



**Neytendasamtökin**

---

**NEYTENDAADSTOÐIN**

---

**ÁRSSKÝRSLA 2017**

---

# EFNISYFIRLIT

Formáli .....	2
Starfsemin .....	3
Hvernig gerist ég félagsmaður? .....	3
Mannauður .....	4
Aðrir þættir samtakanna .....	4
Erindafjöldi árið 2017.....	5
Hverjir hafa samband og hvernig? .....	7
Skipting erinda eftir málaflokkum .....	9
108 mál hjá Neytendaaðstoðinni árið 2017 .....	11
Um úrskurðar- og kærunefndir.....	12
Lokaorð.....	12

## Formáli

Neytendaaðstoðin hefur verið hornsteinn starfsemi Neytendasamtakanna allt frá stofnun þeirra árið 1953. Á undanförunum árum og áratugum hefur starfseminni vaxið fiskur um hrygg og hún orðið fjölbreyttari, t.a.m. með þeim þjónustusamningi sem hefur verið á milli samtakanna og stjórnvalda. Þá má segja að þau mál sem koma á borð Neytendaaðstoðarinnar hafi orðið flóknari í gegnum tíðina og hefur eðli og umfang mála þannig tekið ýmsum breytingum.

Í þessari ársskýrslu má finna ýmsar tölfræðilegar upplýsingar fyrir árið 2017, til dæmis um það hverjir leituðu til Neytendaaðstoðarinnar, hvernig þeir gerðu það, hvað það var sem þeir vildu fá aðstoð við og af hvaða kyni þeir voru. Á árinu fengu Neytendasamtökin alls 8.803 erindi, samanborið við 8.320 erindi árið á undan og því var um nokkra fjölgun erinda að ræða á milli ára. Af þessum erindum eru 2.362 vegna Leigjendaaðstoðarinnar, sem samtökin reka samkvæmt sérstökum þjónustusamningi við velferðarráðuneytið, og 108 erindi voru vegna Evrópsku Neytendaaðstoðarinnar. Þannig voru mál til Neytendaaðstoðarinnar alls 6.333 talsins. Þau skiptast þannig niður að 2.271 erindi voru vegna þjónustukaupa, 2.015 erindi voru vegna vörukaupa og 2.047 voru almenn erindi.

Á árinu voru jafnframt 108 mál tekin til meðferðar hjá Neytendaaðstoðinni, en þá tók starfsfólk samtakanna að sér milligöngu fyrir félagsmenn.

Hér í þessari skýrslu verður fjallað nánar um framangreint og farið ítarlega yfir þá starfsemi sem fram fer innan Neytendasamtakanna.

*Reykjavík, 3. apríl 2018*  
*Hrannar Már Gunnarsson*  
*Stjórnandi Neytendaaðstoðarinnar*



## Starfsemin

Eins og áður segir hafa Neytendasamtökin verið með sérstaka leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu frá stofnun samtakanna, árið 1953. Sú starfsemi gerir neytendum kleift að senda samtökunum erindi vegna alls þess sem gæti talist neytendamál og fá annars vegar upplýsingar um réttarstöðu sína eða næstu skref málsins og/eða hins vegar aðstoð með sérstakri milligöngu ef þeim tekst ekki sjálfum að leysa málið í samráði við seljanda. Þessi sérstaki þáttur samtakanna er þó bundinn félagsaðild og því þurfa neytendur annað hvort að vera félagsmenn eða að gerast félagsmenn svo samtökin geti tekið að sér milligöngu í einstökum málum.

Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök og eru félagsmenn nú tæplega 8.000 talsins, en félagsgjöld eru helsta tekjulind samtakanna eins og gefur að skilja. Samtökin hafa þó gert sérstakan þjónustusamning við stjórnvöld um leiðbeiningarþjónustu við neytendur og gerir sá samningur neytendum þannig kleift að leita upplýsinga hjá samtökunum óháð því hvort þeir séu félagsmenn eða ekki. Þannig er hluti Neytendaaðstoðarinnar greiddur af ríkinu, en því miður duga þau fjárframlög alls ekki til þess að standa undir þeim kostnaði sem til fellur vegna þeirrar þjónustu sem samtökin veita utanfélagsmönnum. Af þeim sökum hafa samtökin sjálf þurft að brúa bilið og niðurgreiða þessa þjónustu, á grundvelli þess hversu nauðsynleg þjónustan er fyrir alla neytendur.

Neytendaaðstoðin er opin alla virka daga frá klukkan 10:00 til 15:00 og geta neytendur leitað til hennar með símtali, í gegnum tölvupóst eða með heimsókn á skrifstofu Neytendasamtakanna. Félagsmenn samtakanna eiga greiðari aðgang að þjónustunni, vegna aðildar sinnar að samtökunum, og geta leitað til samtakanna alla virka daga en þeir sem ekki eru félagsmenn geta leitað til samtakanna á fimmtudögum. Þurfi utanfélagsmenn á frekari aðstoð að halda geta þeir valið að ganga í samtökin eða þeir geta greitt sérstakt málskotsgjald. Árgjald samtakanna var 5.500 krónur árið 2017.

## Hvernig gerist ég félagsmaður?

Þegar neytendur sem ekki eru þá þegar félagsmenn þurfa á frekari aðstoð að halda en hefðbundinni leiðbeiningarþjónustu er þeim boðið að ganga í samtökin. Flestir fara þá leið, enda verður að telja árgjaldið afar sanngjarnt þegar litið er til þeirrar fjölbreyttu og góðu þjónustu sem félagsmenn njóta samhliða félagsaðild. Má þar nefna fjögur Neytendablöð á ári, aðgang að heimilisbókhaldsforriti, gæðakannanir á heimasíðu samtakanna, lögfræðiþjónustu vegna deilumála og aðstoð við mála-tilbúnað fyrir kær- og úrskurðarnefndum. Síðast en ekki síst þá leggja félagsmenn sitt af mörkum til þess að efla neytendastarf og gera samtökunum kleift að halda uppi upplýsingastarfi og nauðsynlegu aðhaldi á markaði, neytendum öllum til hagsbóta.

## Mannauður

Sex starfsmenn störfuðu fyrir Neytendaaðstoð Neytendasamtakanna árið 2017. Hrannar Már Gunnarsson lögfræðingur er stjórnandi þjónustunnar en aðrir starfsmenn voru Brynhildur Pétursdóttir fulltrúi, Guðrún Ósk Óskarsdóttir lögfræðingur, Ingibjörg Magnúsdóttir fulltrúi, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi. Ofangreindir starfsmenn voru ekki í fullu starfi við að sinna málefnum Neytendaaðstoðarinnar þar sem þeir sinntu jafnframt öðrum störfum fyrir Neytendasamtökin en gera má ráð fyrir að stöðugildi við Neytendaaðstoðina hafi verið um fimm talsins að jafnaði á árinu. Á haustmánuðum ársins lét Guðrún Ósk af störfum fyrir samtökin og við hennar starfi tók Einar Bjarni Einarsson lögfræðingur.

Framangreindir starfsmenn skipta á milli sín verkefnum og málaflokkum, og eru því sérfróðir hver á sínu sviði. Þeir sem hafa lögfræðimenntun eru með verkefni sem tengjast beint lögfræðilegum álitaefnum, en eins og gefur að skilja eru margir flokkar neytendamála þess eðlis.

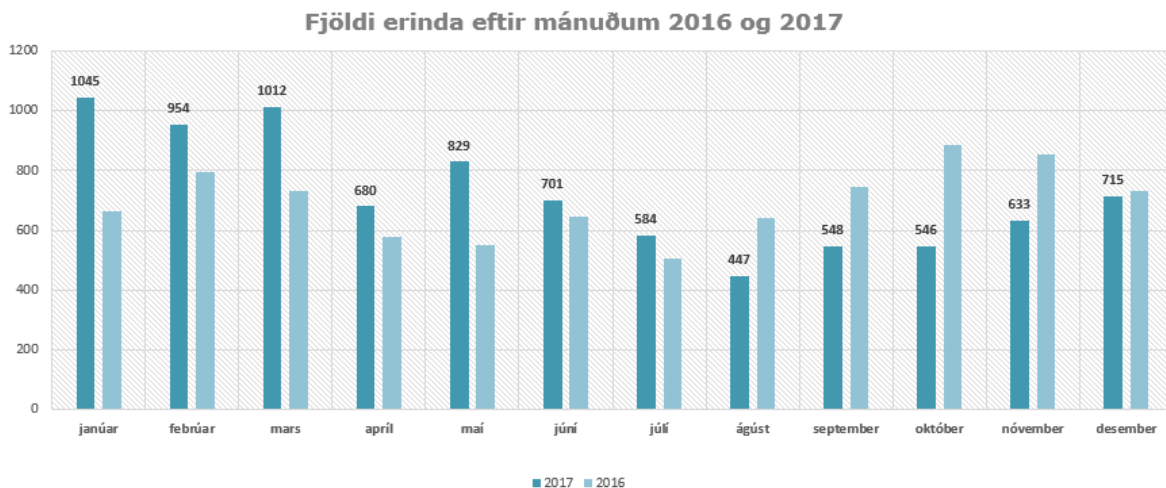
## Aðrir þættir samtakanna

Samhliða rekstri Neytendaaðstoðarinnar, sem er umfjöllunarefni þessarar ársskýrslu, reka samtökin einnig Leigjendaaðstoðina og hina Evrópsku Neytendaaðstoð (ENA), en um þá starfsemi má lesa í sérstökum ársskýrslum sem finna má á heimasíðu samtakanna: [www.ns.is](http://www.ns.is), [www.leigjendur.is](http://www.leigjendur.is) og [www.eccisland.is](http://www.eccisland.is). Þá sinna samtökin almennri hagsmunagæslu fyrir neytendur, t.a.m. með ritun umsagna við lagafrumvörp og ritun erinda til stjórnvalda, auk þess sem þau taka virkan þátt í nefndastarfi og eiga fulltrúa í flestum þeim úrskurðarnefndum sem taka á ágreiningi neytenda og seljenda.

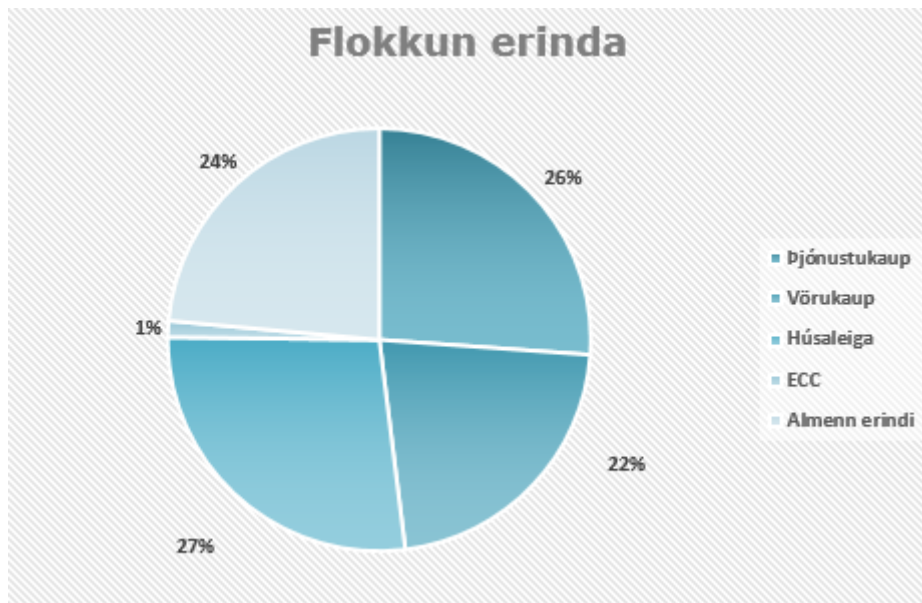
Nú á árinu 2018 mun nýtt verkefni hefja göngu sína sem mun tengjast starfsemi samtakanna með beinum hætti og varðar lausn deilumála með rafrænni málsmeðferð á netinu. Um er að ræða evrópskar reglur sem til stendur að innleiða í íslenskan rétt á komandi mánuðum og munu gera íslenskum neytendum kleift að fá úrlausn ákveðinna deilumála með málsmeðferð sem fram fer rafrænt. Nánar verður fjallað um þessi mál þegar nær dregur, en þau lönd sem tilheyra Evrópusambandinu hafa nú þegar byrjað að nota þetta fyrirkomulag.

## Erindafjöldi árið 2017

Árið 2017 bárust Neytendasamtökunum alls 8.803 erindi. Af þeim fjölda voru 6.333 erindi til Neytendaaðstoðarinnar. Um er að ræða fjölgun frá árinu á undan, þegar alls 8.320 erindi bárust samtökunum. Eins og sést á meðfylgjandi mynd voru fyrstu þrjú mánuðir ársins þeir annasömustu á árinu. Líklega má rekja þennan aukna fjölda erinda til útgáfu á snjallsímaforritinu Neytandanum, sem samtökin stóðu að ásamt hugbúnaðarfyrirtækinu Strimlinum. Í kjölfarið af útgáfunni bárust samtökunum fjölmörg erindi vegna ýmissa tæknilegra spurninga sem vöknudu hjá notendum við notkun forritsins. Þá um vorið varð ljóst að fjárhagslegir erfiðleikar steðjuðu að samtökunum og í kjölfarið þurftu samtökin að minnka umfang starfseminnar allnokkuð. Á sama tíma var fjallað mikið um samtökin í fjölmiðlum og útskýrir sú umræða e.t.v. fækkun í erindum um miðbik árs, enda héldu margir að samtökin hefðu einfaldlega þurft að hætta starfsemi. Það var þó ekki raunin og hélt starfsemin áfram með hefðbundnum hætti. Eins og sést á meðfylgjandi mynd jókst erindafjöldi jafnt og þétt á síðustu mánuðum ársins og hefur sú aukning haldið áfram á árinu 2018.



Ef þau erindi sem samtökunum bárust á síðasta ári eru flokkuð niður eftir þeirri þjónustu sem leitast var eftir hverju sinni kemur í ljós að flest erindin voru tilkomin vegna Leigjendaaðstoðarinnar, eða 2.363 talsins. Erindi vegna þjónustukaupa voru 2.271 en erindi vegna vörukaupa voru 2.015 talsins. Almenn erindi voru 2.047 og erindi til Evrópsku Neytendaaðstoðarinnar voru 108. Innan almennra erinda eru t.a.m. öll erindi vegna snjallsímaforrits Neytendasamtakanna, gæða- og markaðs-kannana auk fyrirspurna um almenna starfsemi og efni í Neytendablaðinu.



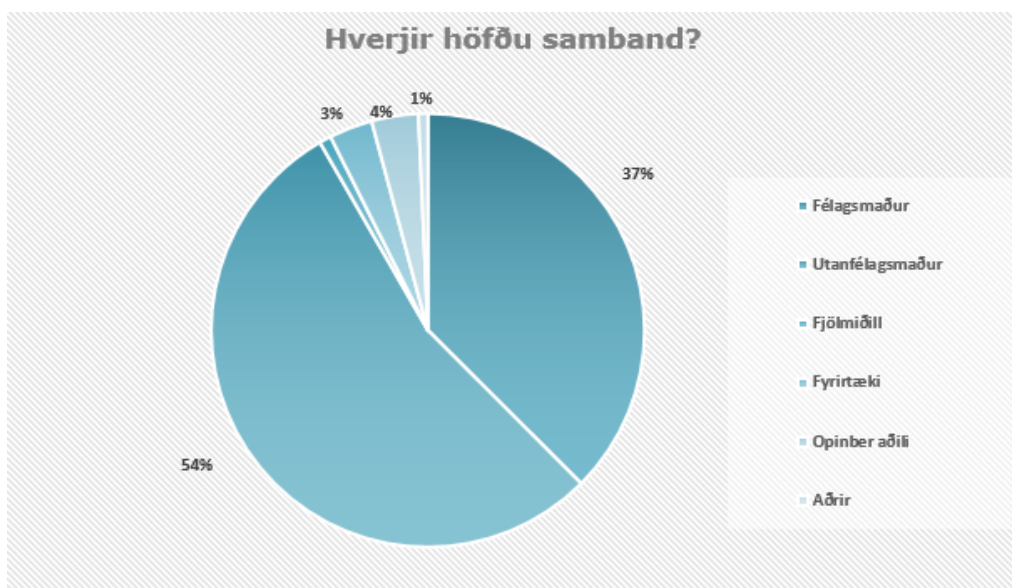
Skipting erinda eftir ofangreindri flokkun hefur haldist stöðug undanfarin ár, rétt eins og sá erindafjöldi sem berst samtökunum á hverju ári. Það verður að telja jákvætt, enda ljóst að starf samtakanna er löngu orðið rótgróið og að neytendur treysta þjónustunni sem samtökin veita. Mikið er um að neytendur komi með ábendingar til samtakanna um það sem betur mætti fara eða um atriði sem þeir telja ekki eðlileg eða jafnvel vera ólögleg og grípa samtökin þá til viðeigandi aðgerða hverju sinni. Slíkt felur venjulega í sér að samtökin hafi sjálf samband við viðkomandi söluaðila og bendi honum á að umrædd háttsemi sé annað hvort óeðlileg eða ólögleg. Í sumum tilfellum hafa samtökin þurft að senda Neytendastofu eða Fjármálaeftirlitinu sérstaka ábendingu þar sem háttsemin varðar brot á lögum nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki, lögum um nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu eða lögum nr. 33/2013 um neytendalán.

Í þeirri þjónustu sem fjallað verður um hér á eftir mun tölfræðin einungis endurspeglja þau erindi sem varða Neytendaaðstoðina, en ekki aðra þætti Neytendasamtakanna.

## Hverjir hafa samband og hvernig?

Þau 6.333 erindi sem bárust Neytendaaðstoðinni á árinu 2017 bárust frá neytendum sem voru bæði félagsmenn og utanfélagsmenn, fjölmiðlum, fyrirtækjum, opinberum aðilum og öðrum aðilum. Stærsti einstaki flokkurinn voru utanfélagsmenn sem sendu Neytendaaðstoðinni 3.433 erindi en félagsmenn sendu inn 2.374 erindi. Opinberir aðilar höfðu samband 221 sinni, fyrirtæki 205 sinnum, fjölmiðlar 56 sinnum og aðrir aðilar 44 sinnum.

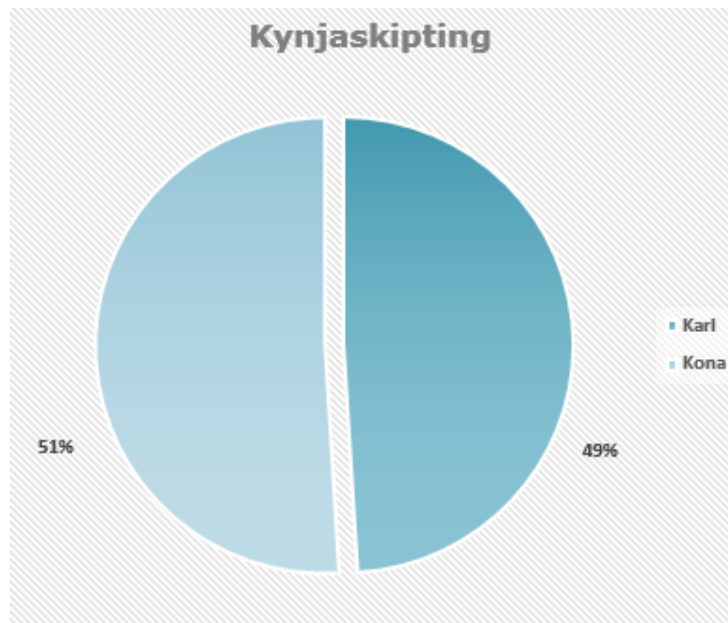
Á undanförunum áratug hafa erindi frá utanfélagsmönnum verið afar mörg, en í ár er hlutfall þeirra svipað og í fyrra. Þannig hafa utanfélagsmenn átt rúmlega helming allra erinda til Neytendaaðstoðarinnar undanfarnin ár.



Sá fjöldi erinda sem tilheyrir utanfélagsmönnum bendir sannarlega til þess að sú þjónusta sem þeim er veitt hjá samtökunum sé afar nauðsynleg, og hefur það verið skoðun bæði samtakanna og stjórnvalda um árabíl. Í mörgum tilfellum er um að ræða nauðsynlegar upplýsingar fyrir neytendur sem þeir hafa átt erfitt með að verða sér út um annars staðar. Í kjölfar þess að utanfélagsmenn fá úrlausn mála sinna með aðstoð starfsmanna Neytendaaðstoðarinnar er algengt að umræddir neytendur gerist félagsmenn, bæði vegna þess að þeir eru ánægðir með þá þjónustu sem þeir fengu og/eða að þeir þurfa sérstaka milligöngu með aðstoð samtakanna. Önnur mál eru einfaldari og þess eðlis að þeim lýkur jafn vel með einu símtali sem er til þess fallið að neytendur geta á grundvelli þess fengið sínu fram vegna viðskipta þeirra við seljendur.

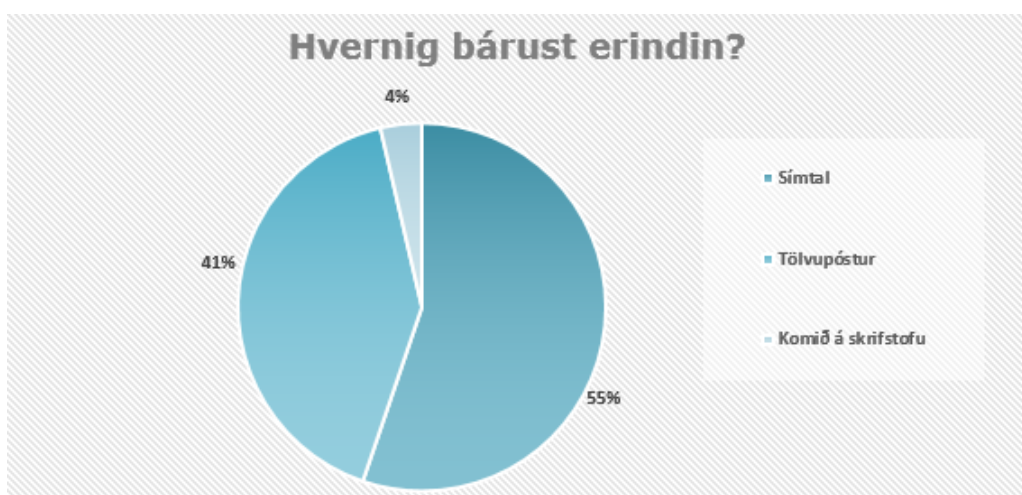


Eins og undanfarin ár hafa konur verið í meirihluta þeirra sem leita til samtakanna, en afar mjótt er þó á munum eins og sést á meðfylgjandi mynd. Þannig sendu konur inn 3.228 erindi á árinu 2017 en karlar sendu inn 3.104 erindi.



Algengast er að neytendur leiti til Neytendaaðstoðarinnar með símtali, enda almennt fljótlegasta leiðin til þess að fá svör við þeim spurningum sem á þeim brenna. Þetta hefur ekkert breyst á undanförunum árum, en erindi með símtali voru 3.496 talsins árið 2017. Neytendaaðstoðin fékk 2.606 erindi með tölvupósti á árinu og 231 leituðu til skrifstofu samtakanna á opnunartíma hennar.

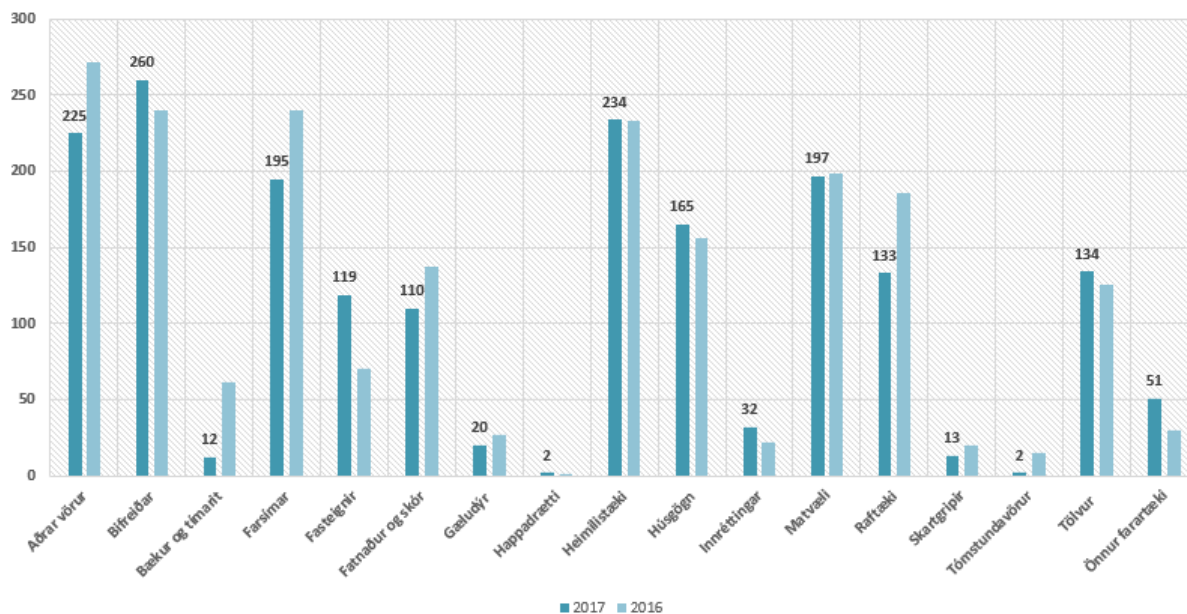
Það getur verið nauðsynlegt að fá málgögn frá neytendum á síðari stigum, þrátt fyrir að fyrst sé leitað til samtakanna með símtali. Þannig hafa samtökin verið treg til að fullyrða um réttarstöðu aðila, sér í lagi í flóknum málum, út frá einhliða frásögn neytanda þegar mál virðast umfangsmikil og óskað eftir málgögnum. Slík gögn berast þá annað hvort með tölvupósti eða eru send á skrifstofuna.



## Skipting erinda eftir málaflokkum

Í meðfylgjandi yfirliti má sjá hvernig erindi til Neytendaaðstoðarinnar skiptast eftir einstökum flokkum, vegna bæði kaupa á vöru og þjónustu. Ef fyrst er horft til vörukaupa þá eru stærstu einstöku flokkarnir annars vegar bifreiðar og hins vegar heimilistæki. Að flestu leyti hefur skipting vegna vörukaupa haldist jöfn samanborðið við árið á undan, en marktækur munur er þó vegna erinda er varða farsíma - þar sem töluverð fækkun hefur orðið milli ára.

Flokkun erinda vegna vörukaupa

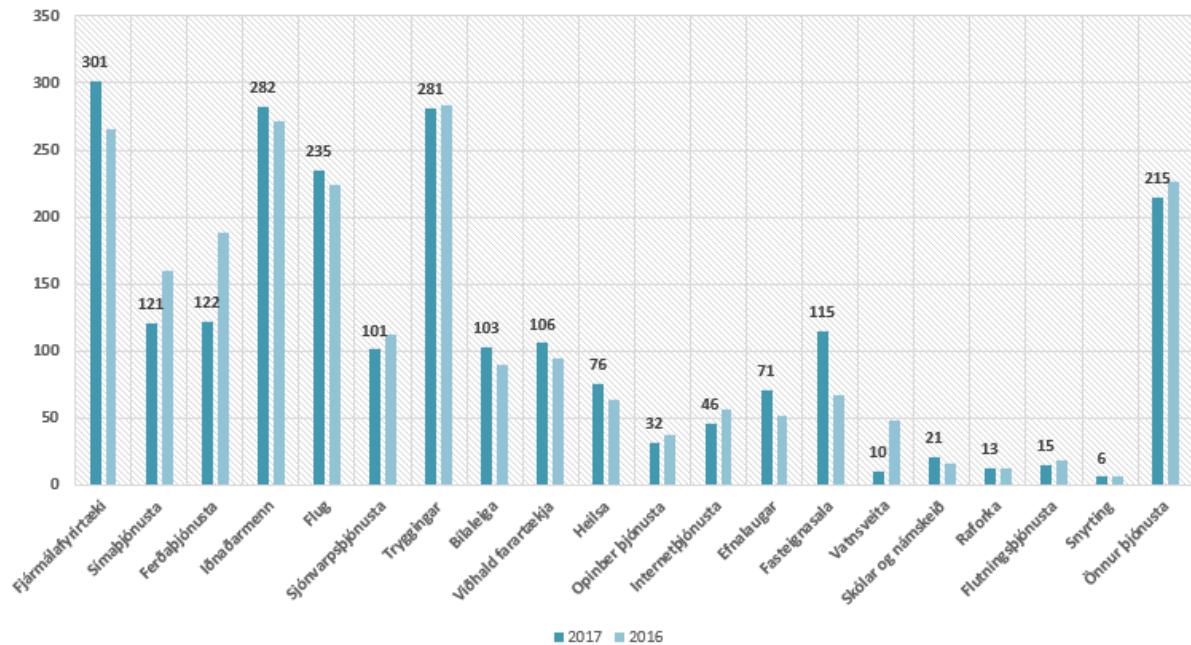


Nokkrir flokkar eru iðulega stórir þegar kemur að vörukaupum, en í því sambandi má t.a.m. nefna raftæki, farsíma, húsgögn og matvæli. Eins og sést er síðan sérstakur flokkur vegna annarra vara en þeirra sem hafa sérstakan flokk og er þar um að ræða erindi vegna vara sem eru of fá til þess að geta talist sérstakur flokkur.

Eins og gefur að skilja eru þau erindi sem koma á borð samtakanna mis umfangsmikil, eftir því hvaða flokk er um að ræða. Þannig eru þau erindi sem koma til samtakanna vegna fasteignakaupa almennt vegna galla, og slík mál eru þess eðlis að miklir hagsmunir eru undir í þeim málum. Lögfræðingar samtakanna skoða slík mál vel og hafa til hliðsjónar lög um fasteignakaup, og þær reglur sem gilda samkvæmt lögnum um galla á fasteignum. Í flestum slíkum málum, þegar ágreiningur er uppi um tilurð eða umfang galla, þurfa neytendur síðan að leita til lögmanna enda fer slíkur ágreiningur almennt fyrir dómstóla vegna þeirra hagsmuna sem eru undir.

Ef litið er til þjónustukaupa er stærsti einstaki flokkurinn vegna viðskiptabanka, en erindi vegna iðnaðarmanna og tryggingafélaga eru einnig mörg eins og undanfarin ár. Mikil aukning varð í erindum vegna tryggingafélaga á árinu 2016, enda voru verðhækkunar á iðgjöldum trygginga miklar á árinu 2016, en sá erindafjöldi hélt sér árið 2017.

### Flokkun erinda vegna kaupa á þjónustu

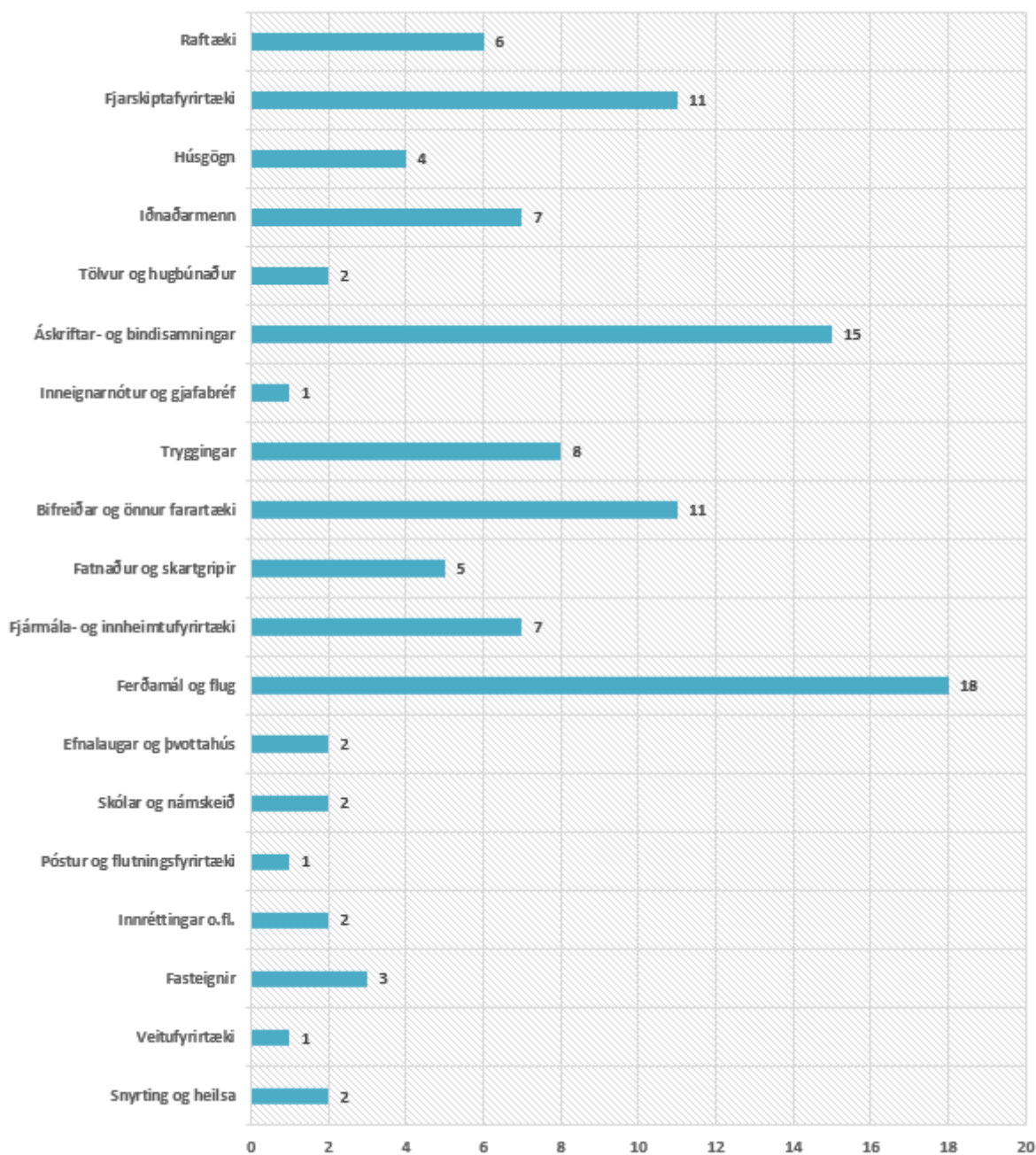


Rétt eins og vegna vörukaupa eru erindi vegna þjónustukaupa iðulega mis umfangsmikil eftir flokkum. Þannig eru þeir hagsmunir sem eru undir í málum er varða bankastarfsemi oft svo miklir að starfsmenn Neytendaaðstoðarinnar sjá ekki aðra leið færa en að leiðbeina neytendum að leita til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálaþjónustur, og séu neytendur félagsmenn njóta þeir jafnframt aðstoðar við málatilbúnað fyrir nefndinni kjósi þeir það. Einnig eru mál vegna iðnaðarmanna oft umfangsmikil og ágreiningur oft erfiður viðureignar, enda samningar í sumum tilfellum einungis gerðir munnlega og aðilar ekki sammála um ýmsa þætti verksins. Þá þarf starfsfólk Neytendaaðstoðarinnar að leita að sameiginlegri lausn með aðilum eða einfaldlega leiðbeina þeim að leita til viðeigandi úrlausnaraðila.

## 108 mál hjá Neytendaaðstoðinni árið 2017

Þau mál sem bárust Neytendaaðstoðinni á árinu voru af margvíslegum toga, en öll stofnuð mál eru skráð í sérstakt málakerfi samtakanna sem geymir gögn hvers og eins máls með viðurkenndum hætti. Á árinu voru málin 108 talsins, samanborið við 116 mál árið 2016. Flest mál voru vegna ferðalaga og flugs, eða 18 talsins, en þá er til dæmis um að ræða mál vegna seinkunar á flugi eða kvartana vegna aðbúnaðar á hóteli erlendis. Mál vegna fjarskiptafyrirtækja, fjármálafyrirtækja, áskriftar- og bindisamninga og iðnaðarmanna eru iðulega áberandi en eins og meðfylgjandi mynd sýnir geta málin í raun varðað öll möguleg atriði neytenda-réttar.

Fjöldi kvörtunarmála eftir flokkum



## Um úrskurðar- og kærunefndir

Neytendasamtökin hafa beitt sér fyrir stofnun ýmissa úrskurðar- og kærunefnda í gegnum tíðina og eiga samtökin aðild að sjö slíkum nefndum, en auk þess eiga samtökin fulltrúa í einni til viðbótar. Afar mikilvægt er að neytendur geti leitað með ágreining sinn til úrlausnaraðila utan dómstóla, vegna þess gífurlega kostnaðar sem fylgir dómsmálum svo ekki sé minnst á þann tíma sem rekstur slíks máls tekur almennt. Auk þess eru neytendamál iðulega þess eðlis að þeir hagsmunir sem eru undir réttlæta oft ekki rekstur dómsmáls, og er því mikilvægt vopn fyrir neytendur að geta leitað til úrskurðar- eða kærunefnda gegn greiðslu málskotsgjalds.

Þær úrskurðarnefndir sem Neytendasamtökin eiga fulltrúa í eru eftirfarandi:

- Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda.
- Úrskurðarnefnd Samtaka ferðapjónustunnar og Neytendasamtakanna.
- Úrskurðarnefnd um þjónustu iðnaðarmanna.
- Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum.
- Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.
- Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Tannlæknafélags Íslands.

Neytendasamtökin eiga fulltrúa í öllum þessum nefndum, en samtökin eiga einnig aðild að kærunefnd lausafjár og þjónustukaupa sem er vistuð hjá Neytendastofu þar sem einn nefndamaður er skipaður samkvæmt tilnefningu samtakanna. Fjórar ofangreindra nefnda eru jafnframt vistaðar á skrifstofu Neytendasamtakanna.

## Lokaorð

Neytendasamtökin munu halda áfram að veita neytendum ómissandi og trausta þjónustu á árinu 2018, en samtökin fagna 65 ára afmæli í ár. Um er að ræða spennandi tíma í starfi samtakanna og vonast þau til þess að fjölga félagsmönnum sínum á árinu með aukinni vitundarvakningu almennings á mikilvægi neytendamála og með enn betri þjónustu við neytendur.

Á heimasíðu Neytendasamtakanna, [www.ns.is](http://www.ns.is), má finna ýmsan fróðleik á sviði neytendamála auk yfirlits yfir starfsemi samtakanna og erindi sem samtökin hafa sent frá sér að undanfögnu. Þar má einnig finna reynslusögur og svör við ýmsum spurningum sem brenna á neytendum. Þá er einnig hægt er að gerast félagsmaður í Neytendasamtökunum með einföldum hætti á heimasíðunni.