



Ársskýrsla 2025

Efnisyfirlit

Formáli	1
Neytendaaðstoðin	2
Erindafjöldi árið 2025	3
Stærstu málaflokkar	6
Evrópska neytendaaðstoðin ECC	7
Leigjendaaðstoðin	7
Hagsmunagæsla	7
Önnur starfsemi	8
Mannauður	8
Helstu mál neytendaaðstoðarinnar 2025	8
Bílastæðamál - vangreiðslugjöld	8
Sýndarverslanir	8
Netglæpir	9
Vaxtamálið	9
Heilbrigðisþjónusta	9

Formáli

Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök stofnuð árið 1953. Fjöldi félagsmanna hefur haldist nokkuð stöðugur undanfarin ár og var 7.815 árið 2025. Helsta tekjulind Neytendasamtakanna eru félagsgjöld en samtökin hafa einnig gert sérstakan þjónustusamning við stjórnvöld sem gerir öllum neytendum kleift að leita upplýsinga hjá samtökunum óháð félagsaðild. Félagsmenn eiga greiðari aðgang að þjónustunni og geta leitað til samtakanna alla virka daga. Sérstakur símatími fyrir þau sem ekki eru félagar hefur verið á miðvikudögum.

Starfsemi Neytendasamtakanna skiptist í fjóra meginþætti; Neytendaaðstoðina, Evrópsku neytendaaðstoðina, Leigjendaaðstoðina, fræðslu og almenna hagsmunagæslu.

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

Ávallt hefur verið reynt að halda árgjaldi samtakanna í hófi og var árgjaldinu haldið óbreyttu árið 2025 eða 7.900 kr. Verður það að teljast sanngjarnt þegar litið er til þeirrar fjölbreyttu þjónustu sem félagsmenn njóta, auk hagsmunagæsluhlutverks samtakanna.

Vert er að vekja athygli á því að margir neytendur sér ekki grein fyrir því að Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök sem borin eru uppi af félagsgjöldum. Þá eru mörg dæmi þess að samtökin fái erindi sem teljast ekki til neytendamála og er þeim þá beint í réttan farveg.

Una Magnea Stefánsdóttir – stjórnandi Neytendaaðstoðarinnar

Neytendaaðstoðin

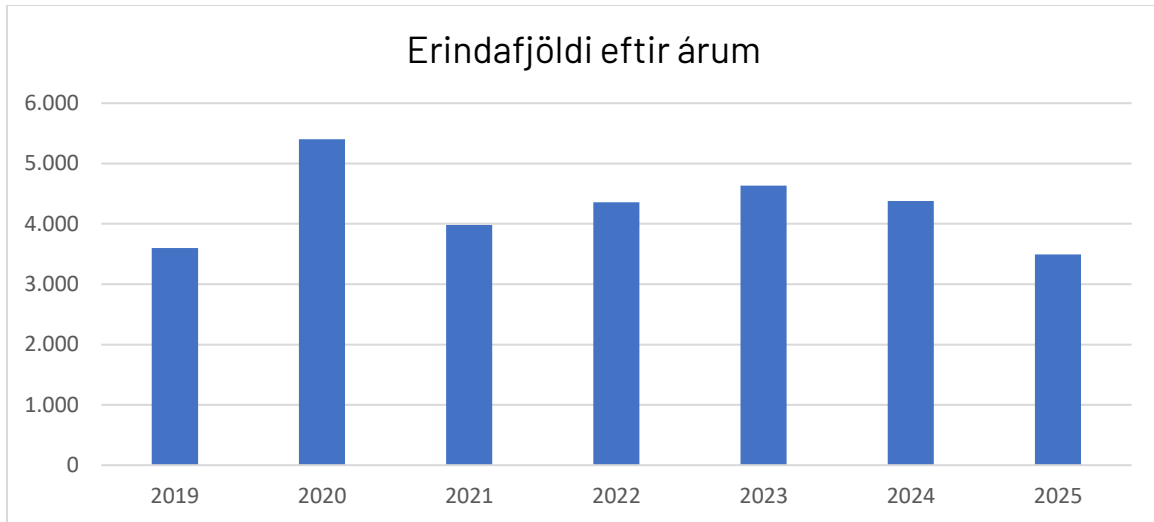
Allt frá upphafi hefur Neytendaaðstoðin verið einn helsti hornsteinninn í starfsemi samtakanna. Þjónustan felst í því að neytendur geta leitað til samtakanna eigi þeir í ágreiningi við seljendur eða hafi þeir spurningar varðandi neytendamál. Neytendur fá annars vegar upplýsingar um réttarstöðu sína, aðstoð við næstu skref eða aðstoð með sérstakri milligöngu ef neytendum tekst ekki sjálfum að leysa mál í samráði við seljanda. Milliganga fyrir hönd neytenda er þó bundin félagsaðild og því þurfa neytendur að gerast félagsmenn, séu þeir það ekki fyrir, óski þeir eftir milligöngu í einstökum málum.

Málafjöldi hefur að jafnaði verið í kringum 4.000 á ári og geta erindin verið af ýmsum toga. Ef mál eru einföld getur þeim jafnvel lokið með einu símtali. Í öðrum tilfellum er nauðsynlegt að fara betur yfir málsgögn og veita neytendum umfangsmeiri aðstoð. Ábendingar geta einnig leitt til þess að samtökin hafi samband við einstaka fyrirtæki og bendi á úrbætur, sendi ábendingar á eftirlitsstjórnvöld eða veki athygli á málinu í fjölmiðlum.

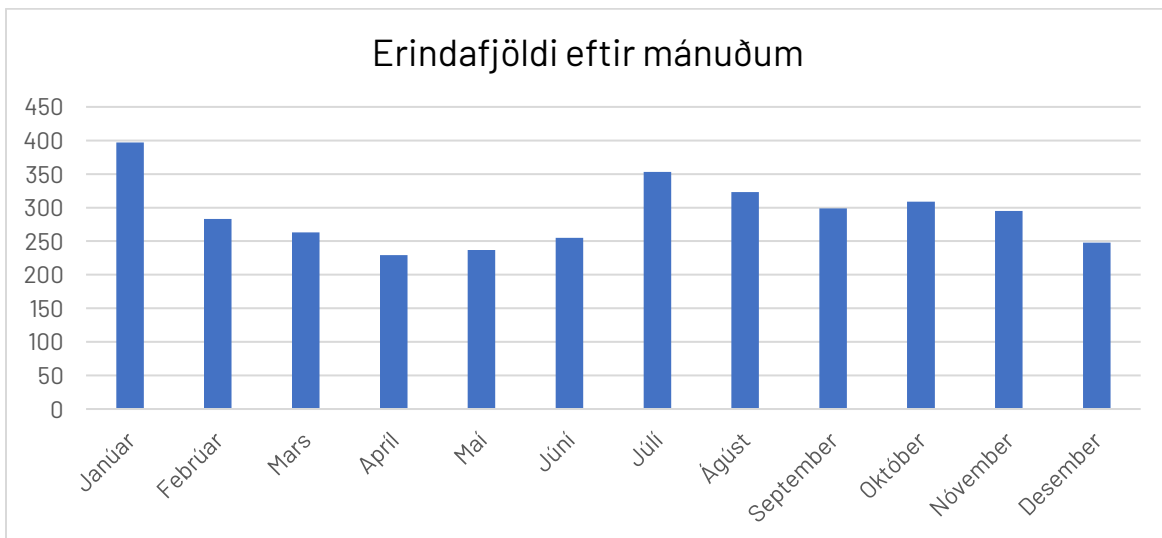
Stærstu málaflokkarnir árið 2025 vörðuðu kaup og viðhald farartækja, skilarétt og gjafabréf, bíla-stæðagjöld, netverslanir og viðskipti við fjármálafyrirtæki og flugfélög.

Erindafjöldi árið 2025

Árið 2025 bárust Neytendaaðstoðinni 3.491 erindi sem er 20% fækkun frá árinu 2024 en þá bárust 4.380 erindi. Fækkun í fjölda erinda kann að skýrast af aukinni nákvæmni í skráningarfyrirkomulagi sem koma á í veg fyrir að mál séu tvítalin. Þá er líklegt að þær góðu upplýsingar um réttindi neytenda sem finna má á vef Neytendasamtakanna ns.is fækki simtölum og tölvupóstum.



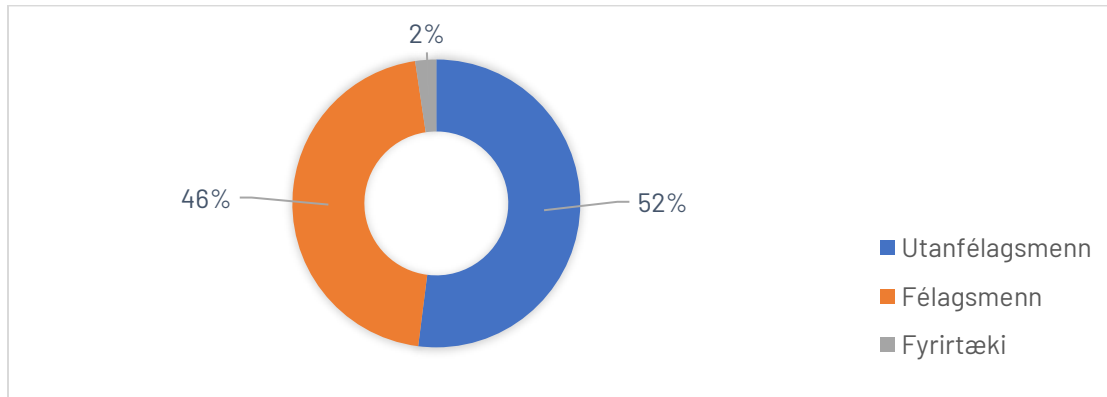
Fjöldi erinda á milli ára hefur að jafnaði haldist stöðugur. Árið 2020 sker sig þó úr vegna Covid-19 en þá varð mikil aukning í fjölda erinda vegna raskana á ferðatengdri þjónustu.



Flest erindi bárust í janúarmánuði og yfir hásumarið, í júlí og ágúst. Fæst mál bárust á tímabilinu febrúar til júní.

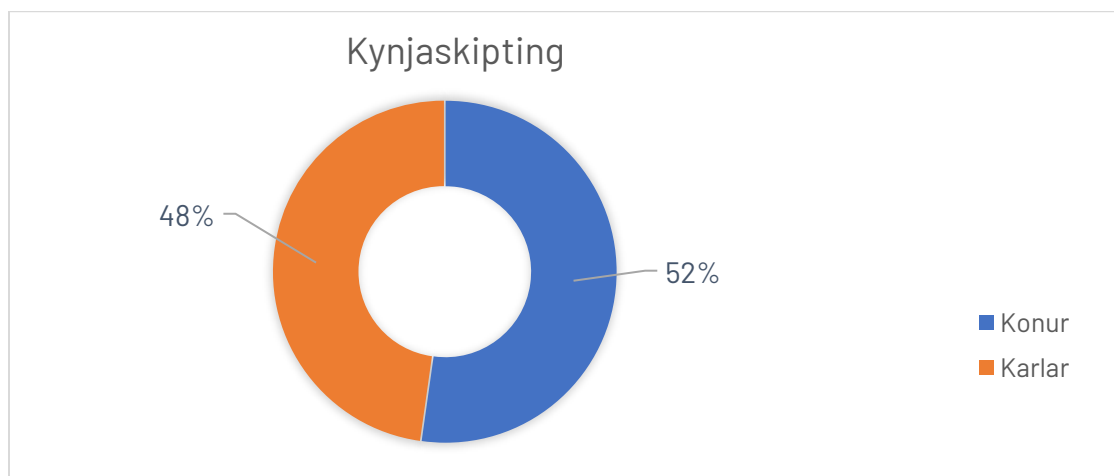
Hver höfðu samband

Alls bárust 1.810 erindi frá utanfélagsmönnum og 1.588 erindi frá félagsmönnum. Þá bárust samtökunum 82 fyrirspurnir frá fyrirtækjum og 11 frá öðrum aðilum á borð við stéttarfélög og opinbera aðila.



Rúmur helmingur erinda barst frá utanfélagsmönnum en það er í samræmi við tölfræði síðustu ára. Eftirspurn utanfélagsmanna eftir ráðgjöf sýnir óneitanlega fram á mikilvægi þeirrar þjónustu sem samtökin veita.

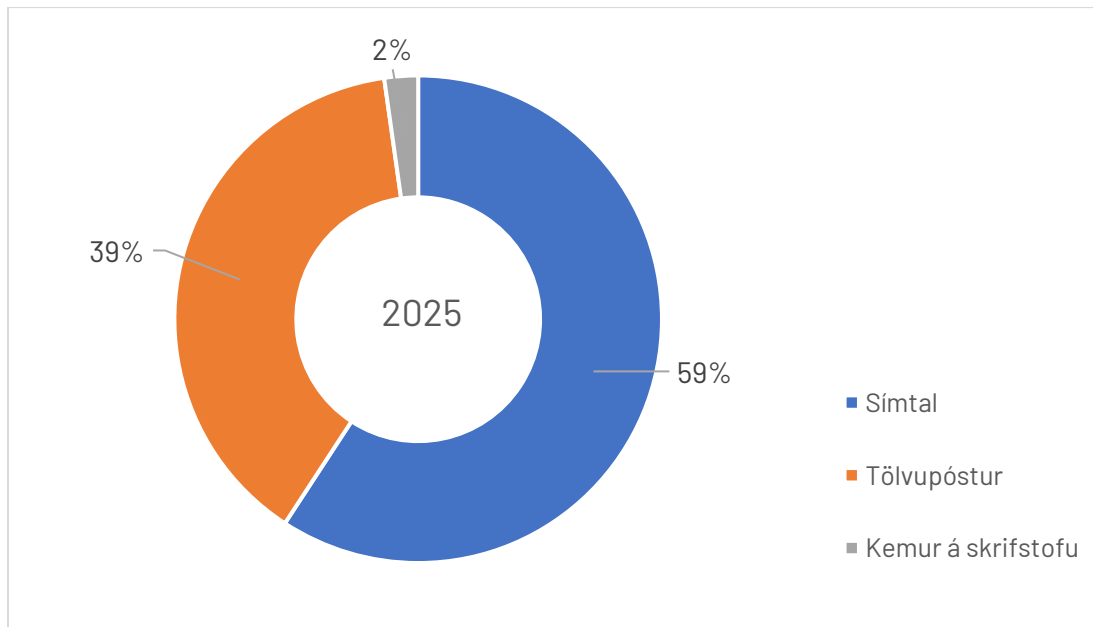
Í mörgum tilvikum ganga utanfélagsmenn í samtökin óski þeir eftir milligöngu í deilumálum en einnig eftir að hafa fengið farsæla úrlausn sinna mála.



Eins og undanfarin ár hafa konur verið í meirihluta þeirra sem leita til samtakanna. Kynjaskiptingin helst næstum óbreytt milli ára.

Hvernig bárust erindin?

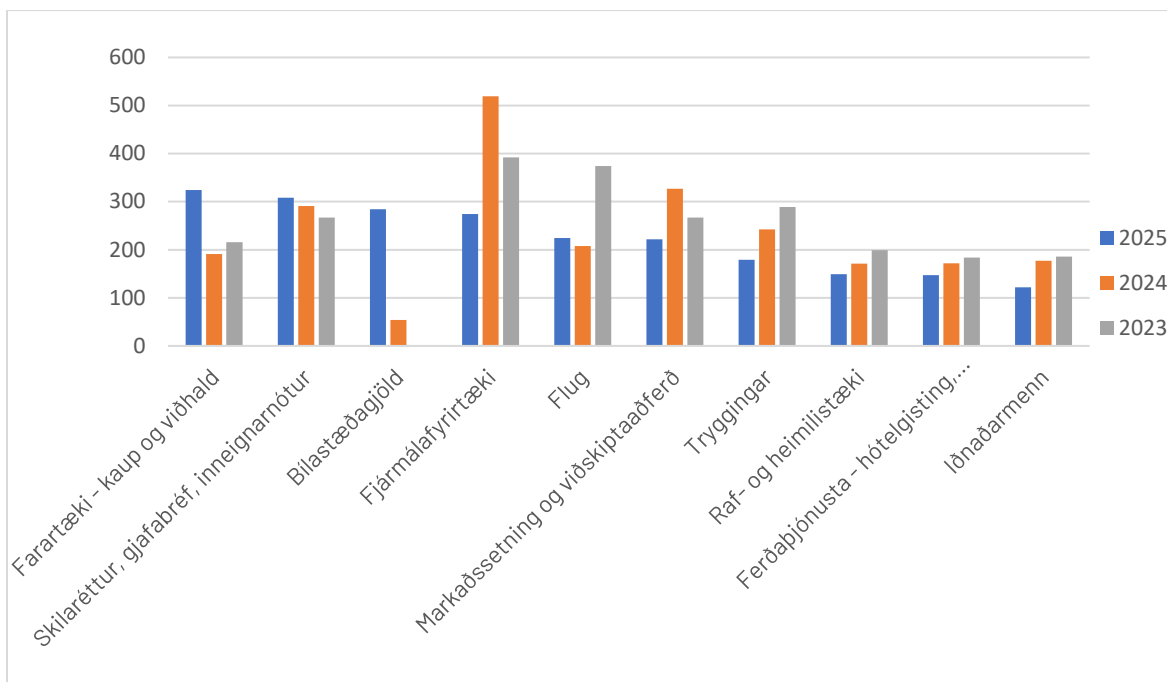
Alls bárust 2.067 erindi með símtali, 1.346 erindi bárust í tölvupósti og 78 leituðu til skrifstofu samtakanna.



Algengast er að neytendur leiti til Neytendaaðstoðarinnar með símtali, enda almennt fljótlegasta leiðin til þess að fá svör. Hlutfall símtala lækkaði örlítið milli ára. Árið 2024 bárust 63% erinda með símtali en 59% árið 2025. Á móti hækkaði hlutfall erinda með tölvupósti úr 34% árið 2024 upp í 39% árið 2025. Þá er alltaf ákveðinn hópur neytenda sem kemur á skrifstofu Neytendasamtakanna til að leita sér aðstoðar.

Stærstu málaflokkar

Á neðangreindum myndum má finna 10 stærstu málaflokka Neytendaaðstoðarinnar eftir erindafjölda árið 2025 og samanburð flokka á milli ára. Alls voru málaflokkarnir 36 á árinu 2025.



Árið 2025 var algengast að leitað væri til samtakanna vegna mála sem varða kaup eða viðhald á farartækjum en töluverð aukning er í þeim málaflokki frá fyrri árum. Næststærsti málaflokkurinn snýr að skilarétti, gjafabréfum og inneignarnótum.

Mikið bar á erindum er varða bilastæðagjöld en málafloknum var bætt við skráningarkerfi samtakanna í lok árs 2024. Flest málín voru vegna svokallaðra vangreiðslugjalda.

Fjöldi mála sem falla undir málaflokkinn fjármálafyrirtæki fækkaði frá árinu 2024 en það má líklega rekja til þess að skráning í stóra vaxtamálið var liðin undir lok.

Mikið berst af fyrirspurnum sem varða ferðaþjónustu, annars vegar hvað varðar réttindi farþega í flugi og hins vegar réttarstöðu ferðamanna sem bóka pakkaferð. Árið 2025 hætti Play ehf. starfsemi og var tekið til gjaldþrotaskipta. Neytendaaðstoðin barst því fjöldi fyrirspurna frá neytendum sem urðu fyrir áhrifum.

Tryggingamálum fór fækkandi líkt og árið 2024 en um mitt ár 2023 missti tryggingarfélagið Novis starfsleyfi sitt og leituðu fjölmargir til samtakanna af þeim sökum. Eðlilega hefur dregið úr slíkum fyrirspurnum árið 2025. Þorri fyrirspurna sem falla undir málaflokkinn tryggingar varða bótaskyldu og uppgjör bóta.

Aðrir algengir málaflokkar sem vert er að nefna varða raf- og heimilistæki, fjarskiptasamninga og iðnaðarmenn.

Evrópska neytendaaðstoðin ECC

ECC á Íslandi er hluti af samstarfsneti evrópskra neytendamiðstöðva (ECC-Net) sem er starfrækt í 29 Evrópulöndum, þ.e. öllum aðildarríkjum ESB auk Íslands og Noregs. Þá hefur samstarf ECC-Netsins við Bretland haldið áfram í aðlagðri mynd eftir Brexit.

Neytendasamtökin hafa séð um rekstur ECC á Íslandi frá árinu 2003. Tilgangur ECC-netsins er að veita neytendum, sem kaupa vöru eða þjónustu af seljanda í öðru Evrópuríki, upplýsingar, leiðbeiningar og aðstoð komi upp ágreiningur vegna viðskiptanna. Þá tekur ECC Ísland að sér milligöngu í deilumálum seljenda og neytenda, en milligangan fer þá fram með aðstoð systurstöðvar ECC Íslands í heimalandi seljanda. Þjónusta ECC-netsins er neytendum að kostnaðarlausu en kostnaður við rekstur stöðvanna skiptist milli Evrópusambandsins og aðildarríkjanna sjálfra. Árið 2025 bárust 316 erindi sem er 18% fjölgun frá fyrra ári.

Sjá nánar á ecc.is

Leigjendaaðstoðin

Leigjendaaðstoðin er mikilvægur þáttur í starfsemi Neytendasamtakanna en hún er fjármögnuð með þjónustusamningi við innviðaráðuneytið. Þjónustan er einnig aðgengileg leigusölum en færst hefur í vöxt að þeir leiti ráðgjafar. Alls bárust 1.117 erindi til Leigjendaaðstoðarinnar árið 2025.

Á leigjendur.is má finna hagnýtar upplýsingar um réttindi leigjenda á íslensku, ensku og pólsku.

Sjá nánar ársskýrslur Leigjendaaðstoðarinnar sem finna má á ns.is og leigjendur.is.

Hagsmunagæsla

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

Neytendasamtökin senda árlega frá sér umsagnir um frumvörp og þingsályktunartillögur en á árinu 2025 voru þær 10 talsins og 14 árið 2024.

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

Yfirlit yfir helstu baráttumál samtakanna má finna á www.ns.is/malaskra.

Önnur starfsemi

Úrskurðar- og kæruneindir

Afar mikilvægt er að neytendur geti leitað með ágreining til úrlausnaraðila utan dómstóla. Neytendasamtökin hafa því beitt sér fyrir stofnun ýmissa úrskurðar- og kæruneinda í gegnum tíðina. Neytendamál eru iðulega þess eðlis að hagsmunir í einstaka málum eru ekki það miklir að þeir réttlæti rekstur dómsmáls. Neytendasamtökin tilnefna fulltrúa í eftirfarandi nefndir:

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

Neytendablaðið og vefur ns.is

Neytendasamtökin hafa gefið út Neytendablaðið svo að segja sleitulaust frá stofnun samtakanna árið 1953. Blaðið er sent félagsmönnum og kemur út tvisvar á ári. Samtökin halda einnig úti vefnum ns.is auk þess að vera sýnileg á Facebook.

Mannauður

Starfsmenn á árinu 2025 voru Breki Karlsson formaður, Brynhildur Pétursdóttir framkvæmdastjóri, Einar Bjarni Einarsson lögfræðingur, Ívar Halldórsson lögfræðingur, Una Magnea Stefánsdóttir lögfræðingur, Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi og laganemarnir Jóhann Páll Einarsson, Róbert Hauksson og Tanja Kristín Sindradóttir. Ívar og Einar létu af störfum á árinu.

Helstu mál neytendaaðstoðarinnar 2025

Bílastæðamál - vangreiðslugjöld

Árið 2024 fór að bera á kvörtunum vegna bílastæðagjalda. Málunum fjölgaði svo ört að nýr málaflokkur „bílastæðagjöld“ leit dagsins ljós í skráningarkerfi samtakanna.

Ekkert lát var á slíkum kvörtunum á árinu 2025 og snúa þær nær alfarið að svokölluðu vangreiðslugjaldi. Gjaldið er mishátt en getur hlaupið á þúsundum króna. Neytendasamtökin líta svo á að hér sé um innheimtu að ræða og því ættu innheimtulög að gilda um þessa gjaldtöku. Þar með væri sett þak á þá upphæð sem bílastæðafyrirtæki má innheimta. Samtökin hafa lagt áherslu á að fá úr því skorið hvort unnt sé að beita gjaldtöku sem þessari í stað hefðbundinnar innheimtu.

Sýndarverslanir

Á undanförunum árum hefur kvörtunum vegna sýndarverslana (e. dropshipping) fjölgað. Sýndarverslun 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. Algengustu kvartanir snúa að því að afhendingu seinkar, röng vara berst, varan er gölluð eða neytandi vill hreinlega skila vörunni eða hætta við kaup.

Netglæpir

Netsvikamálum fjölga ár frá ári og svikaaðferðir eru í stöðugri þróun. Í málum sem berast á borð Neytendasamtakanna er algengt að svikarar reyni að komast inn í heimabanka eða bankaforrit með því að fá fólk til að staðfesta innskráningar með rafrænum skilríkjum í ógáti. Þá hefur innreið gervi-greindarinnar haft marktæk áhrif, en nú eru þeir svikapóstar sem berast talsvert meira sannfærandi en áður.

Samtökin hafa aðstoðað neytendur við að bera ágreiningsmál er varða endanlega ábyrgð fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki og annast milligöngu fyrir þeirra hönd.

Vaxtamálið

Á þriðja þúsund lántaka tóku þátt í Vaxtamálinu svokallaða auk þess sem VR og BSRB studdu við málareksturinn. Vaxtamálið hafði viðkomu á öllum dómstigum og fór alla leið fyrir EFTA dómstólinn. Hæstiréttur kvað upp dóma í desember 2025 í fjórum málum; gegn Arion banka, Landsbankanum og Íslandsbanka.

Í dómum Hæstaréttar fólst mikill sigur en einnig nokkur vonbrigði því þó að skilmálar lána (sem tekin voru eftir 2017) hafi verið dæmdir ólöglegir, þá var bankanum ekki gerð refsing fyrir að nota þá. Telja Neytendasamtökin mikla þversögn felast í þessari niðurstöðu. Með vísan í dómana lækkaði Seðla-bankinn vexti sína og úrval lána með breytilega vexti jókst.

Lesið má nánar um málið og ferlið á ns.is/vaxtamalid.

Heilbrigðisþjónusta

Kvörtunum sem snúa að heilbrigðiskerfinu fer fjölgandi. Algengast er að kvartað sé undan fyrirtækjum í heilbrigðisþjónustu og þá helst vegna verðs/gjaldskrár og skrópgjalds. Ekki eru nein kærunefndarræði í þessum málum þar sem kærunefnd vöru- og þjónustukaupa tekur ekki slík mál til meðferðar. Er það gert með þeim rökum að um sé að ræða heilbrigðisþjónustu sem falli ekki undir gildissvið nefndarinnar. Embætti landlæknis vísar svo málunum frá þar sem ágreiningur snúi ekki að gæðum heilbrigðisþjónustunnar heldur að gjalddöku fyrirtækis.

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.