



Neytendasamtökin

NEYTENDAADSTOÐIN

ÁRSSKÝRSLA 2018

EFNISYFIRLIT

Formáli.....	2
Starfsemin	3
Félagsmenn	4
Mannauður.....	4
Aðrir þættir samtakanna	5
Erindafjöldi árið 2018	5
Skipting erinda eftir málaflokkum	9
Fjöldi milligöngumála	10
Um úrskurðar- og kærunefndir	11
Lokaorð.....	12

Formáli

Eitt meginverkefni Neytendasamtakanna allt frá stofnun þeirra árið 1953 hefur verið að aðstoða neytendur við að leita réttar síns, en sú þjónusta er löngu orðin landsmönnum að góðu kunn.

Í þessari skýrslu má finna ýmsar tölfræðilegar upplýsingar fyrir árið 2018. Árið var annasamt fyrir samtökin, ekki einungis í þjónustu við neytendur, heldur var jafnframt tekist á við fjárhagserfiðleika sem ógnuðu samtökunum. Með erfiðum ákvörðunum og hagræðingu í starfseminni tókst að snúa þróuninni við og var árið 2018 rekið með rekstrarafgangi. Reynt var eftir fremsta megni að láta fjárhagserfiðleika ekki bitna á þjónustunni en óumflýjanlegt var að draga aðeins úr opnunartíma skrifstofu enda hafði stöðugildum fækkað til muna.

Jafnframt var farið í endurskipulagningu á erindaskráningu hjá samtökunum til að draga úr hættu á tvískráningum og halda betur utan um þau erindi sem bárust. Af þeim sökum eru tölurnar lægri nú en síðustu ár, en endurspegla þó ekki minni eftirspurn eftir þjónustunni. Árið 2018 fengu Neytendasamtökin alls 5.005 erindi frá neytendum. Af þessum erindum voru 1.095 vegna Leigjendaaðstoðarinnar, sem samtökin reka samkvæmt sérstökum þjónustusamningi við velferðar-ráðuneytið og 93 vegna Evrópsku neytendaaðstoðarinnar. Þannig voru mál til Neytendaaðstoðarinnar 3.817 talsins. Þau skiptast þannig niður að 1.394 erindi voru vegna þjónustukaupa, 1.247 erindi voru vegna vörukaupa og 1.176 voru almenn erindi.

Á árinu voru jafnframt 94 mál tekin til meðferðar hjá Neytendaaðstoðinni, en það þýðir að starfsfólk samtakanna annast milligöngu við seljendur fyrir hönd félagsmanna.

Reykjavík, 27. júní 2019

*Breki Karlsson,
formaður Neytendasamtakanna*

Starfsemin

Neytendasamtökin hafa rekið leiðbeiningar- og kvörtunarþjónustu frá stofnun samtakanna, árið 1953. Neytendur geta haft samband og fengið ráðleggingar í gegnum síma eða mætt á skrifstofuna á opnunartíma. Þetta á við um félagsmenn jafnt sem utanfélagsmenn. Ef einfaldar ráðleggingar duga ekki taka Neytendasamtökin að sér að annast milligöngu. Slík þjónusta 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 greiðandi félagsmenn nú um 8.000 talsins, en félagsgjöld eru helsta tekjulind samtakanna.

Neytendasamtök á Norðurlöndum njóta öll beinna ríkisstyrkja, án þess að komi til beinar skyldur um að veita þjónustu. Þannig er til dæmis allur rekstur norsku neytendasamtakanna kostaður af norska ríkinu og dönsku neytendasamtökin fá beinan styrk frá ríkinu sem nemur upphæð greiddra félagsgjalda. Sá styrkur gerir dönsku neytendasamtökunum kleift að starfa af miklum krafti enda eru er starfsfólk dönsku neytendasamtakanna næstum tvöfalt fleiri en starfsfólk Neytendasamtakanna á Íslandi sé miðað við höfðatölu.

Neytendasamtökin hafa gert sérstakan þjónustusamning við stjórnvöld um leiðbeiningarþjónustu við neytendur sem gerir neytendum kleift að leita upplýsinga hjá samtökunum óháð því hvort þeir séu félagsmenn eða ekki. Þannig er hluti Neytendaaðstoðarinnar niðurgreiddur af ríkinu, þó ekki standi fjárframlög undir nema hluta þess kostnaðar sem til fellur vegna þeirrar þjónustu. Af þeim sökum hafa samtökin sjálf þurft að brúa bilið og niðurgreiða þessa þjónustu á grundvelli þess hversu nauðsynleg þjónustan er fyrir alla neytendur. Styrkur samtakanna takmarkast þannig af því fjármagni sem þau hafa og því mikilvægt að neytendur gerist félagsmenn til að styrkja starf samtaka sem berjast fyrir hagsmunum allra neytenda hér á landi.

Neytendaaðstoðin er opin alla virka daga frá kl 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 5.800 krónur árið 2018.

Félagsmenn

Fertugastiogannar hver Íslendingur er félagsmaður í Neytendasamtökunum og er hvergi í heiminum hlutfallslega fleiri félagsmenn í neytendasamtökum. Danir eru næstir Íslendingum í hlutfallslegum fjölda félagsmanna, en um sjötugastiogsjötti hver Dani er félagsmaður í Forbrugerraadet Tænk. Þegar neytendur sem ekki eru þá þegar félagsmenn í Neytendasamtökunum 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. 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

Í gegnum tíðina hefur ekki verið mikil starfsmannavelta hjá samtökunum og því hefur myndast töluverð sérþekking á málefnum neytenda. Á árinu 2018 áttu sér þó stað nokkrar mannbreytingar. Hrannar Már Gunnarsson lögfræðingur lét af störfum og í hans stað var ráðinn Aron Hugi Helgason lögfræðingur. Þá lét Ingibjörg Magnúsdóttir fulltrúi af störfum eftir áratugalangt starf í þágu samtakanna. Neytendasamtökin telja mikilvægt að gefa ungu fólki tækifæri til þess að öðlast starfsreynslu og hafa því í gegnum árin ráðið til sín laganema í launuðu hlutastarfi með námi. Í árslok réðu samtökin Arnar Óla Björnsson laganema sem starfar í hlutastarfi hjá samtökunum. Aðrir starfsmenn voru Breki Karlsson formaður, Brynhildur Pétursdóttir framkvæmdastjóri, Einar Bjarni Einarsson lögfræðingur, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi. Áðurnefndir starfsmenn voru ekki í fullu starfi við að sinna málefnum Neytendaaðstoðarinnar þar sem þeir sinntu jafnframt öðrum störfum fyrir Neytendasamtökin.

Framangreindir starfsmenn skiptu á milli sín verkefnum og málaflokkum eftir sérfræðiþekkingu og reynslu. Lögfræðingar sinntu einkum verkefnum sem tengdust beint lögfræðilegum álitaefnum, en margir flokkar neytendamála eru þess eðlis.

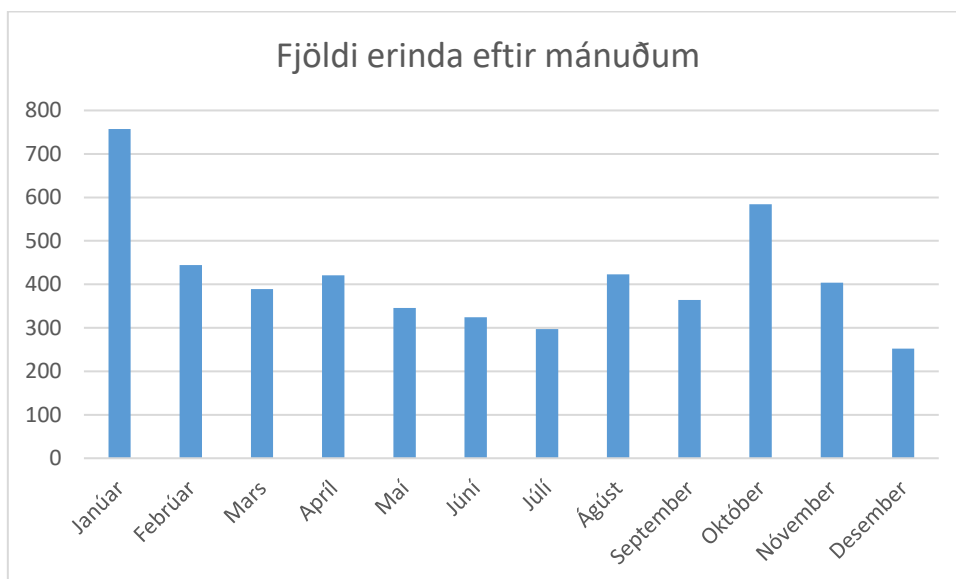
Aðrir þættir samtakanna

Samhliða rekstri Neytendaaðstoðarinnar, sem er umfjöllunarefni þessarar ársskýrslu, reka samtökin einnig Leigjendaaðstoðina og Evrópsku Neytendaaðstoðina (ECC-Island), en um þá starfsemi má lesa í sérstökum ársskýrslum sem finna má á heimasíðu samtakanna: www.ns.is, www.leigjendur.is og 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.

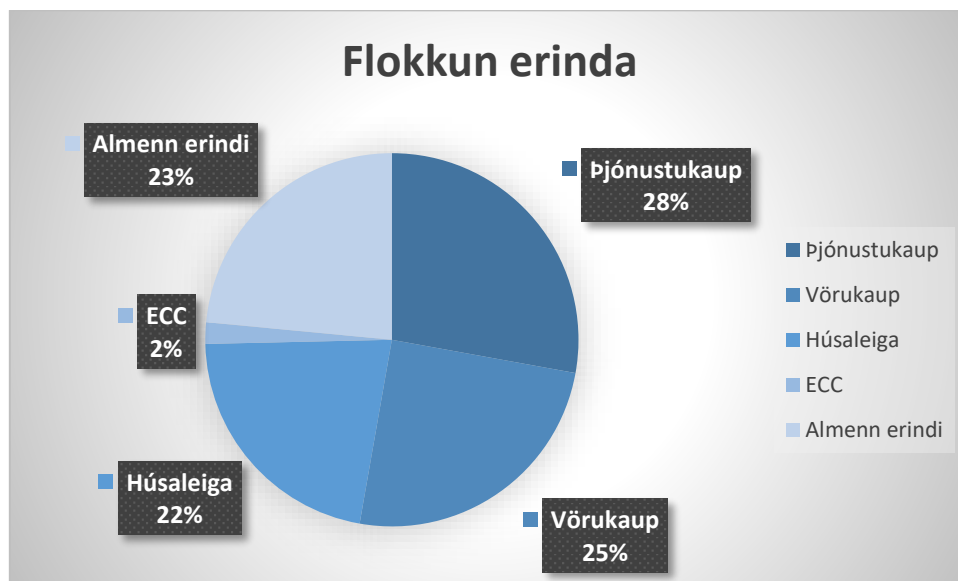
Í lok árs 2018 fór í loftið ný og gjörbreytt heimasíða Neytendasamtakanna. Um var að ræða töluverða útlits- og aðgengisbreytingu frá fyrri vefsíðu. Aðgengi var fært til nútímalegra horfs og er nýja síðan til dæmis skalanleg og þar með aðgengileg á allt frá snjallsímaskjám til stærri tölvuskjáa. Heimasíðan er ennþá í vinnslu og mun hún komast í fulla notkun um mitt ár 2019.

Erindafjöldi árið 2018

Árið 2018 bárust Neytendasamtökunum alls 5.005 erindi. Af þeim fjölda voru 3.817 erindi til Neytendaaðstoðarinnar. Á neðangreindri mynd má sjá hvernig erindin skiptust á milli mánaða. Eins og sést þá voru janúar- og októbermánuður annasöm must mánuðir ársins. Þing Neytendasamtakanna var haldið í októbermánuði sem gæti skýrt aukninguna í þeim mánuði. Í júlímánuði var skrifstofu samtakanna lokað í tvær vikur vegna sumarleyfa sem skýrir ástæðu þess að aðeins um 300 erindi bárust þann mánuðinn.



Ef þau erindi sem samtökunum bárust á síðasta ári eru flokkuð niður kemur í ljós að flest erindin voru tilkomin vegna þjónustukaupa, eða 1.394 talsins. Erindi vegna vörukaupa voru 1.247, en almenn erindi voru 1.176 talsins. Erindi til leigjenda-aðstoðarinnar voru 1.095 og erindi vegna Evrópsku Neytendaaðstoðarinnar voru 93. Innan almennra erinda eru t.a.m. öll erindi vegna þings Neytendasamtakanna, gæða- og markaðskannana auk fyrirspurna um almenna starfsemi og efni í Neytendablaðinu.

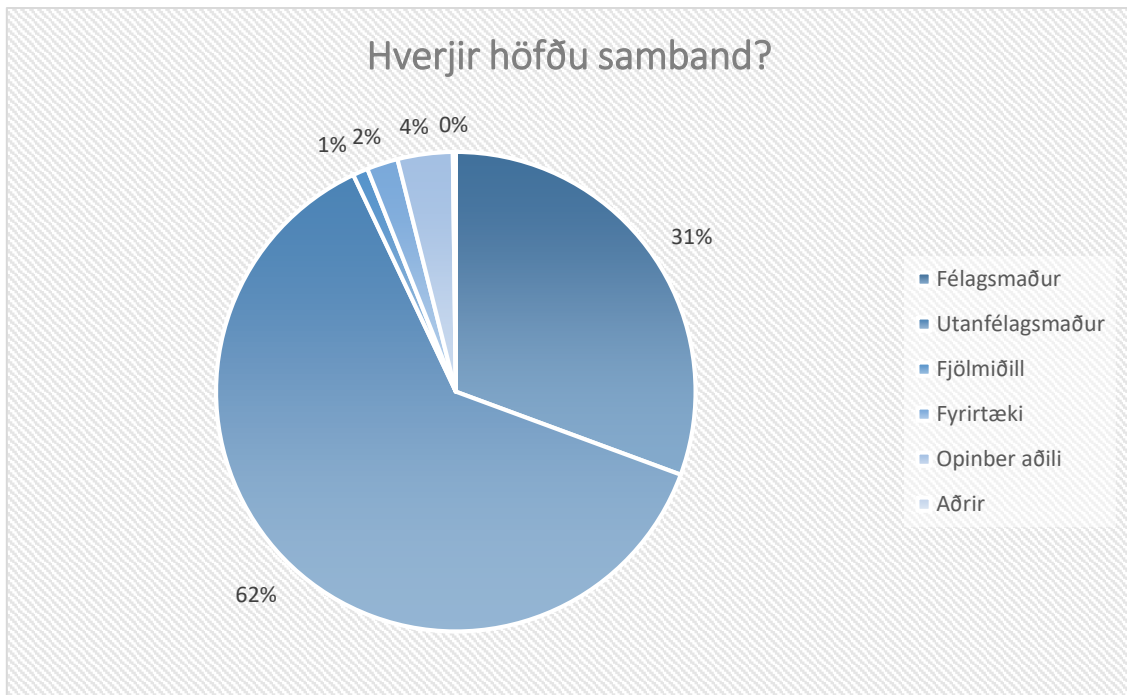


Skipting erinda eftir ofangreindri flokkun hefur haldist nokkuð stöðug undanfarin ár. Algengt er að neytendur sendi samtökunum ábendingar um það sem betur má fara hjá seljendum eða um atriði sem þeir telja ekki eðlileg eða jafnvel ólögleg. Samtökin skoða allar slíkar ábendingar og grípa til viðeigandi aðgerða hverju sinni ef ástæða þykir til. Slíkt getur falið í sér að samtökin hafi sjálf samband við viðkomandi fyrirtæki og bendi á að umrædd háttsemi sé annaðhvort óeðlileg eða ólögleg. Þá senda samtökin erindi á eftirlitsstofnanir svo sem Neytendastofu og Fjármálaeftirlitið þegar kvartanir heyra undir þær.

Hverjir hafa samband og hvernig?

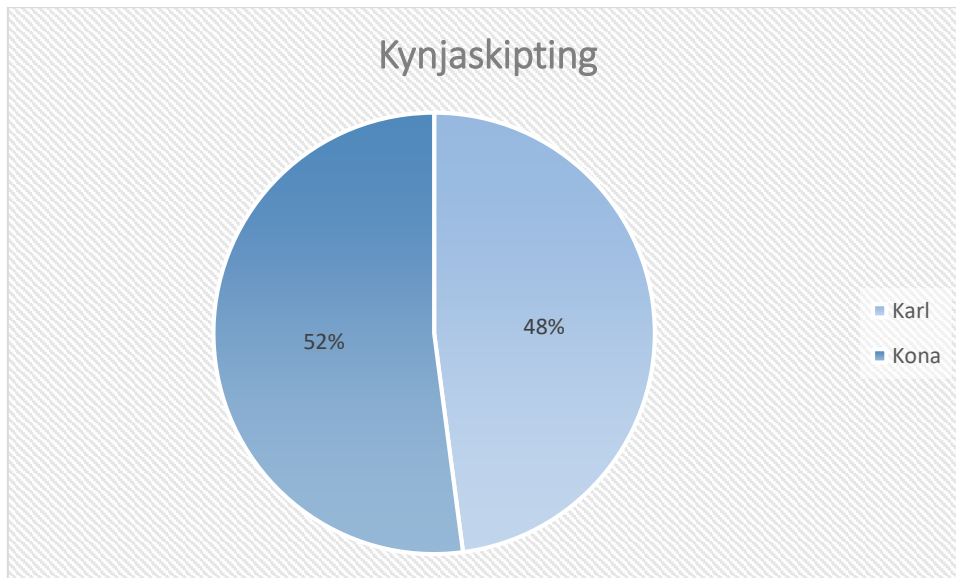
Á árinu 2018 bárust Neytendaaðstoðinni alls 5.005 erindi frá félagsmönnum, utanfélagsmönnum, fjölmiðlum, fyrirtækjum og opinberum aðilum. Yfirgnæfandi meirihluti erinda komu frá utanfélagsmönnum, eða 3.120 erindi, en félagsmenn sendu aðstoðinni 1.533 erindi. Opinberir aðilar höfðu samband 186 sinnum, fyrirtæki 105 sinnum, fjölmiðlar 51 sinni og aðrir aðilar 10 sinnum.

Á árinu 2018 var hlutfall utanfélagsmanna nokkuð hátt, eða um 62%. Það gefur auga leið að hefðu allir sem leituðu til samtakanna verið félagsmenn, hefðu samtökin fengið rúmlega 18 milljónir aukreitis í félagsgjöld. Þess ber þó að geta að margir þessara þjónustubeiðenda hafa ekki fjárhagsleg tök á því að greiða félagsgjöldin, þó lág séu. Í því samhengi mætti benda á að það er sérstaklega mikilvægt að gæta hagsmuna þessa, oft á tíðum, jaðarsetta hóps. Í ljósi þess er mikilvægt að hið opinbera veiti enn meiri fjármunum til málaflokksins svo áfram sé hægt að gæta hagsmuna allra neytenda, jafn vel og hingað til og helst enn betur.



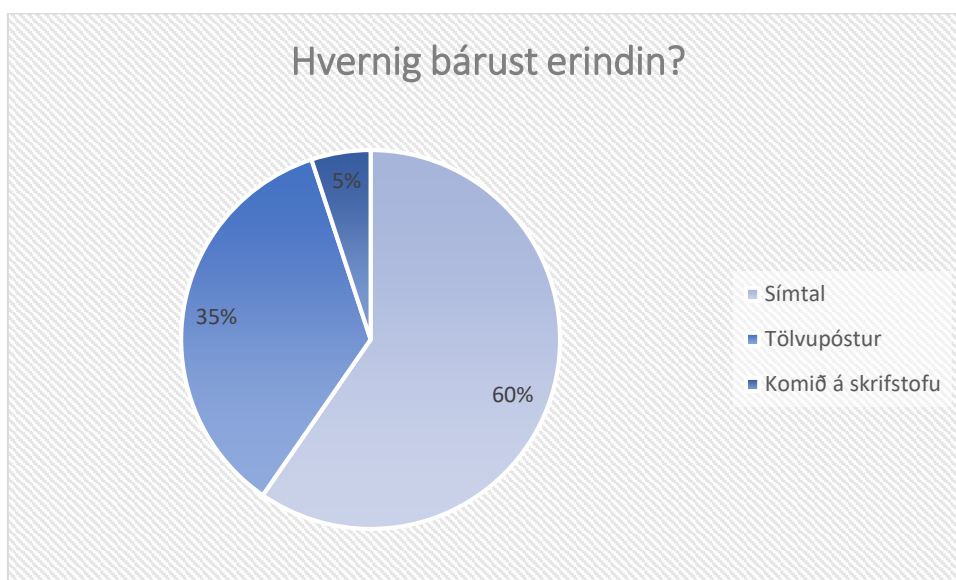
Sú staðreynd að mikill fjöldi erinda tilheyrir utanfélagsmönnum bendir óneitanlega til þess að sú þjónusta sem veitt er hjá samtökunum sé afar nauðsynleg. Neytendasamtökin veita þannig nauðsynlegar og mikilvægar upplýsingar fyrir neytendur sem þeir hafa átt erfitt með að verða sér út um annarstaðar. Í mörgum tilvikum ganga utanfélagsmenn í samtökin eftir að hafa fengið úrlausn mála sinna með aðstoð starfsmanna Neytendaástoðarinnar. Bæði vegna þess að þeir eru mjög ánægðir með þjónustuna auk þess sem margir neytendur gera sér einfaldlega ekki grein fyrir því að Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök sem ekki eru rekin af almannafé og þurfa því stuðning neytenda hér á landi til að geta starfað.

Eins og undanfarin ár hafa konur verið í meirihluta þeirra sem leita til samtakanna, en mjótt er þó á munum eins og sést á eftirfarandi mynd. Þannig sendu konur inn 2.607 erindi á árinu 2018 en karlar sendu inn 2.398 erindi.



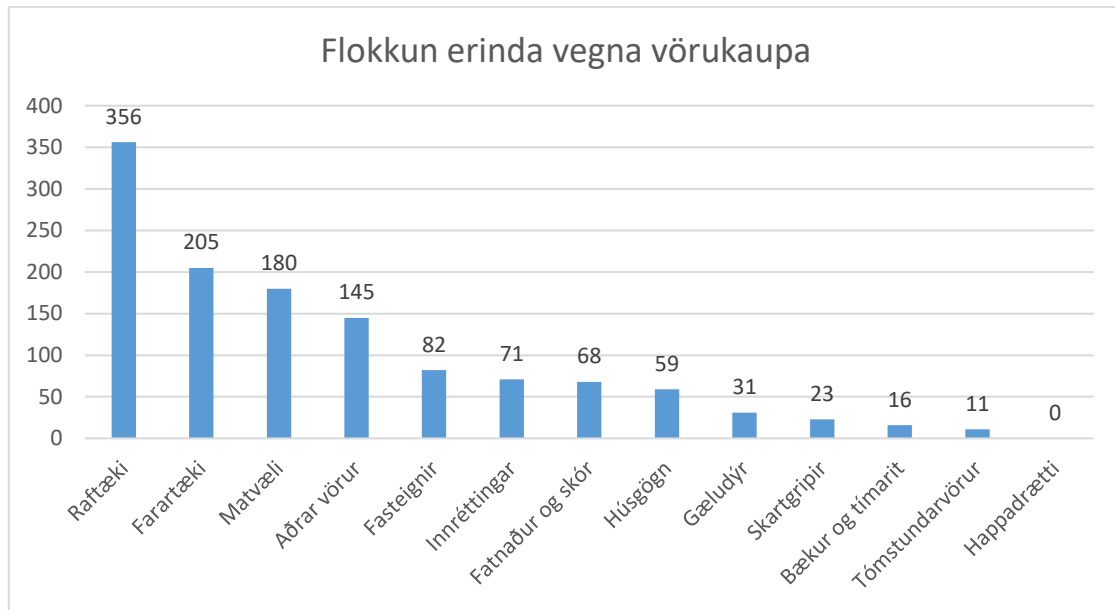
Algengast er að neytendur leiti til Neytendaaðstoðarinnar með símtali, enda almennt fljótlegasta leiðin til þess að fá svör við þeim spurningum sem á þeim brenna. Á árinu 2018 bárust 2.985 erindi með símtali, 1.767 erindi bárust í tölvupósti og 253 leituðu til skrifstofu samtakanna.

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 er því óskað eftir frekari málgögnum.



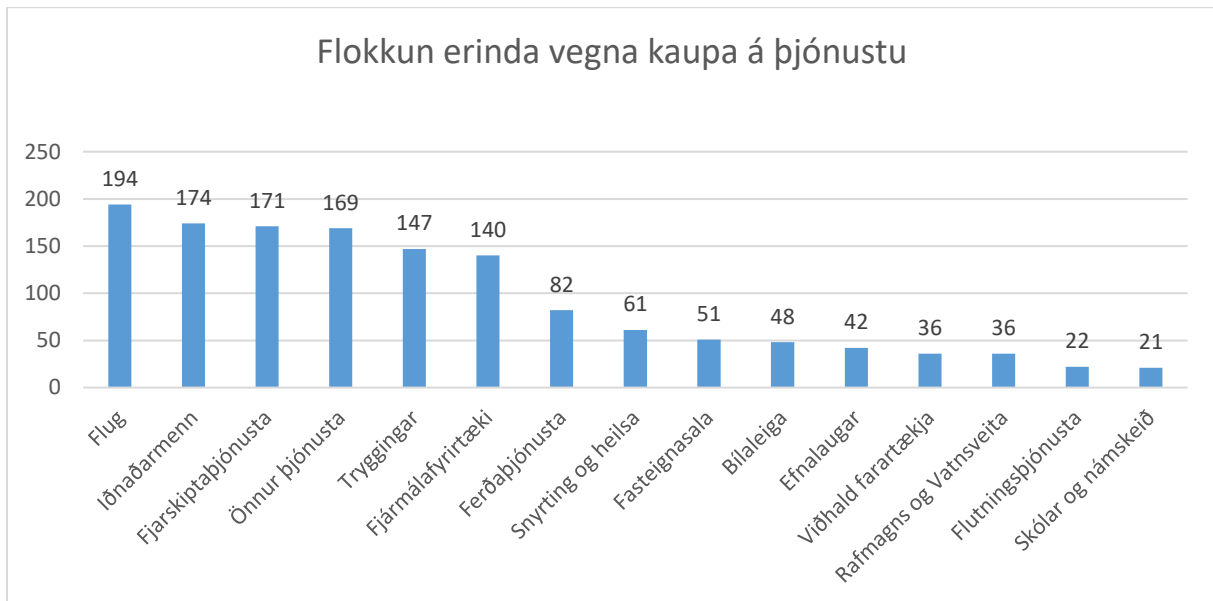
Skipting erinda eftir málaflokkum

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 raftæki og hins vegar farartæki.



Nokkrir flokkar eru iðulega stórir þegar kemur að vörukaupum, en í því sambandi má t.a.m. nefna farartæki, matvæli og raftæki.

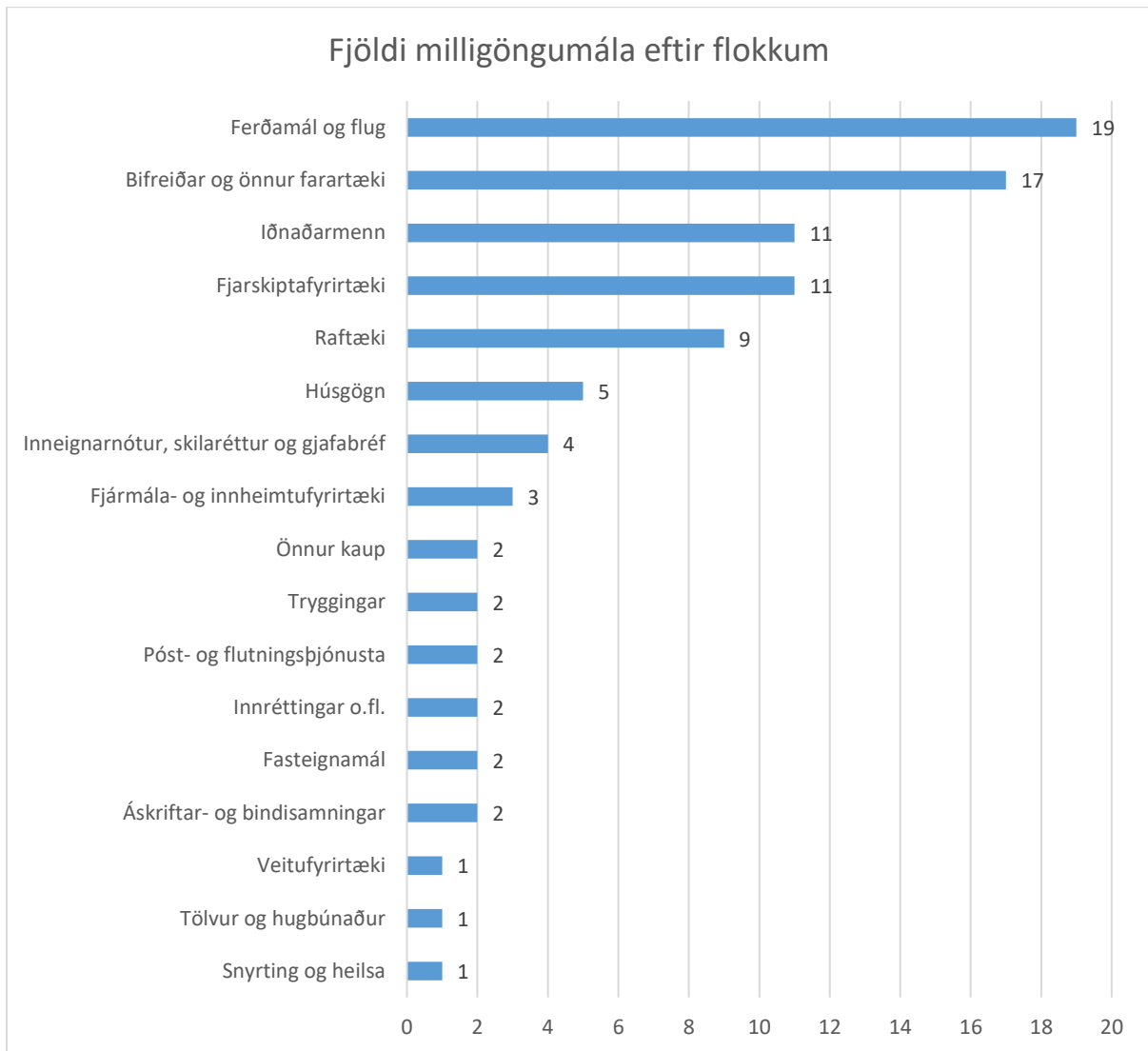
Ef litið er til þjónustukaupa er stærsti einstaki flokkurinn vegna flugmála, en erindi vegna iðnaðarmanna og fjarskiptafyrirtækja eru einnig mörg eins og undanfarin ár. Í lok árs 2018 voru blikur á lofti varðandi flugfélög og því leituðu margir til Neytendaaðstoðarinnar með óskir um ráðleggingar og upplýsingar um réttarstöðu þeirra ef flugfélag sem þeir áttu bókað flug með myndi fara í þrot.



Líkt og með mál er varða vörukaup þá eru erindi vegna þjónustukaupa gjarnan mis umfangsmikil eftir flokkum og eðli þeirra. Þannig eru þeir hagsmunir sem eru undir í málum er varða bankastarfsemi oft svo miklir að starfsmenn Neytendaáðstoðarinnar sjá ekki aðra leið færa en að leiðbeina neytendum að leita til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Þeir neytendur sem eru félagsmann njóta jafnframt aðstoðar við málatilbúnað fyrir kæruneftndum kjósi þeir það. Þá eru mál vegna iðnaðarmanna oft mjög umfangmikil og ágreiningur oft erfiður viðureignar þar sem samningar eru gjarnan munnlegir.

Fjöldi milligöngumála

Á árinu 2018 annaðist Neytendaáðstoðin milligöngu fyrir hönd neytenda í 94 málum. Flest mál voru vegna ferðalaga og flugs, eða 19 talsins, en sá málaflokkur var einnig stærstur á árinu 2017. oftast er um að ræða seinkun eða aflýsingar á flugi, kvartanir vegna aðbúnaðar á gististöðum, viðskipti við bílaleigur o.s.frv. Mál vegna fjarskiptaþjónustakja, fjármálafyrirtækja, áskriftar- og bindisamninga og iðnaðarmanna eru iðulega áberandi en eins og meðfylgjandi mynd sýnir geta málin í raun varðað öll möguleg atriði neytendaréttar.



Um úrskurðar- og kærunefndir

Neytendasamtökin hafa beitt sér fyrir stofnun ýmissa úrskurðar- og kærunefnda í gegnum tíðina og eiga samtökin aðild að sex slíkum nefndum. 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 hafa átt þátt í að stofna eru eftirfarandi:

- Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og Félags efnalaugaeigenda.
- Úrskurðarnefnd Samtaka ferðaþjónustunnar 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 2020. Samtökin líta björtum augum á framtíðina og vonast er til að félagsmönnum munu fjölga með aukinni vitundarvakningu almennings á mikilvægi neytendamála.