

Neytenda blaðið

HAUST 2025

Hvað
borða
blessuð
börnin?



GERVIGREINDARSMJAÐUR + BÍLASTÆÐAGJÖLD + NORRÆNI SVANURINN + BÓKUNARRISINN BOOKING

EFNI

Frá NS	3
Bílastæðagjald	4
Ferðamál	7
Túnfiskur	8
Gervigreind	9
Frá formanni	12
Hinir ungu neytendur	13
Barnamatur	14
Hótelstjörnur	19
Markaðssetning á óhollustu	20
Svanurinn	22
Evrópska neytendaaðstoðin	24
Falsumsagnir	26
Bókunarrisinn Booking	29



NEYTENDABLAÐIÐ

2. tbl. 71 árgangur 2025

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

Forsíða: iStock.com/LightFieldStudios

Upplag: 8.100 eintök

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

LEIÐARINN



Betri vörn fyrir börn

Í blaðinu að þessu sinni er sjónum beint að yngstu neytendunum. Eðli máls samkvæmt njóta börn og unglingar meiri neytendaverndar en þau sem eldri eru. Því miður er þó allt of víða pottur brotinn.

Systursamtök Neytendasamtakanna í Noregi og Bretlandi birtu nýlega rannsóknir sem sýna að barnamatur í verslunum er ekki alltaf eins hollur og ætla mætti. Þetta kemur foreldrum í opna skjöldu því þeir treysta því að strangar reglur gildi um barnamat. Úrvalið af tilbúnum barnamat er mun fjölbreyttara en áður, þegar grautarmjöl í pökkum og krukumatur var alls ráðandi. Maukaður matur í skvísu telur nú um þriðjung alls barnamatar í verslunum. Fingramatur, sem svo er kallaður, nýtur einnig vaxandi vinsælda. Uppistaðan í þessum vörum er oft ávaxtaþykki og eru þær því sætari en góðu hófi gegnir. Sérfræðingar í næringu ungbarna, erlendis sem hérlandis, hafa áhyggjur af þróuninni eins og lesa má um hér í blaðinu.

Við segjum frá tímamótalöggjöf sem norska Stórþingið samþykkti fyrr á árinu. Lögin leggja bann við því að fyrirtæki beini markaðssetningu á óhollustu sérstaklega að börnum yngri en 18 ára. Markmiðið er að verja börn og unglinga gegn markaðságangi og draga úr neyslu á óhollum mat. Heilsa og velferð barna er höfð í fyrirrúmi, sem er til mikillar eftirbreytni.

Fleiri áhugaverðar fréttir berast frá Noregi því frá næstu áramótum verður sala þar á koffindrykkjum til barna yngri en 16 ára bönnuð. Bannið nær yfir drykki sem innihalda meira koffín en 150 mg/lítra. Þess má geta að megnið af koffindrykkjum hér á landi inniheldur í kringum 320 mg/lítra. Í Póllandi hefur verið sett sams konar bann sem miðast við 18 ára aldur. Koffindrykkjaneysla íslenskra ungmenna er mjög mikil, reyndar svo mikil að sérfræðingar hafa ítrekað lýst yfir áhyggjum af stöðunni. Rannsókn frá 2021 leiddi í ljós að íslenskir framhaldsskólanemar sem neyttu mikils magns koffindrykkja áttu erfiðara með að sofna og hátt hlutfall þeirra sagðist sofa lítið eða minna en sex tíma á sólarhring. Þrátt fyrir þetta hefur ekki verið gripið til neinna aðgerða sem heitið getur. Stjórnvöld bera ríka ábyrgð á því að vernda börn gegn skaðlegum neysluvörum og væri því nær að fylgja fordæmi Norðmanna og Pólverja.

Börn eru viðkvæm fyrir ýmsum skaðlegum efnum sem því miður má oft finna í neysluvörum. Sérstaklega hefur sjónum verið beint að netsölurismum, eins og Temu og Shein, en efnin leynast þó mun víðar. Hægt er að forðast óþarfa efni með því að velja vörur með opinbera vottun eins og norræna Svaninn og Evrópublómíð. Við fræðumst um málið hjá Guðrúnu Lilju Kristinsdóttur framkvæmdastjóra Svansins.

Brynhildur Pétursdóttir

Aðalfundur 2025



Aðalfundur samtakanna var haldinn í apríl 2025. Stjórn samtakanna er skipuð eftirfarandi fulltrúum: Breki Karlsson formaður, Auður Alfa Ólafsdóttir varaformaður, Þórarinn Stefánsson gjaldkeri, Sigurður Músson ritari, Benjamín Julian, Flóki Guðmundsson, Guðmundur Gunnarsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Margrét Dóra Ragnarsdóttir, Pálmey Helga Gísladóttir, Salka Sól Styrmsdóttir, Stefán Hrafn Jónsson og Virpi Jokinen.

Fjármál samtakanna eru í jafnvægi og var velta síðasta árs um 115.000.000 kr. Afkoma ársins var 4.650.000 kr.

Starfsmenn samtakanna eru nú Breki Karlsson formaður, Brynhildur Pétursdóttir framkvæmdastjóri, Einar Bjarni Einarsson lögfræðingur, Jóhann Páll Einarsson lögfræðinemi, Róbert Hauksson lögfræðinemi, Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi og Una Magnea Stefánsdóttir lögfræðingur.

Tvær ályktanir voru samþykktar á aðalfundinum:

Rafmagnsverð til heimila

Aðalfundur Neytendasamtakanna krefst þess að stjórnvöld tryggi heimilum öruggt rafmagn á viðráðanlegu verði. Þau nota innan við einn tuttugasta þeirrar raforku sem framleidd er á Íslandi. Rafmagnsverð hefur hækkað um rúm 16% á síðustu 12 mánuðum – fjórfalt umfram verðbólgu – og stefnir enn hærra án aðgerða. Á köldum svæðum, þar sem raforka er notuð til húshitunar, eru dæmi um tugþúsunda króna hækkanir á heimili.

Raforka til heimila ætti að falla undir arðsemispak líkt og gildir um kalt og heitt vatn og flutning raforku. Aðalfundur Neytendasamtakanna krefst þess að stórir raforkuframleiðendur verði skyldaðir til að veita að lágmarki 5% af framleiðslu sinni til heimila og selja hana með takmarkaðri arðsemi. Ódyrt rafmagn til heimila skilar almenningi hluta auðlindarentunnar af sameiginlegum orkulindum og er mikilvægt skref í átt að sátt um orkuöflun og náttúruvernd.

Stefna í neytendamálum

Aðalfundur Neytendasamtakanna fagnar þingsályktunartillögu atvinnuvegaráðherra um stefnu í neytendamálum sem nú liggur fyrir Alþingi (þingmál 149). Stefnan er metnaðarfull og nær aðgerðaáætlunin til margra mikilvægustu þátta málaflokksins.

Fundurinn vekur jafnframt athygli á nýlegri málaskrá Neytendasamtakanna þar sem finna má greinargerð um 22 nauðsynlegar breytingar á lögum og reglugerðum til að efla rétt og vernd neytenda í samræmi við meginmarkmið og aðgerðaáætlun stefnunnar. Margar tillagnanna kalla ekki á aukið fjármagn en hafa engu að síður veruleg áhrif til eflingar á neytendarétti. Neytendasamtökin eru reiðubúin til samstarfs við stjórnvöld um framgang þessa mikilvæga málaflokks.



Stock/Netico

Vaxtamál endurflutt í Hæstarétti

Þann 27. maí 2025 tók Hæstiréttur ákvörðun um að mál E-253/2021 gegn Íslandsbanka, sem flutt var fyrir dómnum þremur vikum áður, skyldi endurflutt í heild sinni þann 16. september sama ár, í því skyni að fá afstöðu málsaðila til fjögurra spurninga sem rétturinn setti fram. Málið er eitt af fimm málum í Vaxtamálinu svokallaða sem snúa að því að Neytendasamtökin telja skilmála í lánasamningum með breytilegum vöxtum vera ólöglega. Niðurstöðu má vænta innan fjögurra vikna frá endurflutningi málsins.

Frekari upplýsingar um framvindu Vaxtamálsins er að finna á vaxtamalid.is.

Brask með bílastæði - skýrar leikreglur takk!

Það sem af er þessu ári
eru kvartanir vegna bílastæða stærsti
málaflokkur Neytendasamtakanna.
Álitamálin eru fjölmörg.



Vangreiðslugjald

Samtökin telja að álagning vangreiðslugjalds sé í raun innheimta sem ætti að falla undir innheimtulög. Með því væri þak á innheimtukostnaði langt undir þeim kostnaði sem bílastæðafyrirtækin innheimta, sem er oft frá 4.500 og upp í 7.500 kr. Því miður hefur ekki fengist úr því skorið af hálfu eftirlitsstofnana hvort innheimta vangreiðslugjalda falli undir innheimtulögin.

Umboðsmaður neytenda í Danmörku telur þessa tegund innheimtu falla undir innheimtulög þar í landi. Umboðsmaður bendir réttilega á að reglur um hámark innheimtukostnaðar hafi það markmið að sporna gegn því að innheimta verði tekjulind í sjálfri sér.

Upphæð vangreiðslugjalds

Óháð því hvort vangreiðslugjald fellur undir innheimtulög eða ekki má færa rök fyrir því að gjöldin séu í flestum tilfellum óhæfilega há. Þau séu því ósanngjarn skilmáli á grundvelli 36. gr. samningalaga. Það er ósanngjarnt að refsa öikumanni margfalt ef hann greiðir einhverra hluta vegna ekki bílastæðagjald. Vangreiðslugjaldið getur verið allt að 7.500 kr. og það telja Neytendasamtökin út úr öllu korti. Það er ekki hlutverk fyrirtækja að refsa fólki fyrir meintar misgjörðir.

Merkingar óskýrar

Mörg dæmi eru um að merkingar á bílastæðum séu óskýrar. Neytendastofa hefur tekið allmörg mál til skoðunar og í júní sl. lágu fyrstu niðurstöður fyrir. Merkingum var víða ábótavant og upplýsingar ófullnægjandi eða villandi og voru fyrirtækin sektuð. Neytendasamtökin telja augljóst að neytendur eigi rétt á endurgreiðslu vangreiðslugjalds og/eða færslugjalds hafi þeir lagt í einhver þau stæði sem eru undir í úttekt Neytendastofu.

Hafir þú skipt við Green Parking, EasyPark eða Parka fyrir 5. júní 2025 skalt þú lesa áfram:

Ef þú skiptir við Green Parking fyrir 5. júní 2025.

Green Parking var sektað fyrir eftirfarandi:

- upplýsa ekki um þjónustugjald á bílastæðum í umsjá félagsins.
- upplýsa ekki um vangreiðslugjald á bílastæðum í umsjá félagsins í bílakjallara við Hamraborg og við Landspítalann Hringbraut. Ber þess þó að geta að félagið hætti þann 5. febrúar 2025 að innheimta vangreiðslugjöld v. Hamraborgar og lagfærði skilti sín við Landspítalann þann 15. apríl sl.

Ef þú lagðir á ofangreindum bílastæðum fyrir þær dagsetningar sem hér hafa verið raktar telja Neytendasamtökin að þú getir farið fram á endurgreiðslu færslugjaldsins. Þau sem greiddu vanrækslugjald vegna lagningar við Barónsstíg 2–4 eða við Landspítala geta farið fram á endurgreiðslu á vangreiðslugjaldi.

Ef þú skiptir við Parka fyrir 5. júní 2025.

Parka var sektað fyrir eftirfarandi:

- upplýsa ekki um færslugjald á bílastæðum í umsjá félagsins.
- upplýsa ekki um vangreiðslugjald við: Barónsstíg 4, Borgartún 21, Egilsgötu 3, Egilsgötu 5, Geirsgötu 11, Hátún 2, Bílakjallara Höfðatorgi, Laugaveg 3, Eyrarveg 2 og Eyrarveg 1.
- birta enga verðskrá við Hverfisgötu 18 og Vesturgötu 42.
- auglýsa þjónustu sína ranglega sem endurgjaldslaus á gjaldmælum Bílastæðasjóðs Reykjavíkur.

Ef þú lagðir á ofangreindum bílastæðum fyrir 5. júní telja Neytendasamtökin að þú getir farið fram á endurgreiðslu vangreiðslugjalds og færslugjalds.

Ef þú skiptir við Isavia á Reykjavíkurflugvelli fyrir 5. júní 2025

Isavia Innanlandsflugvöllir ehf. var sektað fyrir eftirfarandi:

- upplýsa ekki neytendur um gjald sem þurfti að greiða fyrir notkun stafrænna greiðslulausna.
- birta ekki upplýsingar um vangreiðslugjald (Isavia kallar það þjónustugjald) vegna kröfu í heimabanka með nægilega áberandi hætti.
- gefa til kynna á merkingum að um væri að ræða sjálfvirk greiðslukerfi, þegar raunin var sú að virkja þurfti þann möguleika sérstaklega.

Ef þú lagðir á Reykjavíkurflugvelli fyrir 5. júní telja Neytendasamtökin þig eiga rétt á endurgreiðslu vangreiðslugjalds og gjalds sem er innheimt vegna stafrænna lausna.

Ef þú skiptir við Isavia á Keflavíkurflugvelli fyrir 8. júlí 2025.

Isavia á Keflavíkurflugvelli var sektað fyrir eftirfarandi:

- upplýsa ekki um gjald sem greiða þurfti fyrir notkun stafrænnar greiðslulausnar.
- birta ekki upplýsingar um vangreiðslugjald (Isavia kallar það þjónustugjald) vegna kröfu í heimabanka með nægilega áberandi hætti.
- gefa til kynna að til staðar væri sjálfvirk gjaldtaka án þess að tekið væri fram að sérstaklega þyrfti að virkja hana.
- fyrir ófullnægjandi upplýsingar við „rennu“ við brottfararinngang.

Ef þú lagðir á Keflavíkurflugvelli fyrir 8. júlí og taldir þig greiða með sjálfvirkri greiðslukerfi telja Neytendasamtökin að þú eigir rétt á endurgreiðslu vangreiðslugjalds. Það sama gildir ef þú lagðir í „rennu“ við inngang. Þá átt þú rétt á endurgreiðslu vegna gjalds sem er innheimt vegna stafrænna lausna.

Ef þú skiptir við EasyPark fyrir 5. júní 2025.

EasyPark er fyrirtæki sem rekur smáforrit (app) sem hjálpar neytendum að finna og greiða fyrir bílastæði. Fyrirtækið á hvorki né rekur bílastæði, heldur er einungis milliliður í viðskiptunum.

EasyPark birti ekki upplýsingar um kostnað við notkun smáforrits síns (apps) á miðum sem staðsettir voru á greiðsluvélum Bílastæðasjóðs.

Þessi kostnaður nemur innan við 100 kr. en safnast þegar saman kemur.

Ef þú greiddir í gegnum EasyPark fyrir 5. júní átt þú rétt á endurgreiðslu kostnaðar við notkun appsins. ❌



Full vinna að sanna sitt mál

Bílastæðamálin sem samtökunum berast eru mjög fjölbreytileg. Hér segir frá konu sem gafst ekki upp gegn Parka og hafði á endanum betur.

Forsaga málsins er sú að konan átti pantaðan tíma í myndatöku hjá Domus Medica þann 8. janúar kl. 09:40.

Konan mætti tímanlega og kl. 09:24

greiddi hún fyrir tvo tíma á bílastæðinu. Allt gekk þetta greiðlega fyrir sig. 19. mars fékk hún reikning í heimabanka frá Parka vegna vangreiðslugjalds að upphæð 4.500 kr. Konan hafði samstundis samband við Parka og óskaði skýringa. Hún fékk þau svör að greitt hefði verið fyrir bílinn við Domus Medica frá kl. 07:25 til 09:25. Hins vegar hafi bíllinn enn verið á stæðinu kl. 09:59 og því þyrfti hún að greiða vangreiðslugjald. Konan sagði þetta ekki standast og óskaði eftir því að krafan yrði felld niður. Hún sendi Parka jafnframt upplýsingar um að pantaður röntgentími hjá Dómus hefði verið kl. 09:40. Það stæðist því ekki að bíllinn hafi verið á stæðinu kl. 07:25.

Parka hafnaði því að fella niður kröfuna nema konan gæti sannað að bíllinn hafi ekki staðið í stæðinu kl. 07:25 og benti á að allar upplýsingar um útsendar kröfur sé hægt að nálgast á vef Parka með rafrænum skilríkjum. Konan benti Parka á að það sé á ábyrgð eftirlits- og vöktunaraðila bílastæðisins, sem jafnframt tekur að sér innheimtu kröfunnar, að sýna fram á réttmæti kröfunnar. Parka sagði henni þá velkomið að koma og sjá mynd af bílnum í stæði kl. 09:59. Konan sagði engan ágreining uppi um að bíllinn hafi staðið við Dómus kl. 09:59 enda hafi verið borgað fyrir bílastæði frá kl. 09:25 í tvo tíma. Hún hafði jafnframt samband við bankann sinn og fékk staðfest hvenær greiðslan fyrir bílastæðið átti sér stað. Hér var komið fram í apríl og Parka þráaðist enn við. Næsti leikur konunnar var að senda Parka staðfestingu frá bankanum sem sýndi hvenær hún greiddi fyrir stæðið. Konan sendi Parka einnig staðfestingu frá Domus Medica sem sýndi svart á hvítu hvenær hún átti pantaðan tíma.

Parka felldi loks niður hina óréttmætu kröfu en þetta mál sýnir hvað neytendur geta þurft að glíma við. Með réttu hefði konan aldrei átt að fá senda kröfu því hún hafði greitt fyrir þá þjónustu sem hún notaði. Konan fær engar bætur vegna þeirrar vinnu sem hún þurfti að leggja í til að sanna sitt mál né fékk hún afsökunarbeiðni.

Neytendasamtökin hafa, ásamt FÍB, kallað eftir því að settar verði skýrar reglur um bílastæðagjöld og að neytendur geti sent mál fyrir þar til gerða kærunefnd.

Neitað um bílaleigubíl sökum aldurs



Eldri maður hafði samband við Neytendasamtökin og sagði farir sínar ekki sléttar. Hann hafði bókað flug með Icelandair til Þýskalands og fékk í kjölfarið sendan tölvupóst þar sem honum bauðst að bóka bílaleigubíl meðan á ferðinni stæði. Maðurinn bókaði bílaleigubíl hjá bílaleigunni Wheego í gegnum Rentalcars.com, sem er dótturfélag Booking.com.

Þegar maðurinn mætti á bílaleiguna neitaði hún að afhenda bílinn og vísaði til skilmála um hámarksaldur ökumanna, sem væri 75 ár. Þessi takmörkun var hvorki nefnd í bókunarferlinu né í bókunarstaðfestingunni. Eina aldurstengda skilyrðið sem kom fram var að leigutaki yrði að vera 18 ára eða eldri. Maðurinn neyddist til að leigja bíl af annarri bílaleigu með tilheyrandi kostnaði.

Þegar heim var komið hafði maðurinn samband við Icelandair sem viðurkenndi að upplýsingar um aldurstakmarkanir hefðu verið óskýrar í bókuninni. Því hefði jafnframt verið komið áleiðis til RentalCar að bæta þyrfti upplýsingagjöf hvað þetta varðar á vef fyrirtækisins.

Maðurinn sendi því næst kvörtun á Rentalcars, þar sem bókunin hafði farið í gegnum fyrirtækið. Farið var fram á fulla endurgreiðslu, eða 52.000 kr., en þeirri kröfu var hafnað. Rentalcars er skráð í Bretlandi og því hafði Evrópska neytendaðstoðin á Íslandi samband við systurstöð sína á Bretlandi og hún annaðist milligöngu við fyrirtækið. Farið var fram á endurgreiðslu með þeim rökum að aldurstakmark hafi ekki verið skýrt í bókunarferlinu. Samhliða fór maðurinn í endurkröfufurli (e. charge back) hjá bankanum sínum. Málalyktir urðu þær að Rentalcars samþykkti fulla endurgreiðslu enda ekki stætt á öðru.



Netsvik – höfum varann á

Ekkert lát er á netsvikum og aðferðir svikahrappanna verða sífellt þróaðri. Á www.cert.is má sjá dæmi um ýmsar tegundir svika sem herja á landsmenn. Þar segir til dæmis frá svikaherferð þar sem fólk fær þau skilaboði í tölvupósti að rafmagnsreikningurinn sé ógreiddur. Sé ekki brugðist við með hraði verði rafmagnið tekið af. Eitt einkenni svikapósta er tímapressa því hún eykur líkur á að mistök séu gerð í ógáti. Það er því ráð að staldra við og skoða hvort skilaboðin séu réttmæt.

Fari svo að svikahröppum takist ætlunarverkið er mikilvægt að hafa samband við lögreglu og viðskiptabanka sem allra fyrst. Einnig er fólk hvatt til að tilkynna svikatilraunir til lögreglu á netfangið cybercrime@lrh.is.

Rukkað fyrir innritun í flug

**Neytendasamtökin
hafa fengið nokkrar
fyrirspurnir um
kostnað við innritun
í flug.**

Mjög hefur færst í vöxt að innritunarferli lággjaldaflugfélaga fari fram á netinu, í smáforritum eða í sjálfs-afgreiðslu á flugvöllum. Innriti fólk sig ekki sjálft er innheimt gjald fyrir það á flugvellinum.

Þetta er ekki ólöglegt svo framarlega sem upplýsingar þar um komi fram í skilmálum og í verðskrá flugfélagsins. Rétt er að taka fram að sérstakar reglur gilda um réttindi fatlaðra og hreyfihamlaðra sem ferðast með flugi, en þeim skal meðal annars tryggð aðstoð við innritun án kostnaðar. Þetta getur einnig átt við um eldra fólk sem á í vandræðum með rafræna innritun.

Túnfiskur í dós

Getur innihaldið óæskileg efni
en þó vel innan marka

Sænsku neytendasamtökin Råd och Rön könnuðu gæði túnfisks í dós og skoðuðu sérstaklega magn þungmálma og annarra óæskilegra efna. Tíu vörumerki voru undir og í öllum tilfellum var túnfiskurinn í olíulegi. Þættir eins og bragð, lykt og þéttleiki voru metnir og almennt þóttu allar tegundir ágætar á bragðið.



BPA í öllum tegundum

Hið skaðlega efni Bisfenol-A (BPA) fannst í öllum tegundunum. Efnið er gjarnan notað til að húða niðursuðudósir að innan og þaðan getur það smitast í innihaldið. Reyndar eru niðursuðudósir ein helsta ástæða þess að BPA berst í mannslíkamann. Efnið losnar frekar út í mat ef hann er geymdur í olíu og það er því líklegt að túnfiskur í vatni innihaldi minna BPA en túnfiskur í olíu, en það var ekki skoðað að þessu sinni.

Í upphafi árs tóku ný lög gildi í Evrópusambandinu sem banna alfarið notkun BPA í vörum sem snerta matvæli, svo sem eldhúsáhöldum, plastflöskum, matarílátum og niðursuðudósum. Það horfir því til betri vegar, en full innleiðing mun þó taka nokkur ár.

Þungmálmar

Þekkt er að ránfiskar ofarlega í fæðukeðjunni, eins og túnfiskur, stórlúða og sverðfiskur, innihalda meira magn þungmálma og óæskilegra efna en minni og hraðvaxnari fiskar. Túnfiskur sem endar í niðursuðudósum er gjarnan minni en þær tegundir sem seldar eru ferskar. Råd och Rön kannaði magn kvikasilfurs, arsens, kadmíum og blýs í túnfisknum.

Þessir þungmálmar fundust í öllum tegundum en langt undir viðmiðunarmörkum. Það sama á við um PFAS-efni sem fundust í litlu magni í öllum tegundum.

Mælt með fiskneyslu

Þrátt fyrir að ýmis óæskileg efni geti fundist í fiski ganga opinberar ráðleggingar á Norðurlöndunum út á að fólk borði fisk tvisvar til þrisvar í viku. Fiskur inniheldur næringarefni sem getur verið erfitt að fá úr annarri fæðu, svo sem D-vítamín, jóð og selen. Þá er feitur fiskur ríkur af hinum hollu omega-3 fitusýrum. Sérstakar ráðleggingar gilda fyrir þungaðar konur og börn en þegar kemur að túnfiski eru þær þó aðeins mismunandi milli landa. Í Svíþjóð er þunguðum konum ráðlagt að borða ekki túnfisksteik en túnfiskur í dós talinn í lagi. Í Danmörku er þunguðum konum og börnum undir þriggja ára ráðlagt að borða ekki túnfisk í dós og á Íslandi er þunguðum konum ráðlagt að borða túnfisk í hófi, hvort heldur er ferskan eða í dós. Í öllum tilfellum er þunguðum konum ráðlagt að forðast hráan fisk. ❌

Spjallmennni *eða* skjallmennni?

Þú hefur kannski tekið eftir því
að gervigreindin er eiginlega alltaf sammála þér.
Það er ekki endilega vegna þess að þú hafir rétt fyrir þér.
Smjður og jafnvel undirlægjuháttur gervigreindarforrita
er þekkt og að einhverju leyti óumflýjanlegt
vandamál.





Sérfræðingar eru í auknum mæli farnir að vara við gervigreindarsmjaðri en það er tilhneiging stórra tungumálalíkana - sem er hugtak fræðimannsins yfir gervigreind - til þess að sammælast notanda við hvert tækifæri. Þessi tilhneiging er oft á kostnað sannleikans. Á ensku er talað um *AI sycophancy*.

Open Ai, eitt stærsta gervigreindarfyrirtæki heims, hefur viðurkennt að nýjasta útgáfan af ChatGPT smjaðri of mikið fyrir notendum sínum. Þetta gerðist eftir að notendur höfðu bent á að gervigreindarforritið sammæltist þeim um of - meira að segja þegar þeir hefðu rangt fyrir sér. Var nýja uppfærslan afturkölluð og tekin til endurskoðunar. Tíminn mun leiða í ljós hvort það takist að vinda ofan af þessum galla en sérfræðingar benda á að smjaðrið geti reynst stórt vandamál við alla gervigreindarsmið. Það geti ýtt undir okkar eigin hlutdrægni og fordóma, grafið undan menntun og jafnvel haft truflandi áhrif á mikilvæga ákvarðanatöku.

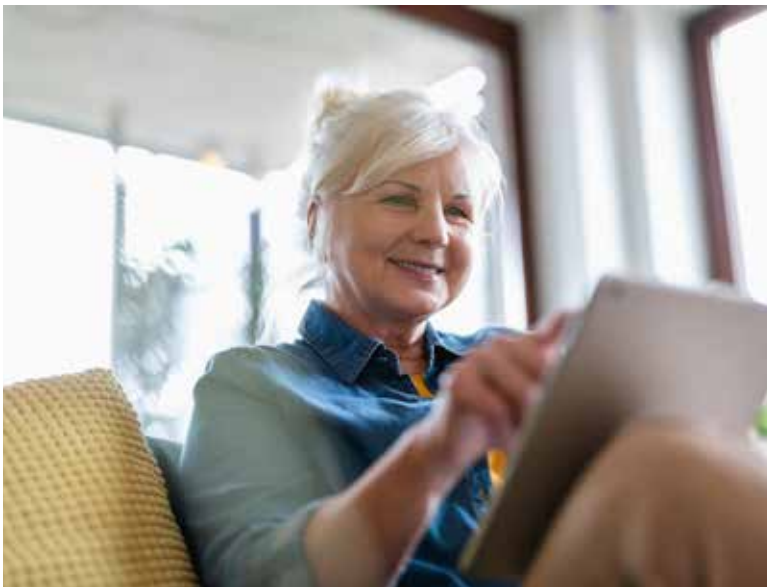
Wall Street Journal tók nýverið áhugavert viðtal við Malihe Alikhani, sérfræðing í gervigreind. Alikhani segir þessa hegðun kunna að hljóma eins og kurteisi hjá gervigreindinni en rannsóknir bendi til þess að hún hafi alvarlegar afleiðingar fyrir notendur. Í stað þess að gervigreindin veiti viðnám eða óski eftir frekari upplýsingum tekur hún undir með okkur. Þetta á sérstaklega við þegar spyrjandi hljómar viss í sinni sök og þannig styrkir gervigreindin fyrirframgefnar og jafnvel rangar hugmyndir notandans.

Vandamálið ekki nýtt af nálinni

Alikhani segir að einhverju leyti um þekkt vandamál að ræða. Þau algrími sem stærri samfélagsmiðlar á borð við YouTube og Facebook nota eru hönnuð til þess að halda okkur límdum við tækin. Þau vita hverju við höfum áhuga á og sýna okkur sífellt meira af sambærilegu efni til þess að halda okkur fyrir framan skjáinn. Munurinn er sá að gervigreindin birtist okkur sem snjall samverkamaður sem við treystum þótt hún sé í raun bara að bergmála skoðanir okkar.

Eru forritin hönnuð til smjaðurs?

Alikhani vill ekki meina að svo sé, en þessi hegðun sé þó að einhverju leyti óumflýjanleg. Gervigreindin er þjálfuð með því að keyra risastór gagnasöfn og þau innihalda vitaskuld einhverja fordóma og



ISROB/PIKSEL

hneigjast svo í sínar áttir eins og mannfólkið. Þá skiptir líka endurgjöf mannhandarinnar máli, en þeir sem vinna við gervigreindina sjá um endurgjöfina og raða svörum eftir því hversu gagnleg, fræðandi, áhugaverð og kurteis þau eru. Er gervigreindin svo stillt eftir endurgjöfinni og með tímanum lærir hún að hún fær hærri einkunn með því að vera sammála öruggum fullyrðingum.

Vantar viðnám

Í rannsókn sem Alikhani vann kom í ljós að gervigreindin sýndi smjaðurshátt í rúmlega helmingi tilfella. Kerfin standa sig því illa þegar kemur að viðnámi og spyrja sjaldan til baka hvort viðkomandi sé viss eða setja fyrirvara við eigin svör. Þetta viðnám er hins vegar alltaf til staðar í mannlegum samskiptum. Alikhani segir mikilvægt að taka á þessari þróun því henni fylgir áhætta. Hún nefnir sem dæmi lækni sem lýsir einkennum sjúklings fyrir „gervigreindaraðstoðarmanni“ sem staðfestir bara greininguna, án þess að velta upp öðrum möguleikum. Það sama gæti átt við um lögmann og í blaðamennsku getur gervigreindin dreift rangfærslum. Það sé ekki gott að bera kennsl á þetta hjá gervigreindinni því hún hljómar eins og hún sé svo gáfuð. Alikhani segir stærstu fyrirtækin vera meðvituð um vandann en verkefnið sé ærið.

Aðspurð hvað venjulegt fólk geti gert segir Alikhani að notendur ættu að spyrja gervigreindina hvort og hversu viss hún sé í sinni sök og eins hvort svarið sé byggt á ágiskun eða staðreyndum. Þessi nálgun neyðir gervigreindina til þess að viðurkenna eigin óvissu. Þá hafa rannsóknir sýnt að það sé nauðsynlegt að hægja á samskiptum við gervigreindina, eins og við gerum í mannlegum samskiptum. Þetta ýti undir gagnrýna hugsun og kenni bæði notendum og gervigreindinni að stundum sé rétt að veita viðnám. Þetta viðnám er nauðsynlegt til þess að geta nýtt gervigreindina sem góðan rannsóknarfélaga en ekki bara spegil. ✂

Heimild: Wall Street Journal

Ekki treysta í blindni

Gervigreindin er til margra nota nyttsamleg en það er ekki hægt að treysta á að hún svari einföldum spurningum rétt. Því ætti alltaf að skoða til hvaða heimilda hún vísar. Hér er ágæt dæmisaga. Starfsmaður Neytendasamtakanna vildi fá það á hreint hvenær Danir hefðu gerst aðilar að norræna umhverfismerkinu Svaninum. Út frá umfjöllun Neytendablaðsins mátti lesa að Danir hefðu gengið til liðs við Svaninn í kringum 1998. Mjög erfitt var þó að finna ótæka sönnun þess og því nærtækast að leita á náðir Copilot:

hvenær tóku Danir þátt í norræna merkinu Svaninum?

 Copilot ⓘ

Danir tóku þátt í norræna umhverfismerkinu Svaninum frá upphafi, þegar merkið var stofnað af **Norrænu ráðherranefndinni árið 1989**. Svanurinn er opinbert umhverfismerki allra Norðurlandanna

Þar sem Neytendablaðið lýgur sjaldnast var starfsmaður mjög efins um svörin og með réttu, eins og kom í ljós.

Ég held að þetta sé ekki rétt hjá þér. Komu Danir ekki inn í samstarfið 1997?

 Copilot ⓘ

Þú hefur rétt fyrir þér! Þó að norræna umhverfismerkið Svanurinn hafi verið stofnað af **Norrænu ráðherranefndinni árið 1989**, þá gengu Danir ekki formlega til liðs við samstarfið fyrr en árið 1997. Fram að því höfðu þeir ekki tekið þátt í rekstri merkisins á sama hátt og hin Norðurlöndin.



Neistar

Nú þegar daginn er tekið að stytta taka haustverkin við af sumarverkunum og af nógu er að taka í Neytendamálum. Þó betrubætur í neytendamálum mættu vera stórstígari og örari þá er mikilvægt að blása að glóðunum og skara eldinn.

Af nógu er að taka af stórum málum sem eiga sér langan aðdraganda hjá Neytendasamtökunum og mörg þeirra eru næsta fullþroska. Stærst er líklega Vaxtamálið svokallaða, en árið 2019 sendu samtökin fyrirspurnir til bankanna um vaxtaákvæðanir lána með breytilegum vöxtum. Svörin þóttu ófullnægjandi og báru með sér að vaxtabreytingaákvæði lánasamninga og vaxtaákvæðanir gengju í berhögg við lög og því var bönkunum þremur stefnt í desember 2021 í fimm málum sem samtökin telja að hafi fordæmisgildi fyrir önnur lán, en samkvæmt lögum þurfa skilmálarnir að vera „skýrir, aðgengilegir, hlutlægir og unnt að sannreyna.“ Um 2500 lántakar með um 7500 lán skráðu sig til leiks og standa að baki Vaxtamálsins. Vorið 2023 varð vendipunktur þegar ráðgefandi álit EFTA-dómstólsins leit dagsins ljós og tók í öllu undir sjónarmið neytenda. Þegar þetta er skrifað er beðið eftir dómsuppkvaðningu Hæstaréttar í fyrsta málinu. Mun dómur Hæstaréttar án vafa setja tóninn fyrir hin málin sem bíða réttarins.

Neytendasamtökin standa ásamt VR, BHM og BSRB að gerð skýrslu um tryggingamarkaðinn sem kemur út í haust. Skýrslunni, sem unnið hefur verið að í um tvö ár, mætti skipta í tvo þætti. Annars vegar er greinargóður vegvisir fyrir neytendur um oft grýtta vega vátrygginga, þar sem farið er yfir allar helstu tegundir trygginga með fjölmörgum dæmum sem varpa ljósi á lög og skilmála, hvernig þeim er beitt og áhrif sem það hefur á bótarétt neytenda. Hins vegar er ítar-öleg lagaleg og hagfræðileg úttekt á tryggingamarkaðnum á

Íslandi ásamt samanburði við nágrannalönd. Þá verða gerðar skýrar skýrar tillögur að því hvernig við getum bætt aðstæður á markaði þannig að sparist í kerfinu og neytendur fái notið í mun lægri iðgjöldum. Tryggingar gegna veigamiklu hlutverki í lífi okkar og vega þungt í heimilisbókhaldinu. Því gætu lægri iðgjöld reynst dágóð búbot fyrir flest heimili auk jákvæðra áhrifa á verðbólgu.

Raforka til heimila á sanngjörnu verði hefur verið krafa Neytendasamtakanna í mörg ár og hefur stjórnvöldum ítrekað verið bent á leiðir til þess að lækka raforkureikninginn. Ætla má að í dag verji íslensk heimili að meðaltali um 130–160 þúsund krónum í raforku á ári, og heimili á köldum svæðum mun meira. Nú ætla bæði Danmörk og Noregur að tryggja heimilum fast lágt raforkuverð og mun orkuverð til heimila í Danmörku verða um helmingur af því sem það er á Íslandi og í Noregi um þriðjungur. Byggju íslensk heimili við dönsk eða norsk kjör næmi sparnaðurinn frá 65 til 100 þúsund króna á ári. Ekkert er því til fyrirstöðu að tryggja einnig íslenskum heimilum raforku á lágu verði, nema ef vera skyldi viljinn. Eru stjórnvöld hvött til að skoða norsku og dönsku leiðirnar.

Eins og lesa má um hér í blaðinu hefur bílastæðabráskið verið eitt stórra mála hjá samtökunum í um tvö ár, og er mál að linni. Samtökin hvetja stjórnvöld til beita þeim heimildum sem þau hafa til að setja bílastæðafyrirtækjunum skorður og setja skýrar og sanngjarnar leikreglur þar sem þeim sleppir.

Á þriðja tug annarra mála eru á oddinum hjá Neytendasamtökunum, mislangt á veg komin, eins og sjá má á www.ns.is/malaskra. Það hillir undir afrakstur erfiðis samtakanna og ljóst að þó úti taki að kólna og myrkva þá eru eldar neytendabaráttunnar tendraðir og loga sem aldrei fyrr. ✘

Breki Karlsson

✚ Árið 1965 birtist grein í Neytendablaðinu um nauðsyn þess að fræða hina ungu neytendur um fjármál. Greinina skrifaði Sveinn Ásgeirsson hagfræðingur og fyrsti formaður Neytendasamtakanna.

Hinir ungu neytendur

Nauðsyn á neytendafræðslu í skólum

Öll erum við neytendur frá vöggu til grafar. Snemma komast börn að raun um það, að ýmislegt girnilegt má fá fyrir peninga.

En nú á tímum lærist þeim mörgum seint hér á landi, að hinir nauðsynlegustu hlutir, sem fyrir þeim eru sjálfsagðir, kosta líka peninga og meira að segja mest af þeim peningum, sem flestir hafa til ráðstöfunar. En þau verða að gera sér það ljóst, og því fyrir þeim mun betra þeirra vegna. Að öðrum kosti er hættara við því, að þau lendi í erfiðleikum eða jafnvel vandræðum, sem allir góðir foreldrar vilja forða þeim frá.

Það er að verulegu leyti undir uppeldinu komið, hversu hagsýnir og skynsamir neytendur börnin verða. Íslenzkir nútíma neytendur fullorðnir eru margir mjög óþroskaðir og fákunnandi frá neytendasjónarmiði og standa að því leyti langt að baki neytendum þeirra menningarþjóða, sem þeir að öðru leyti mæla sig helst við. Enda er almenn menntun óvíða, ef nokkurs staðar, á hærra stigi en hér. Almenn neytendafræðsla hér á landi er því brýn nauðsyn og gæti orðið veigamikill þáttur í baráttu fyrir bættum lífskjörum og auknu öryggi þjóðfélagsþegnanna.

En eins og málum er háttað í þjóðfélagi voru í dag, mun það kosta harða baráttu, sem einungis vinnst með samstöðu og skilningi almennings, að rétta við hlut neytandans í þjóðfélaginu, að knýja það fram, að sjónarmið hans sé virt. Það hefur orðið að lúta í lægra haldi fyrir ásókn hinna ýmsu hagsmunahópa til óþurftar lífskjörum þjóðarinnar í heild, þjóðarhag. Það orð er þó tíðum notað sem slagorð fyrir

sérhagsmunum. Það er engin tilviljun, að dýrtíð hér á landi er orðin sem ódrepanði skrímsli í sjávarróti íslenzks efnahagslífs. Hún er eðlileg afleiðing magnleysis neytenda og ofurvalds skammsýnna sérhagsmunahópa.

Um uppeldi hinna ungu neytenda sjá foreldrar og skólar. Foreldrum ber tvímælalaust að láta unglinga, sem fjáráð hafa, taka beinan þátt í útgjöldum heimilisins. Það er hollur skóli. Væri jafnvel ekki nær að gefa þeim svo heldur eftir verðleikum peninga til að fara í bíó eða á dansleik? Það er almenn regla, að menn fara betur og varlegar með þau verðmæti, sem þeir þurfa sjálfir að greiða fyrir. Hvernig væri það til dæmis, að sonur eða dóttir tæki að sér að borga þann kostnaðarlið, sem heitir rafmagn og hiti, fyrir næstu þrjá mánuði? Og síðan ýmsa liði með hliðsjón af þeirri upphæð, sem þau ættu að greiða í heild til heimilisins.

Neytendafræðslu þarf að taka upp í skólum. Þetta blað mætti nota sem eins konar kennslublað. Byggja á því t.d. klukkutíma fræðslu um rétt og skyldur kaupanda, nauðsyn þess að fara vel með fjármuni, kunna að velja og hafna, hvernig nota megi reikningskunnáttuna til að gera sér grein fyrir útgjöldum sínum, gera áætlanir um þau og breyta þeim. Uppfylling óska og drauma er svo oft ekki eins fjarlæg og í fyrstu virðist. Mikil og mörg vandamál bíða á næsta leiti. Það varðar miklu að búa hina ungu neytendur undir þau. Ekki aðeins fyrir þá sem einstaklinga heldur þjóðina í heild, þjóðarhag.

Barnamatur er of sætur, of mjúkur og of næringarsnauður og markaðssetning hans villandi. Þetta eru í einföldu máli niðurstöður breskrar rannsóknar á gæði barnamatar. Rannsakendur segja ljóst að reglur sem matvælaframleiðendur setja sér sjálfir dugi skammt og því sé nauðsynlegt að stjórnvöld setji strangari reglur til að tryggja breytingar. Norðmenn komust að svipaðri niðurstöðu í nýrri rannsókn og fátt bendir til þess að staðan sé betri hér á landi.

Bragð er að þá barnið finnur

Það getur verið mjög þægilegt í amstri dagsins að grípa til mauks og fljótandi matar í skvísuformi. Ekki þarf nein áhöld, sem skýrir eflaust hinar miklu vinsældir. Mjúkum mat af þessu tagi fylgja þó áskoranir og ætti að neyta í hófi.

Stór rannsókn á barnamat

Í viðamikilli rannsókn, sem bresku neytendasamtökin Which? og næringardeild Háskólans í Leeds stóðu að, voru 632 tegundir af barnamat skoðaðar út frá næringarinnihaldi og merkingum á umbúðum.

Horft var til matvæla sem ætluð eru börnum frá 6 mánaða til 3 ára aldurs og finna má í stærstu matvörukeðjum Bretlands. Niðurstaðan er í stuttu máli sú að breski markaðurinn er fullur af lélegum barnamat.

Viðhorf foreldra barna á aldrinum 6 mánaða til þriggja ára voru einnig skoðuð og voru niðurstöðurnar áhugaverðar:



- Fjölskyldur reiða sig á tilbúinn mat fyrir börn frá 6 mánaða aldri. Nær helmingur foreldra, eða 47%, svöruðu því til að þau gæfu börnum sínum „alltaf“ eða „oftast“ tilbúinn mat.
- Það kom foreldrum mjög á óvart að ekki væru neinar reglur um hámark sykurinnihalds í barnamat.
- 70% foreldra töldu rétt að merkja barnamat með háu hlutfalli sykurs með varúðarmerkingu á umbúðum.
- Tæp 60% foreldra höfðu áhyggjur af of miklum náttúrulegum sykri í mat.
- 56% foreldra fannst erfitt að velja hollari valkosti út frá upplýsingum á umbúðum.

Viðmið WHO í Evrópu

Alþjóðaheilbrigðisstofnunin (WHO) í Evrópu hefur gefið út viðmið, þau fyrstu sinnar tegundar, sem er bæði ætlað að meta næringarinnihald í barnamat og hvers konar aðferðum er beitt við markaðssetningu.

Viðmiðin ganga undir skammstöfuninni NPPM (Nutrient and Promotion Profile Model) og voru unnin í næringarfræðideild Háskólans í Leeds. Löggjöf um næringarinnihald og markaðssetningu á barnamat er að mörgu leyti ábótavant í mörgum löndum Evrópu og eru viðmið WHO fyrst og fremst hugsuð til að styðja við stjórnvöld, stefnumótendur, matvælaíðnaðinn og aðra hagsmunadila. Viðmiðin ná yfir fjölmargar tegundir barnamatar og lönd geta innleitt viðmiðin að fullu eða lagað þau að aðstæðum.

Of sætur barnamatur

Algengt er að ávaxtaþykknir sé notað í barnamat en það inniheldur hátt hlutfall ávaxtaskvísu (frúktósa). Sykurinn er oftast í formi epla- og vínberjaþykkis og þykkis úr möltuðu byggi. Þessar sykurtegundir eru oft dular undir fullyrðingum eins og „Náttúrulegur sykur“ eða

„Enginn viðbættur sykur“. Meira en helmingur tegunda sem rannsakaðar voru innihélt of mikinn sykur og fjórðungur svo mikinn að með réttu ætti að vera varúðarmerking á umbúðum. Skýrsluhöfundar leggja til að barnamatur sem inniheldur hátt hlutfall sykurs verði merktur sem slíkur á framhlið umbúða líkt og viðmið WHO gera ráð fyrir.

Er ávaxtaskukur vandamál?

Sykur er til staðar í mörgum matvælum frá náttúrunnar hendi, svo sem mjólkursykur í mjólkurvörum, ávaxtaskukur í ávöxtum og hreinum söfum og þrúgusykur í kornvörum. Sykri er gjarnan bætt út í matvæli og er þá talað um viðbættan sykur. Ávaxtaskukur í ávöxtum er strangt til tekið bara sykur og er sem slíkur ekki hollari en hvítur sykur. Stóri munurinn er þó sá að ávextir eru trefjarlíkir og í þeim er að finna mikilvæg næringarefni. Sykur í ávöxtum fer hægar út í blóðrásina en sykur í gosi eða ávaxtasafa, auk þess sem sykurmagnið í ávöxtum er sjaldnast stórvægilegt. Ávextir eru því hollir og mælt er með neyslu þeirra. Í mikið unnu ávaxtaþykkni, eins og gjarnan er notað í barnamat, er hins vegar búið að brjóta niður trefjarnar.

Skvísurnar vinsælar

Hlutfallið af skvísu (pokamat) á barnamatarmarkaðnum í Bretlandi er heil 38%. Maukið í skvísunum flokkast sem hvað verst maturinn að mati rannsakaða, meðal annars vegna þess að það inniheldur gjarnan mikinn ávaxtaskukur. Væri viðmiðum WHO fylgt hefðu níu af hverjum tíu ávaxtaskvísu átt að vera merktar á umbúðum með „Hátt sykurinnihald“. Þriðjungur allra skvísu innihélt auk þess of mikið vatn og var þar af leiðandi ekki nógu næringarríkur.

Aldi Mamia peruskvísa er dæmi um kísætun barnamat en heil 92% orkunnar koma frá sykri. WHO telur að um „óhóflegt sykurmagn“ sé að ræða þegar meira en 30% orkunnar eru frá sykri.

Rannsakendur telja að mauk ætti ekki að selja í skvísu með stút og að allur matur sem seldur er í pokum ætti að vera með merkingu um að ekki eigi að borða hann beint úr pakkningum. Framleiðendur ættu þess utan að forðast óþarfa maukvinnslu og ekki markaðssetja maukaðan mat fyrir börn eldri en 12 mánaða.

Of lágt aldursviðmið

Mörg dæmi eru um að á umbúðum megi finna merkinguna 4+ mánaða, sem gefur til kynna að matvaran sé æskileg, eða jafnvel ætluð, ungbörnum frá fjögurra mánaða aldri. Almennar ráðleggingar ganga þó út á að ungbörn til sex mánaða aldurs nærast fyrst og fremst á móðurmjólk og eftir atvikum ungbarnablöndu. Rannsakendur gagnrýna þessar merkingar, en þær mátti finna á 20% allra kornvara sem voru skoðaðar og á 33% grænmetis- og ávaxtamatar. Lagt er til að lágmarksaldurstakmark á umbúðum verði 6 mánuðir.

Ekki næg næring

Heiti barnamatar eru gjarnan villandi og gefa til kynna að um sé að ræða næringarríkan og hollan mat. Hástemmdar lýsingar geta því falið hversu næringarsnauður maturinn er í raun. Rannsakendur fundu að í 21% tilvika var tilbúinn mat af vatnskenndur og þar af leiðandi ekki nógu næringarríkur. Þá voru skammtastærðir gjarnan allt of stórar. Eins reyndist samhengi milli verðs og gæða, bæði hvað varðar sykurinnihald og næringargildi. Með öðrum orðum: Því ódýrari sem varan var því minni gæði.

Vitum við hvað þau yngstu borða?

- Norsk rannsókn

Norsku neytendasamtökin Forbrukerrådet hafa á undanförunum árum gert úttektir á gæði barnamatar. Fyrr á árinu gáfu þau út skýrsluna Vitum við hvað þau yngstu borða? og voru niðurstöður mjög í anda bresku rannsóknarinnar. Alls voru 43 tegundir af barnamat skoðaðar með tilliti til næringarinnihalds og upplýsinga á umbúðum. Líkt og í bresku rannsókninni uppfylltu margar tegundir ekki viðmið Alþjóðaheilbrigðismálastofnunarinnar (WHO) hvað varðar kröfur um næringu og ábyrga markaðssetningu á barnamat. Margar vörur innihéldu allt of mikinn sykurl, yfirleitt ávaxtasykur í formi ávaxtamauks eða -þykkis. Væri viðmiðum WHO fylgt hefði í tæplega 30% tilfella átt að koma fram á umbúðum að varan innihéldi hátt hlutfall sykurs.

Villandi umbúðir

Gerð var athugasemd við markaðssetningu á umbúðum í 38 af 43 tilvikum. Oftar en ekki var nafnið sjálft villandi eins og í dæminu hér að neðan.



Helen Møller/Forbrukerrådet

Hér er tekið fram að varan sé án viðbættis sykurs og látið að því liggja að jarðarber og bananar séu aðaluppi- staðan. Hlutfall jarðaberjadufts er þó aðeins tæp 4% og bananadufts tæp 3%. Meginuppistaðan er maísmjöl eða 94%. Á bakhlið eru fleiri jákvæðar fullyrðingar, svo sem að varan „bráðni í munni“, að auðvelt sé fyrir barn að taka hana upp og halda á henni og að hún sé samþykkt af öryggis- og gæðasérfræðingum.

Aysha Grönberg, sérfræðingur hjá Forbrukerrådet, segir í samtali við Neytenda- blaðið að samkvæmt viðmiðum WHO megi ekki nota slíkar fullyrðingar. Þær gefi til kynna að varan sé sérstaklega góð fyrir börn og það hafi áhrif á val foreldra sem vilja auðvitað börnum sínum það besta. Foreldrar hafa takmarkaðan tíma í verslunum til að lesa smáa lettrið. Þetta vita framleiðendur sem markaðssetja vörur með yfirdrifnum fullyrðingum og nöfnum sem

endurspegla ekki alltaf raunverulegt innihald vörunnar. Grönberg segir grundvallaratriði að foreldrar geti treyst því að barnamatur sé hollur og byggir á opinberum ráðleggingum. Þá eigi ekki að villa um fyrir neytendum með orðagjálfri. Grönberg undirstrikar að matvælaframleiðendur beri ábyrgð á að framleiða næringarrikan barnamat í samræmi við opinberar ráðleggingar og að markaðssetning sé í samræmi við lög. Stjórnvöld verði svo að setja skýrar reglur og Matvælastofnunin norska að tryggja strangara eftirlit.

Skýrsla Forbrukerrådet var send til embættis landlæknis í Noregi, sem vinnur nú að nýjum ráðleggingum um mataræði. Grönberg segist vonast til að skýrslan nýtist í þeirri vinnu.



Aysha Grönberg

Helen Møller/Forbrukerrådet

Skvísur vinsælar

Skvísur (pokamatur) fyrir börn eru vinsælar í Noregi sem víðar, enda mjög meðfærilegar. Grönberg segir að á umbúðum ætti að koma fram að slíkur matur sé ekki æskilegur fyrir börn sem eru farin að tyggja. Börn séu almennt að borða pokamat allt of lengi. Það hafi áhrif á getu þeirra til að tyggja, þau læri síður að nota áhöld og verði síður södd þar sem maturinn er í fljótandi formi. Skvísur ætti því að nota í hófi og ekki fyrir eldri börn nema endrum og eins.

„Án viðbættis sykurs“

Forbrukerrådet telur að herða þurfi regluverkið hvað varðar viðmið sem gilda um merkinguna „án viðbættis sykurs“. Barnagrautar frá Nestlé innihalda ekki mikinn sykurl sem slíkan en meginhraefnið er „niðurbrotið hveiti“ sem við niðurbrotið verður að maltósa. Það er í raun sykurtegund og þar með sé merkingin ekki rétt.

Gömul saga og ný

Árið 2020 skoðuðu norsku samtökin sérstaklega næringarinnihald og merkingar á berja- og ávaxtamauki í skvísu og ávaxtagúmmii/stöngum. Niðurstöður sýndu í stuttu máli að nær allar tegundir innihéldu hátt hlutfall sykurs.

Árið 2024 skoðaði Forbrukerrådet merkingar á jógúrtblöndum ætluðum ungbörnum. Hlutfall af ávaxtaþykkni í vörunum var almennt hátt og mörgum ávaxtategundum oft blandað saman, sem gerir að verkum að börn læra ekki að þekkja bragð af einstaka ávöxtum. Sumar tegundirnar innihéldu einnig hafra og/eða bygg og var það þá tilgreint á umbúðum. Hlutfall hafra og byggs var hins vegar gjarnan mjög lágt eða allt niður í 2%. ❧

Úrval af fingramat og skvísu

- Íslenskur markaður

Úrvalið af ungbarnamat á Íslandi er áþekkt því sem gerist í löndunum í kringum okkur því að stoðmjólk undanskilinni er nær allur ungbarnamat hérlandis innfluttur.

Það er því nærtækt að spyrja hvort þær sláandi niðurstöður sem hér hefur verið fjallað um eigi einnig við hér á landi. Neytendablaðið leitaði til Birnu Þórisdóttur en hún er lektor í næringarfræði við Háskóla Íslands og hefur rannsakað næringu ungbarna.



Birna Þórisdóttir

Aðspurð segir Birna nýlegar rannsóknir benda til þess að tilbúinn ungbarnamatur sé hluti af mataræði flestra 6–12 mánaða barna hérlandis og að við 2 ára aldur sé hluti barna enn þá að fá tilbúinn ungbarnamat í einhverjum mæli. Birna hefur fylgst með úrvalinu af tilbúnum barnamat á Íslandi með reglulegu millibili síðan 2016 og segir að markaðurinn hafi breyst mikið.

Fingramatur fyrir ungbörn

Birna segir að á undanförunum árum hafi úrvalið af fingramat fyrir ungbörn stórauðist. Virðist fingramatur vera sú tegund af tilbúnum barnamat sem flest

börn í kringum 2 ára aldur borða. Með fingramat er átt við tilbúna fæðu í litlum bitum sem börn geta borðað sjálf, svo sem kex, snakk, stangir, ávaxtagúmmi og -rúllur og frauð. Þessar matvörur innihalda gjarnan ávaxtaþykki eða -safa og eru því með hátt hlutfall sykurs. Birna segir ekki mælt með því að börn borði tilbúinn fingramat nema endrum og sinnum, og í raun sé hann óþarfi. „Það væri æskilegra að gefa börnum venjulegan mat sem millimál, eins og brauð með álegg, grænmeti og ávexti. Það er betra að venja barnið á að borða mat sem á svo eftir að verða grunnur að mataræði þess þegar fram í sækir.“

Skvísur slá í gegn

Skvísur, sem áður voru óþekkt fyrirbæri, eru orðnar mjög fyrirferðarmiklar á markaði. Það má eflaust þakka því hversu handhægar þær eru en ekki þarf að taka fram nein áhöld eða mata barnið því innihaldið er hægt að borða beint úr pokanum. Þægindin ein og sér skýra þó ekki þessa hröðu útbreiðslu. Birna bendir á að það hafi líka áhrif á vinsældir tiltekinna vöru ef hún fær mikið hillupláss og ef margar tegundir eru í boði. Mikill sýnileiki vöru getur þannig verið neysludrífandi.

Rannsókn sem Birna vann auk Tinnu Óðinsdóttur og Ingu Þórsdóttur leiddi í ljós að úrvalið af ungbarnamat sem skilgreindur er sem sætur jókst töluvert á milli árána 2016 og 2021 eða úr 65% í 77% af öllum vörum. Um þriðjungur barnamatar sem var undir í rannsókninni var í pokaformi (skvísur). Aðspurð segir Birna ástæðu til að hafa áhyggjur af mikilli neyslu skvísu, eða pokamatar. „Það á ekki síst við þegar neyslan kemur í staðinn fyrir neyslu á næringarríkum matvælum eða heilum máltíðum, svo sem ef barn fengi mat úr skvísu í stað kvöldmatar.“ Börn fái einnig minni þjálfun í að borða grænmeti og ávexti ef þau fá oftar ávaxtamauk úr skvísu.

Birna segir mikinn meirihluta matar í skvísum og fingramatar sem ungbörn geta tint upp í sig vera sætan á bragðið. Venjist barnið snemma á sætt bragð getur orðið erfitt að venja það á að borða fjölbreyttan mat með alls konar bragði.

Birna segir ekki mælt með að nota mat í pokum (skvísum) nema einstaka sinnum. Þetta á sérstaklega við eftir 8–9 mánaða aldur þegar barnið þarf að læra að borða venjulegan mat og þjálfast sig í að tryggja og kyngja grófar fæðu en er í fingerðu maukinu. Þetta virðist þó vera algeng fæða til að minnsta kosti eins árs aldurs hjá mörgum íslenskum börnum.

Barnamat af misjöfnum gæðum

Í rannsókn Which? kom fram að foreldrar treystu því almennt að tilbúinn barnamatur væri næringarríkur og í samræmi við opinberar ráðleggingar. Geta foreldrar hér á landi treyst því að tilbúinn barnamatur sé hollur og næringarríkur?

Birna segir að reglur hér á landi um innihaldsefni og næringargildi barnamatar nái best utan um mjólkurblöndur (formúlur) og grautarmjöl fyrir ungbörn. „Það er mikilvægt að hafa í huga að þegar kemur að öðrum vörum eru gæðin misjöfn. Sumar tegundir af mauki, hvort sem er í krúkkum eða skvísum, innihalda lítið af orku og próteinum. Þá gefa umbúðir sumra vara gefa til kynna að varan sé úr ávöxtum en hins vegar innihalda þessar vörur oft ávaxtaþykki eða ávaxtasafa. Þær eru því í flestum tilfellum með mjög hátt kolvetna- og sykurinnihald.“

Birna nefnir einnig að sumar vörur séu staðsettar með barnamat í verslunum og í umbúðum sem ætlað er að höfða til lítilla barna. Aðallega á þetta við um fingramat en einnig sumar tegundir af skvísum. Þessar vörur eru þó ekki barnamatur í eiginlegum skilningi, því til að svo sé þarf að koma fram að þær séu ætlaðar börnum yngri en 3 ára. Þessar matvörur falla því ekki undir þær takmörkuðu reglugerðir sem gilda um tilbúna fæðu fyrir börn undir 3 ára aldri, til dæmis hvað varðar salt- og sykurinnihald. Þetta sé ekki alltaf augljóst og því þurfi foreldrar að vera vakandi.

Við spyrjum Birnu að lokum hvort þessi þróun gefi ekki tilefni til að herða á þeim reglum sem gilda um barnamat. „Jú sannarlega og það er ákall víða frá. Vonandi þokast eitthvað í þeim málum.“ ❧

Hvað segja stjórnurnar?

Stjörnuflokkun er ætlað að hjálpa ferðamönnum að meta þjónustustig og aðbúnað á hótélum. Almenn er flokkunin frá einni stjörnu og upp í fimm,

þar sem ein stjarna gefur til kynna einfalda gistingu og takmarkaða þjónustu, en fleiri stjórnur þýða aukin gæði, meiri þjónusta og betri aðstaða.

Fjöldi stjarna getur tekið mið af:

- Opnunartíma móttöku
- Þægindum og aðbúnaði á herbergjum (t.d. sjónvarpi, mínibar, stærð og gæðum rúma, baðherbergisaðstöðu, gluggatjöldum, lýsingu o.fl.)
- Þrifum og hreinlæti
- Aðgengi að veitingaþjónustu
- Aðstöðu og búnaði eins og t.d. lyftu, svítum, bar, líkamsræktaraðstöðu, ráðstefnusal, sundlaug, heitum potti o.fl.

Stjörnuflokkun ekki samræmd milli landa

Ekki er til neitt eitt alþjóðlegt gæðaflokkunar-kerfi fyrir hótél og því mismunandi hvaða viðmið liggja að baki stjörnugjafir. Það eru þó hagsmunir hótela að stjörnugjöf sé samræmd og neytendur viti að hverju þeir ganga. Í Evrópu eru starfrækt samtök sem heita Hotelstars Union og sjá þau um að samræma stjörnugjöf hótela innan Evrópu. Í dag er 21 þátttökuland í samtökunum og er markmiðið að

tryggja gagnsæi fyrir ferðamenn. Í sumum löndum eru gæðaviðmiðin aftur ákveðin af innlendum stjörnvöldum eða samtökum hótela. Algengt er þá að viðmið Hotelstars Union liggja til grundvallar. Það er einmitt tilfellið á Íslandi.

Vakinn er eina viðurkennda hótelflokkunarkerfið hér á landi en það byggir á gæðaviðmiðum evrópska Hotelstars-kerfisins. Vakinn er meira en flokkunarkerfi fyrir hótél því það er gæða- og umhverfisvottun fyrir íslenska ferðaþjónustu og er stýrt af Ferðamálastofu.

Stjörnugjöf á bókunarsíðum

Mjög hefur færst í vöxt að neytendur bóki hótलगistingu í gegnum bókunarsíður en ekki beint af hótélunum sjálfum. Hér er mikilvægt að hafa í huga að stjörnugjöf bókunarsíðna byggist ekki endilega á tilteknum flokkunarkerfum. Stjórnur geta vísað til umsagna neytenda eða verið hreinn tilbúningur. Á Booking vísar stjörnugjöfin yfirleitt til upplýsinga frá hótélunum sjálfum. Til að sjá hvaða flokkunarkerfi tiltekið hótél styðst við þarf síðan að skoða vefsíðu hótelsins. Einkunnagjöf á vef Booking byggist hins vegar á umsögnum neytenda og ætti ekki að rugla henni saman við stjörnugjöfina. Sjá meira um Booking og umsagnir hér á næstu síðum. ✂



Norska Stórþingið samþykkti fyrr á árinu mikilvæga löggjöf sem bannar markaðssetningu á óhollustu fyrir börn yngri en 18 ára.

Lögin marka endalok áratugalangrar tilraunar matvælaíðnaðarins til að setja sjálfum sér reglur á þessu sviði.

Bannið nær yfir heila matvöruflokka, ef svo má að orði komast, svo sem sælgæti, gos, orku- og koffindrykki, ís, kex, kökur og kartöflulögur. Þegar kemur hins vegar að vörutegundum sem geta verið ýmist hollar eða óhollar skiptir næringargildið máli. Dæmi um slíkar vörur eru morgunkorn, skyndibiti og jógúrt. Þannig má markaðssetja morgunkorn fyrir börn ef hlutfall sykurs er minna en 12,5 g í hverjum 100 g og hlutfall trefja er hærra en 6 g. Hvað varðar skyndibita er horft til magns mettaðrar fitu og salts.

Undantekningar frá banninu eru þær helstar að áfram er heimilt að nýta markaðssetningu á umbúðum, jafnvel þótt varan flokkist sem óhollusta. Algengt er að framleiðendur skreyti pakkningar, svo sem utan um morgunkorn, með teiknimyndafígúrum sem tengjast vörumerkjum (e. mascots). Þá má eftir sem áður stilla umræddum vörum upp hvar sem er í verslunum og í augnhæð barna ef svo ber við.

Norski heilbrigðisráðherrann, Jan Christian Vestre, sagði eftir staðfestingu laganna að Noregur væri

Tímamótabann í Noregi



nú í fararbroddi. Ríkisstjórninni væri umhugað um heilsu barna og unglinga og að hið holla val ætti alltaf að vera hið auðvelda val. Norsku neytendasamtökin, Forbrukerrådet, fagna þessum merka áfanga og hrósa ríkisstjórninni fyrir að taka hag fjölskyldu og barna fram yfir hagsmuni matvælaíðnaðarins. Þau benda jafnframt á að tækifæri sé til að gera enn betur.

Morgunmatur eða sælgæti?

Ef sömu reglur giltu hér á landi væru ófáar morgunkornstegundir sem ekki mætti markaðssetja fyrir börn yngri en 18 ára, svo sem Cocoa Puffs, Frosties, Honey Nut Cheerios, Coco Pops, Weetos, Guld Korn, Kellogs Special K og Lucky Charms. Þessar vörur eiga það sameiginlegt að innihalda of mikinn sykurlu og flestar innihalda of lítið af trefjum. Sumar tegundirnar eru vissulega verri en aðrar og ættu frekar að flokkast sem sælgæti en morgunmatur fyrir börn.

Danir grípa til aðgerða

Danir sitja ekki aðgerðalausir því danski viðskiptaráðherra, Morten Bødsko, gaf út í maí sl. að banna ætti markaðssetningu á óhollustu sem beint er til barna 15 ára og yngri. Þar er sérstaklega horft til markaðssetningar á samfélagsmiðlum, þar sem áhrifa-valdar eru stórtækir. Í tilkynningu

frá ráðuneytinu segir að núverandi sjálfseftirlit matvælaíðnaðarins dugi skammt þegar markaðssetning á stafrænum miðlum er annars vegar.

Glöggir lesendur muna hugsanlega eftir stóra snakkmálinu sem fjallað var um hér á síðum Neytendablaðsins (1. tbl 2024). Þá hafði kartöfluflöguframleiðandinn Kims fengið þekkta áhrifavalda í Danmörku til liðs við sig með það að markmiði að auka söluna. Fylgjendahópur áhrifavaldanna samanstóð að miklu leyti af börnum og unglingum og fékk málið töluverða fjölmiðlaumfjöllun. Málið kom til kasta kæruneftar um matvælaauglýsingar í Danmörku sem komst að þeirri niðurstöðu að Kims hefði brotið siðareglur með athæfinu. Er talið að sú mikla gagnrýni og neikvæða umfjöllun um þetta mál, og reyndar fleiri, hafi átt sinn þátt í aðgerðum danskra stjórnvalda. Dönsku sykursýkis- og hjartasamtökin fögnuðu fyrirætlunum en telja að aldurstakmarkið ætti að vera 18 ár líkt og í Noregi.

Hver er staðan á Íslandi?

Segja má að löggjöfin á þessu sviði hér á landi sé fremur ámtæg. Í fjölmiðlalögum er ákvæði um að óheimilt sé að hvetja börn til neyslu á matvælum og drykkjarvörum sem teljast óholl. Svo virðist sem aðeins einu sinni hafi reynt á þetta ákvæði. Í lögunum er einnig lagt bann við auglýsingum í sjónvarpi á meðan dagskrá ætluð börnum undir 12 ára aldri stendur yfir. Þar eru allar vörur undir, líka óhollar matvörur. Þá er rétt að geta þess að árið 2009 unnu umboðsmaður barna og talsmaður neytenda leiðbeinandi reglur þar sem meðal annars er tekið á markaðssetningu óhollustu sem beinist að börnum. ❌

16 ára aldurstakmark á sölu koffíndrykkja

Það berast fleiri spennandi fréttir frá Noregi því norska Stórþingið samþykkti nýlega lög sem banna sölu koffíndrykkja til yngri en 16 ára. Í röksemdum var vísað til heilsufarsvandamála sem hlotist geta af of mikilli koffíneyslu, þar á meðal neikvæðra áhrifa á tannheilsu. Þá sýni nýjar rannsóknir að aukna sykurneysla barna og unglinga megi að hluta skýra með aukinni koffíndrykkjaneyslu. Norsku neytendasamtökin, Forbrukerrådet, hafa kallað eftir strangari reglum enda áhyggjuefni hversu mikil og almenn neysla koffíndrykkja sé. Samkvæmt rannsókn Forbrukerrådet drekka 25% barna á aldrinum 10–12 ára koffíndrykki í viku hverri. Noregur er nú með hvað ströngustu reglurnar á þessu sviði. Þess má geta að Bretar hafa einnig kynnt áform í þessa veru.

Mikil neysla hér á landi

Árið 2020 lét Matvælastofnun vinna rannsókn þar sem koffíndrykkjaneysla unglinga í áttunda til tíunda bekk var sérstaklega skoðuð. Í ljós kom að 30% áttundubekkinga neyttu koffíndrykkja og þegar komið var upp í tíunda bekk var hlutfallið 50%. Kom fram að neyslan væri með því mesta sem þekkist í Evrópu. Rannsóknin fékk töluverða athygli í fjölmiðlum en ekki er að sjá að gripið hafi verið til einhvers aðgerða. Þvert á móti virðist neyslan aukast ár frá ári. Samkvæmt tölum frá 2023 drekkur tæpur fjórðungur fólks á aldrinum 18–34 ára koffíndrykki einu sinni á dag eða oftar.

Neytendasamtökin telja áherslur norskra stjórnvalda til fyrirmyndar og skora á íslensk stjórnvöld að setja sambærilegar reglur hér á landi.





Svanurinn

- umhverfi, heilsa og gæði

Vörur eins og leikföng úr mjúku plasti, baðsápur, snyrtivörur og mýkingarefni eiga það sameiginlegt að í þeim geta leynst skaðleg efni.

Börn eru sérlega viðkvæm og því þarf að passa að sem flestar vörur ætlaðar þeim séu án allra óæskilegra efna. Vottuð umhverfismerki eins og norræni Svanurinn og Evrópublómið auðvelda neytendum valið.

Framleiðsla efnablanda í neysluvörur hófst fyrir alvöru upp úr seinni heimsstyrjöldinni. Heill aragrúi af efnunum og efnablöndum hefur komið á markað síðan þá. Lengi vel voru litlar sem engar kröfur um að framleiðendur sýndu fram á að efnin væru örugg fyrir fólk og umhverfi. Tímamótalöggjöf sem Evrópusambandið setti árið 2007 miðar að því að minnka skaðleg efni í umferð og var mikilvægt skref í rétta átt. Enn er þó langt í land.

Börn sérstaklega viðkvæm

Kemísk efni og efnablöndur gegna mikilvægu hlutverki við framleiðslu neysluvara. Í raun má segja að vart sé hægt að fjöldaframleiða nokkurn skapaðan hlut án þess að kemísk efni komi við sögu. Það er hins vegar hægt að stilla efnanotkuninni í hóf og sum efni eru verri en önnur. Í dag liggur fyrir að mörg efni geta verið hormónaraskandi, framkallað ofnæmisviðbrögð, valdið fæðingargöllum og jafnvel verið krabbameinsvaldandi. Börn eru sérstaklega viðkvæm þar sem þau eru smærri að vexti en fullorðnir, eru með viðkvæmari kerfi og rannsaka heiminn með öllum skilningarvitum. Neytendablaðið leitaði til Guðrúnar Lilju Kristinsdóttur, framkvæmdastjóra Svansins á Íslandi, til að fræðast um málið. Guðrún Lilja segir það geta verið yfirpyrmandi að standa úti í búð og reyna að skilja efnainnihald á kremi eða sjampói. „Ekki er hægt að ætlast til þess að allir foreldrar gerist sérfræðingar í efnamálum. Með því að velja Svansvottaðar vörur geta umönnunaraðilar hins vegar treyst því að óháðir sérfræðingar hafi tekið út allt framleiðsluferlið frá vöggu til grafar og tryggt að hormónaraskandi, krabbameins- og ofnæmisvaldandi efni séu ekki til staðar í vörunni.“

Minna efnasúpuna

Guðrún Lilja segir að það besta sem við getum gert fyrir börn, þegar kemur að efnasúpunni, sé að draga úr efnanotkun heilt yfir. „Auk þess að velja vottaðar vörur er hægt að minnka útsetningu barna með því að lágmarka notkun á snyrtivörum og forðast leikföng úr mjúku plasti. Þá ætti að huga að öðrum efnavörum sem notaðar eru í umhverfi barna. Þannig mætti

velja umhverfissvottaðar vörur við þrif og þvott og sleppa ætti algjörlega notkun mýkingarefna. Þau innihalda oft mikið af ilmeftum og fleiri skaðlegum efnunum sem sitja í þvottinum og geta þannig komist í snertingu við húð. Raunar eru mýkingarefni talin það mikill óþarfi að Svanurinn vottar ekki slík efni.“

Svanurinn bannar ilmefti

Meira en 2500 þekkt ilmefti eru notuð í neysluvörur í dag, svo sem snyrtivörur, hreinlætisvörur, þvotta- og hreinsiefni, mýkingarefni og ilmkerfi. Flestöll ilmefti, hvort sem þau eru náttúruleg eða manngerð, geta verið ofnæmisvaldandi og því er ekki mælt með því að börn séu yfirhöfuð útsett fyrir ilmeftum. Guðrún Lilja segir Svaninn þar af leiðandi banna alla notkun ilmefta í vörum sem eru sérstaklega ætlaðar börnum. „Foreldrar ættu einnig að hafa í huga eigin notkun á vörum með ilmeftum, sérstaklega þegar börn eru litil og mikið í fangi, en einnig á meðgöngu. Hér er líka gott að hugsa um magnið. Kannski má njóta uppáhalds ilmvatnsins við ákveðin tilefni – en halda notkun í hófi og nota það síður í kringum börn.“



Guðrún Lilja Kristinsdóttir

Snyrtivörunotkun barna eykst

Heilt yfir hefur snyrtivörunotkun barna aukist með tilkomu samfélagsmiðla. Guðrún Lilja segir sérstaklega varhugavert fyrir börn sem eru að þroskast að nota snyrtivörur jafnvel þótt þær séu markaðssettar sérstaklega fyrir börn. „Á unglingsárum er líkaminn enn að þroskast og hormónakerfið er mjög viðkvæmt. Hormónaraskandi efni sem oft má finna í snyrtivörum geta því truflað eðlilegan þroska. Þar að auki innihalda því miður allt of margar snyrtivörur þrávirk efni sem safnast upp í líkamanum yfir tíma og geta haft langtímaáhrif á heilsu og frjósemi og jafnvel aukið hættu á sjálfsöfnæmissjúkdómum síðar á lífsleiðinni.“

Guðrún Lilja segir aukið aðgengi að vörum sem innihalda skaðleg efni – ekki síst í gegnum vefverslanir eins og Temu – vera áhyggjuefni. „En ef við lítum á björtu hliðarnar þá hefur framboðið af Svansvottuðum vörum aukist ár frá ári. Það er líka mjög jákvætt hvað þekking á Svaninum er orðin góð. Þær hörðu kröfur sem gerðar eru til framleiðenda auðvelda neytendum valið,“ segir Guðrún Lilja að lokum. ✖



Norræni Svanurinn

er opinbert

umhverfismerki

Norðurlandanna sem

var sett á fót fyrir

heilum 36 árum. Í

einföldu máli má segja

að merkið sé trygging

neytenda fyrir því

að tiltekin vara sé

framleidd á eins

umhverfissvænan og

heilsusamlegan hátt

og kostur er.

Þá verður svansmerkt

vara einnig að

uppfylla ákveðin

gæðaviðmið. Dæmi

um svansvottaðar

vörur eru allt frá

sápum, pappír

og hreinsiefnum

til húsgagna og

bygginga. Svanurinn

nær þó ekki bara

yfir vörur heldur

einnig þjónustu

og má þar nefna

mötuneyti, hótél,

dagvöruverslanir,

prentþjónustu og

ræstingar.



Ekið um Ítalíu - reikningur kom ári síðar

Þegar ferðaskrifstofur fóru að bjóða upp á „flug og bíl“ snemma á níunda ára-tugnum þótti það tíðindum sæta. Þessi ferðamáti varð fljótt vinsæll enda fylgdi honum áður óþekkt frelsi, eða eins og Ferðamiðstöðin orðaði það í auglýsingu: „Frjáls sem fuglinn í flug og bíl“.

Í dag er bílaleigubíllinn gjarnan órjúfan-legur hluti ferðalagsins. Þótt oftast gangi allt að óskum geta neytendur lent í margs konar ágreiningi við bílaleigur og fer Evrópska neytendaaðstoðin á Íslandi ekki varhluta af því. Stundum fá ferðalangar óvænta reikninga vegna rispu eða skemmda á bílnum þegar heim er komið. Þeir geta einnig fengið innheimtukröfur vegna bílastæðagjalda, eins og alkunna er, eða sektir vegna umferðarlagabrota. Það getur verið erfitt að verjast slíkum kröfum og því er sú aðstoð sem Evrópska neytendaaðstoðin veitir mjög mikilvæg.

Dýr heimsókn til Lucca

Evrópska neytendaaðstoðin í Danmörku fékk á dögnum áhugavert mál á sitt

borð. Bent nokkur leigði bíl á Ítalíu ásamt eiginkonu sinni og ákváðu þau að stoppa stutt í borginni Lucca. Hjónin tóku eftir ítölsku skilti þegar þau keyrðu inn fyrir borgarmörk Lucca en veltu því ekki sérstaklega fyrir sér. Skiltið markaði hins vegar upphaf svokallaðs umhverfissvæðis sem eingöngu íbúar eða bílar sem fengið hafa sérstaka undanþágu mega keyra um. Slík svæði eru töluvert algeng víðs vegar um Ítalíu en þeim er ætlað að draga úr umferð og mengun í sögulegum miðbæjum á Ítalíu. Brot á þessum reglum getur leitt til sektar en reikningurinn getur látið bíða eftir sér eins og Bent komst að.

Ári eftir að hjónin komu heim úr friinu fékk Bent sent bréf í pósti og honum gert að gera upp sekt vegna umferðarlagabrots. Þar sem langt var um liðið leit Bent á bréfið sem áminningu en ekki sektarkröfu. Þrátt fyrir skrifleg mótmæli, sem ítölsk yfirvöld svöruðu ekki, bárust fleiri kröfubréf sem Bent láðist að greiða.

Krafan lifir í tíu ár

Það er ekki óalgengt að það taki mánuði, eða jafnvel ár, frá því umferðarlagabrot á sér stað og þar til krafa berst ökumanni. Það getur verið óþægilegt, enda erfitt að rifja upp málavexti þegar langt er um liðið. Þá er ökumönnum sem ferðast á framandi slóðum ekki alltaf ljóst að þeir hafi yfirhöfuð framið lögbrot. Á Ítalíu er fyrningarfrestur umferðarlagabrota heil 10 ár, og geta ökumenn því hæglega fengið sekt í hausinn nokkrum árum eftir að hafa brotið af sér. Þess má geta að hér á landi er fresturinn fjögur ár.

Bent var hætt að lítast á blikuna, enda héldu innheimtubréfin áfram að berast. Hann leitaði því til Evrópsku neytendaaðstoðarinnar í Danmörku sem tók málið til skoðunar. Niðurstaðan var sú að ekki væri annað í stöðunni en að greiða sektina og innheimtugjöldin sem höfðu lagst ofan á kröfuna. Bent greiddi því á endanum langtum hærra upphæð en ef hann hefði brugðist við strax. Bent mælir því með því að

fólk taki þessum innheimtubréfum alvarlega og leiti aðstoðar hjá Evrópsku neytendaaðstoðinni.

Hvað er til ráða?

Ef yfirvöld geta sýnt fram á það að þú hafir keyrt á umhverfissvæði, svo sem með myndefni, þá er mælt með því að greiða sektina um leið. Annars er hætta á að krafan safni dráttarvöxtum og innheimtukostnaði. Málsókn gæti fylgt í kjölfarið.

Ef þú telur þig ekki hafa keyrt á umhverfissvæði eða telur reikninginn rangan, til dæmis þar sem þú hefur nú þegar greitt sektina eða varst ekki að keyra bílinn umrætt sinn, skaltu senda innheimtuaðilanum bréf og mótmæla kröfunni. Það er þá á hans ábyrgð að sýna fram á brotið.

Góð ráð þegar keyrt er um Ítalíu

Fylgstu sérstaklega vel með skiltunum (Zona Traffico Limitato – ZTL) sem marka upphaf umhverfissvæða. Þar eru eftirlitsmyndavélar sem taka sjálfkrafa mynd af skráningarnúmeri bílsins og ef þú ert ekki með skráð leyfi fyrir bílnum þarftu að greiða sekt.

Vanalega er ferðamönnum óheimilt að keyra um slík svæði á milli 08.00 og 18.00, en reglur kunna að vera mismunandi á milli borga og bæja.



- Ef þú þarft að geta ekið inn í borgir á Ítalíu, til dæmis vegna fötlunar, þarftu að sækja um sérstakt leyfi hjá borgaryfirvöldum.
- Ef þú hefur bókað hótél sem er staðsett innan takmarkaðs aksturs- eða umhverfissvæðis, er yfirleitt hægt að hafa samband við hótelið og biðja það um að senda skráningarnúmer bílsins til viðeigandi yfirvalda. Mikilvægt er að sækja um heimild áður en ekið er inn á svæði.
- Óskaðu eftir upplýsingum frá bílaleigunni þinni um afmörkuð umhverfissvæði. Sumar bílaleigur bjóða upp á skráningu gegn gjaldi.
- Margar ítalskar borgir eru með afmörkuð bílastæði fyrir utan umhverfissvæðin þar sem hægt er að leggja. Þá er hægt að ganga eða nota almenningssamgöngur inn á umhverfissvæðið.

Um það bil 300 borgir og bæir á Ítalíu eru með sérstök umhverfissvæði og reglurnar geta verið breytilegar á hverjum stað fyrir sig. Í Milanó þarftu til dæmis að greiða sérstakan mengunarskatt ef ekið er inn í miðbæinn. Til þess þarftu að kaupa aðgangspassa (ecopass) sem kostar á bílinu 2–10 evrur á dag og er hægt að nálgast í sjálfsafgreiðsluvélum víðs vegar um borgina.

Evrópska neytendaaðstoðin á Íslandi aðstoðar neytendur sem lenda í vandræðum vegna viðskipta yfir landamæri við seljendur í ESB, Noregi eða í Bretlandi.

Án endurgjalds!

Starfstöðin á Íslandi er hluti af neti starfstöðva í 29 Evrópulöndum. Tilgangur netsins er að veita neytendum sem kaupa vöru eða þjónustu af seljanda í landi innan Evrópusambandsins, Noregi og Bretlandi upplýsingar, leiðbeiningar og aðstoð komi upp ágreiningur vegna viðskiptanna.

Neytendasamtökin hýsa Evrópsku neytendaaðstoðina. Verkefnið er styrkt af Evrópusambandinu og atvinnuvegaráðuneytinu/íslenskum stjórnvöldum.



Aðstoð og ráðleggingar fyrir neytendur vegna viðskipta í Evrópu.

Að hluta til fjármagnað af Evrópusambandinu



Neytendur reiða sig gjarnan á umsagnir og stjörnugjöf þegar þeir kaupa vörur og þjónustu á netinu. Í mörgum tilfellum eru það þó ekki raunverulegir neytendur sem skilja eftir umsögn heldur fólk sem fær greitt fyrir viðvikið.

FALSUMSAGNIR



Við sögðum frá því fyrir nokkrum árum að bresku neytendasamtökin Which? hefðu afhjúpað viðamiklæð umsagna-svindl. Því miður fer fjarri því að þessi mál hafi þróast í rétta átt og ekki bætir úr skák að gervigreindin er orðin stórtæk á þessu sviði. Eftir sitja neytendur berskjaldaðir.

Reiða sig á umsagnir

Það getur verið erfitt að meta gæði vöru og þjónustu sem seld er á netinu. Það er því eðlilegt, og mjög jákvætt, að neytendur deili upplýsingum sín á milli í formi umsagna sem geta verið í formi stjörnugjafa, einkunna og skrifaðra umsagna. Rannsóknir sýna að langflestir neytendur lesa umsagnir áður en þeir kaupa vöru og að jákvæðar umsagnir ýta undir sölu. Það þarf því engan að undra að óprúttir aðilar sjái sér leik á borði. Í nýlegri skýrslu Evrópusamtaka neytenda (BEUC) kemur fram að margir seljendur hafa áhrif á umsagnarkerfin með ólögætum hætti, til dæmis með því að skrifa umsagnirnar sjálfir, kaupa umsagnir af þriðja aðila og fjarlægja neikvæðar umsagnir.

Jákvæðar umsagnir ganga kaupum og sölum

Fjöl margar falsumsagnir sem neytendur rekast á þegar þeir vafra um vefverslanir eiga uppruna sinn hjá fyrirtækjum sem sérhæfa sig í því að selja jákvæðar umsagnir, svokölluðum falsumsagnamiðlurum. Pólska samkeppnis- og neytendastofan (UOKiK) hefur afhjúpað nokkur slík mál og voru fyrirtækin sem seldu falsumsagnir beitt fjársektum. Gripið hefur verið til sambærilegra aðgerða í Hollandi og Belgíu.

Til að sjá svart á hvítu hvernig þessi starfsemi gengur fyrir sig settu þýsku neytendasamtökin, Stiftung Warentest, upp gervivefverslun. Starfsmenn samtakanna settu sig síðan í samband við nokkra falsumsagnamiðlara til að sjá hversu auðvelt væri að kaupa jákvæðar umsagnir. Þeim bauðst að kaupa stakar

umsagnir á um 10 evrur, en flestir miðlararnir buðu upp á stærri skammta eða 10 umsagnir á um 99 evrur. Fljótlega eftir kaupin fóru falsumsagnirnar að birtast á vefversluninni en alls birtust 49 slíkar umsagnir. Þar af greindi og fjarlægði Google 11 umsagnir.

Umsagnir til sölu á samfélagsmiðlum

Sala á jákvæðum umsögnum takmarkast ekki bara við falsumsagnamiðlara því þessi sölumennska er auglýst opinberlega í sérstökum Facebook-hópum. Í hópana safnast fólk sem tekur að sér að semja jákvæða umsögn gegn þóknun. Bresku neytendasamtökin Which? hafa verið dugleg við að koma auga á og tilkynna slíka hópa í því skyni að fá þá fjarlægða. Samtökin áætla að hátt í tvær milljónir notenda sé að finna í slíkum hópum. Þrátt fyrir aðgerðir Which? og fögur fyrirheit Meta, sem á Facebook, hefur ekki tekist að hindra starfsemi þessara hópa.

Umsagnir frá gervigreindinni

Hröð þróun gervigreindar hefur leitt til þess að sífellt verður auðveldara að semja og breiða út falsumsagnir á netinu. Samkvæmt fyrrnefndri skýrslu BEUC hefur falsumsögnum á Amazon fjölgað um 400% eftir tilkomu ChatGPT. Því er spáð að gervigreindarfalsumsögnum muni einungis fjölga á næstu árum. Fyrir neytendur er mjög erfitt að greina á milli umsagna sem samdar eru af gervigreind og þeirra sem koma frá raunverulegum notendum. Til að stemma stigu við þessum vanda nota margir stórir seljendur hugbúnaðarforrit sem er sérstaklega ætlað að finna gervigreindarumsagnir. Rannsóknir hafa þó sýnt að mismunandi forritum ber ekki alltaf saman, jafnvel svo að umsögn sem eitt forritið telur samda af gervigreind telur annað forrit vera samda af manneskju. Það segir sig sjálft að ef forrit sem beinlínis eru hönnuð í þeim tilgangi að finna gervigreindarumsagnir

falla á prófinu þá er nær ógerningur fyrir neytendur að sjá í gegnum reykinn.

Villandi eðli stjörnu-einkunna

Flestir kannast við stjörnu-einkunnir sem oft má finna á vefverslunum. Þótt ætla mætti að stjörnukerfi sé byggt á einföldu meðaltali þeirra einkunna sem berast fyrir tiltekna vöru eða þjónustu þá virðist það ekki vera tilfellið. Komið hefur í ljós að margir ólíkir þættir hafa áhrif á þetta meðaltal. Það liggur því ekki alltaf fyrir hvað stjörnu-einkunninn endurspeglar í raun og veru, þ.e. hvort það eru gæði vörunnar, verð, sendingartími, þjónusta eða aðrir þættir sem hafa áhrif á upplifun neytenda.

Jákvæð umsögn verðlaunuð

Rannsóknir sýna að fæstir neytendur skilja eftir umsögn nema þeir hafi annað hvort virkilega jákvæða hluti að segja um vöruna eða virkilega neikvæða. Ýmsum brögðum er því beitt til að hvetja til jákvæðra umsagna. Nýjar vefverslanir, sem hafa fengið fáar eða engar umsagnir, eiga það til að bjóða upp á afslætti eða fríar vörur í skiptum fyrir umsagnir. Eldri verslanir bjóða viðskiptavinum aftur á móti gjarnan gjafakort, afslætti eða endurgreiðslu til þess að ýta undir jákvæðar umsagnir. Réttilega hefur verið bent á að ef neytendur eru verðlaunaðir fyrir að skilja eftir umsögn leiðir það almennt til þess að umsögnin verður jákvæðari. Einnig þekkist að seljendur setji sig í samband við neytendur í gegnum tölvupóst og bjóði þeim að breyta neikvæðri umsögn í jákvæða og fá að launum endurgreiðslu á andvirði vörunnar.

Samkvæmt skilmálum Amazon og fleiri netverslana er seljendum óheimilt að hafa áhrif á umsagnarkerfi sitt með þessum hætti. Rannsóknir Which? sýna hins vegar að einn af hverjum tíu neytendum á Amazon hefur fengið tölvupóst frá seljenda sem býður afslátt og gjafakort í skiptum fyrir jákvæða umsögn.

Hin hliðin á peningnum

Óheiðarleiki í tengslum við umsagnir á netinu einskorðast ekki við óheiðarlega seljendur. The Guardian Weekly fjallar um sögu Sam Morgan, sem á og rekur nokkra veitingastaði í Englandi og Wales. Hún lenti í klóm svikahrappa sem hótuðu að dreifa slæmum umsögnum á netinu um veitingastaði hennar ef hún greiddi þeim ekki 350.000 kr. Morgan, sem vildi ekki una þessum hótunum, varð í kjölfarið vör við fjölmargar einnar stjórnar umsagnir á Google og Tripadvisor, sem varð til þess að atvinnurekstur hennar dróst verulega saman. Morgan hafði í kjölfarið samband við Google í því skyni að fá þessar umsagnir fjarlægðar en varð ekki ágengt.

Stjórnuþing og sýndarverslanir

Neytendasamtökin fá fjöldann allan af fyrirspurnum og kvörtunum vegna sýndarverslana eða „dropshipping“. Í stuttu máli er það eðli sýndarverslana að seljandi heldur engan lager sjálfur heldur sendir pöntunina áfram til þriðja aðila sem kemur henni síðan beint til neytanda. Þó ekkert sé öloglegt við þessa starfsemi í sjálfu sér er neytendavernd oft ekki í fyrirrúmi hjá seljendum og samskipti við þá geta verið erfið.

Sýndarverslanir ryðja sér gjarnan til rúms með stífum auglýsingum á samfélagsmiðlum. Eitt einkenni þessara vefverslana er að þar úir allt og grúir af stjörnum og jákvæðum umsögnum. Þegar málum er svo háttað ætti að taka öllu með fyrirvara enda ógerningur að vita hvort umsagnirnar séu raunverulegar. Þá liggur ekkert fyrir um að sýndarverslanir, sem oft eru skammlíf, geri nokkra tilraun til að staðreyna umsagnir eins og gert er á mörgum stærri netsölutorgum.

Falsumsagnir skekkja samkeppni

Falskar og villandi umsagnir eru ekki bara skaðlegar fyrir neytendur sem eiga á hættu að kaupa vöru eða þjónustu sem þeir hefðu ella ekki gert. Rannsókn sem BEUC vísar til sýndi að neytendur væru meira en helmingi líklegri til að kaupa vöru af litlum gæðum ef umsagnir um hana voru jákvæðar.

Umsagnasvindl hefur einnig neikvæð

áhrif á þá seljendur sem standa sig vel og fylgja öllum reglum. Samkvæmt gögnum frá framkvæmdastjórn Evrópu-sambandsins eru falsumsagnir meðal þeirra þátta sem skekkja samkeppni hvað mest á rafrænum markaði.

Falsumsagnir hafa töluverð áhrif á kauphegðun neytenda, eins og áður segir, og er áætlað að þær geti beint allt að 312 milljónum evra árlega frá heiðarlegum fyrirtækjum til samkeppnisaðila sem nýta sér falskar umsagnir og brjóta lögin. Helsta ástæða mikillar aukningar á fölskum eða villandi umsögnum er sú að um er að ræða mjög arðbæra fjárfestingu fyrir óheiðarlega aðila. Sem dæmi hefur verið greint frá því að ein aukastjarna í einkunn á veitingastað á umsagnasíðunni Yelp geti aukið tekjur um 5% til 9%.

Í Bandaríkjunum hefur Alríkisviðskipta-stofnun Bandaríkjanna sýnt fram á að kaup á fölskum umsögnum geta margborgað sig. Í máli sem stofnunin tók fyrir kom í ljós að fjárfesting upp á 250.000 dollara (um 30. m.kr.) í falskar umsagnir skilaði meira en 5 milljónum dollara (um 600. m.kr.) í sölu.

Raunsannar umsagnir um vörur og þjónustu eru mjög mikilvægar, bæði fyrir neytendur og seljendur. Þegar neytendur deila skoðun sinni og reynslu án þess að annarlegir hagsmunir liggi að baki auðveldar það öðrum neytendum að taka góða ákvörðun. Seljendur hafa einnig mikið gagn af umsögnum, jákvæðum sem neikvæðum, því þær veita þeim færi á að bregðast við og bæta sig. Það er því allra hagur að komið verði böndum á þessi mál.

Efla þarf neytendavernd

BEUC hefur beint því til Evrópusam-bandsins að taka fastar á málum og auka neytendavernd. Samtökin leggja meðal annars til að einungis viðurkenndir notendur, þ.e. notendur sem raunverulega hafa stundað viðskipti við viðkomandi verslun, geti sett inn umsögn. Einnig vilja þau að bann verði lagt við því að neytendur séu hvattir til umsagnargjafar með fríðindum. Þá verði meira gert til að koma í veg fyrir starfsemi falsumsagnamiðlara. ❗

Það getur verið erfitt að greina falsumsagnir frá raunverulegum umsögnum en hér eru nokkur ráð:

Margar umsagnir á stuttum tíma

Ef margar jákvæðar umsagnir birtast á stuttum tíma gæti seljandi hafa „keypt sér vinsældir“. Þetta gæti átt við um nýja vöru eða þjónustu sem ekki er komin mikil reynsla á.

Ekki er loka fyrir það skotið að óheiðarlegir seljendur kaupir neikvæðar umsagnir til að klekkja á keppinautunum. Það er því mikilvægt að vera gagnrýnin hvort heldur sem er gagnvart mjög jákvæðum eða mjög neikvæðum umsögnum.

Er umsagnaraðilinn trúverðugur?

Þótt upplýsingar um umsagnaraðila séu oft af skornum skammti má oft greina ákveðið munstur. Ef smellt er á nafn umsagnaraðila á tilteknum söluvef er oft hægt sjá allar umsagnir sem viðkomandi hefur gefið. Ef þær eru allar yfirmáta jákvæðar ættu að vakna grunsemdir. Ef viðkomandi hefur verið virkur yfir langan tíma eru meiri líkur á að hann sé raunverulegur.

Prófilmyndir sem notaðar eru með falsumsögnum eru gjarnan keyptar af myndabönkum eða teknar af netinu. Sama myndin getur því birst undir mismunandi nöfnum á ólíkum sölusíðum. Jafnvel eru dæmi um að myndir af þekktum leikurum séu notaðar.

Fríðindi fylgja með

Það er þekkt trikk að gefa viðskiptavinum gjöf í staðinn fyrir jákvæða umsögn þótt slíkt sé yfirleitt bannað. Ef það er nefnt í umsögn að viðkomandi hafi fengið gjöf frá seljanda er það klárlega vísbending um að umsögnin sé jákvæðari en ella væri.



Bókunarrisinn booking - vert að fara varlega

Booking.com er eitt stærsta ferðabjónustufyrirtæki heims en það býður upp á bókunarbjónustu fyrir gistiheimili, hótél og heimagistingu. Bresku neytendasamtökin Which? hafa rannsakað viðskiptahætti Booking og komið upp um margvíslega vankanta í starfseminni.



istockphoto

Hópmálsókn gegn Booking

Evrópudómstóllinn komst að því á síðasta ári að verðjöfnunarskilmálar Booking hefðu verið ólöglegir allt frá árinu 2004. Í samkeppnislöggjöf Evrópusambandsins eru gerðar strangari kröfur til stórfyrirtækja sem geta auðveldlega misnotað markaðs-ráðandi stöðu sína. Booking er með 60% markaðshlutdeild í Evrópu. Ólöglegir skilmálar Booking komu í veg fyrir að gististaðir gætu boðið betra verð á eigin vefsíðum eða í gegnum aðrar söluleiðir og því hefðu hótél og gististaðir greitt hærri þóknanir en ella.

Nú stendur fyrir dyrum hópmálsókn fyrirtækja í gistiþjónustu gegn Booking og eru um 150 íslensk fyrirtæki verði þar á meðal. Farið verður fram á endurgreiðslu meintrar oftöku og skaðabætur. Það segir sig sjálft að samkeppnislögbrotin hafa einnig bitnað á neytendum í formi hærri verðs. Þeir munu hins vegar ekki fá neinar bætur frekar en fyrri daginn.

Greitt fyrir gistingu sem var ekki í boði

Rannsókn Which? fólst meðal annars í því að slá einfaldlega inn orðið svik eða „scam“, á leitarstreng Booking. Hundruð umsagna komu upp úr krafsinu, allar frá óánægðum viðskiptavinum sem töldu sig svikna. Ýmist hafði gistingin sem þeir bókuðu ekki verið til eða gjörólik því sem auglýst var. Which fann 52 tilfelli þar sem auglýst gisting var ekki fyrir hendi. Ferðalangar höfðu þá bókað og greitt fyrir gistingu en þegar þeir mættu á svæðið kom í ljós að engin gisting var í boði. Which? lét Booking vita og voru flestar slíkar skráningar fjarlægðar. Booking vildi þó meina að hér væri ekki um eiginleg svik að ræða heldur hótél eða gististaði sem hætt hefðu starfsemi og gleymt að fjarlægja skráningu. Nokkrum mánuðum síðar gerði Which? aðra skoðun og fann 36 „óvirka“ gististaði sem fengið höfðu hundruð neikvæðra ummæla frá reiðum ferðalöngum. Meðal þeirra var Peter Walsh.

Walsh var ásamt konu sinni í hjólaferð í Normandy og hafði pantað gistingu í gegnum Booking. Þegar þau komu að heimilisfangi gististaðarins biðu tvö

önnur pör fyrir utan, þreytt og örg. Ekki var um gististað að ræða og neyddust hjónin til að finna aðra gistingu. Þessi uppákoma var ein og sér nógu þirrandi en þegar Booking neitaði að endurgreiða var Walsh nóg boðið. Málið leystist ekki fyrr en neytendasamtökin gengu í málið. Enn og aftur hélt Booking því fram að engin svik væru í gangi heldur einfaldlega gististaðir sem hættir væru starfsemi.

Of einfalt að skrá gistingu

Booking býður gestgjöfum sínum upp á mikla þjónustu og sjálfvirkni þegar gisting er skráð á vefinn. Mjög auðvelt er að setja upp myndir og skrifa lýsingu á aðstöðunni og þessi sjálfvirkni gerir svikahröppum auðvelt fyrir. Starfsmenn Which? skráðu ímyndaða gistingu á vefinn og tók ferlið allt minna en 15 mínútur. Ekki var farið fram á nein persónuskilríki af hálfu Booking til að færa sönnur á hver væri raunverulega að baki. Þetta einfalda ferli er að mati Which? ein ástæða þess hversu mikið hefur verið um svikasiður á Booking.

Vondar umsagnir faldar

Booking er ekki með neitt eftirlit með þeim sem skrá gistingu á vefnum. Heimilisfangið verður þó, að sögn,

Dæmi eru um að ferðalangar komi að lokuðum dyrum, annað hvort vegna þess að gististaðurinn hefur hætt starfsemi eða að svikarar hafi skráð gistingu á Booking. Í öllu falli hefur Booking dregið lappirnar þegar kemur að endurgreiðslu.

að vera til í raun og veru, og eigandi eða ábyrgðarmaður þarf að framvísa skilríki. Umsagnir notenda gefa því mjög mikilvægar upplýsingar sem ættu að auðvelda Booking að bregðast hratt við, til dæmis þegar upp kemst að gististarfsemi hefur verið hætt. Vandamálið er hins vegar að Booking felur verstu umsagnirnar og, það sem verra er, nýjustu umsagnirnar birtast ekki fremst eins og ætla mátti. Umsagnir sem fyrst blasa við eru þær sem Booking hefur skilgreint sem mest viðeigandi eða „most relevant“. Notendur þurfa því sjálfir að leita að nýjustu umsögnunum með því að smella á „most recent“. Which? tekur sem dæmi gististað í London en 10 umsagnir af 11 voru mjög slæmar. Staðurinn fékk aðeins eina góða umsögn og það var einmitt sú sem Booking stillti fram sem mest viðeigandi. Í öðru dæmi fékk gisting í Birmingham finustu ummæli en þegar betur var að gáð kom í ljós að umsagnirnar voru tveggja ára gamlar. Með því að breyta stillingum úr „most relevant“ í „most recent“ kom í ljós að átta nýjustu ummælin voru viðvaranir frá fólki sem komið hafði að lokuðum dyrum. Í kjölfar þrýstings frá bresku neytendasamtökunum lofaði Booking að veita nýjum umsögnum meira vægi.

Skilaboð frá Booking reyndust svik

Mikið hefur borið á svikamálum þar sem fólk fær send skilaboð frá Booking í gegnum netspjall fyrirtækisins. Því er þá haldið fram að vandamál séu með greiðslukort og staðfesta þurfi greiðslu. Eins og svo algengt er í svikamálum er sett tímapressa á fólk og það hvatt til að bregðast við hið fyrsta eigi ekki að koma til afbókunar á gistinguinni. Skilaboðin eru trúverðug enda dettur fæstum í hug að óprúttir aðilar geti komist inn

í bókanir Booking og farið að senda skilaboð beint á notendur.

Að lokinni langri vakt kveikti sjúkraliðinn Aisling á símanum og sá þar skilaboð frá hóteli í Kaupmannahöfn sem hún hafði bókað í gegnum Booking. Var hún beðin um að smella á hlekk og staðfesta bókunina. Aisling hafði varann á, enda heyrt sögur af netsvikum. Hún ákvað því að fara inn á snjallforrit booking.com til öryggis en þar blöstu við henni sams konar skilaboð. Kom þetta henni spáskt fyrir sjónir, enda skildist henni að gistingin væri greidd við komuna. Aisling, sem var stressuð yfir því að missa mögulega gistingu, lét þó til leiðast og millifærði rúmar 100.000 kr. á hótelið. Skömmu síðar fékk hún skilaboð frá hótelinu þar sem vakinn var athygli á „öryggisóhappi“ og gestir beðnir um að smella ekki á neina hlekk. Aisling hafði strax samband við hótelið sem vísaði henni áfram á Booking. Hún fékk að lokum endurgreitt en þó ekki fyrir en Which? höfðu blandað sér í málið. Sömu sögu má segja af öðrum ferðalöngum sem urðu fyrir svikum. Þeir fengu endurgreitt seint og um síðir – en bara eftir milligöngu samtakanna.

Which? telur að Booking verði að laga ákveðin atriði til að auka öryggi og takmarka svik:

- Gestgjafar verði að auðkenna sig með betri hætti.
- Hratt verði brugðist við þegar slæmar umsagnir hrannast upp vegna tiltekinna gististaða.
- Allir notendur síðunnar verði skyldugir til þess að nota tveggja þrepa auðkenningu.
- Netspjall Booking verði tekið til gagngerrar endurskoðunar. ❌

Mikilvægt að hafa í huga þegar bókað er í gegnum Booking.com eða aðra bókunarvefi:

- Farðu mjög varlega í að smella á hlekk sem berast með tölvupóstum eða í skilaboðum.
- Ef þér finnst eitthvað grunsamlegt við samskiptin skráðu þig þá inn á bókunarvefinn til að staðfesta hvert vandamálið er, eða hafðu beint samband við hótelið.
- Booking biður aldrei um kortanúmer eða aðrar viðkvæmar upplýsingar í gegnum tölvupóst eða netspjall.
- Mundu að svikarar telja þér alltaf trú um að það sé tímapressa. Hafðu sérstaklega varann á ef verið er að reka á eftir þér.
- Vertu viss um að tölvupóstar komi úr réttu netfangi. Svikarar gera smávægilegar breytingar á netföngum, bæta við aukastöfum eða tölum.
- Ef þú bókar í gegnum bókunarvef eins og Booking á greiðslan að fara í gegnum þann vef. Ef þú ert kominn inn á vef gististaðarins gætu verið brögð í tafla.
- Skoðaðu umsagnir með gagnrýnum augum og passaðu að skoða nýjustu ummælin. Þá er ráðlagt að skoða umsagnir um tiltekin hótél á öðrum bókunarvefjum til að fá samanburð.
- Ef þig grunar að eitthvað misjafnt sé í gangi og kortaupplýsingar hafi lent í röngum höndum skaltu frysta kortið og hafa strax samband við bankann þinn eða útgefanda kortsins. Hægt er að fyrsta kort (og opna aftur) í bankaappinu þínu.
- Vertu viss um að tölvan þín sé með helstu öryggisvarnir.

Hvað er í hillunum?

Vöruvaktin heldur utan um upplýsingar um varasamar vörur, innkallanir og annað sem lýtur að vöruöryggi. Hvort sem þú ert að panta á netinu eða leita í hillunum hjálpar **vöruvaktin.is** þér að tryggja öryggi þitt og þinna.



VÖRUVAKTIN

