla grein fyrir öllum skilmálum.