

Smálán  
eru ólán

Koffindrykkir  
ekki fyrir börn

Netsvindl – hvað  
ber að varast



# Neytendablaðið



## Neytendasamtökin

65 ÁRA

## EFNI

Leiðari	2
Fréttir af NS	3
Réttindi flugfarþega	4
Jóhannes Gunnarsson – minning	5
Valgreiðslukröfur	6
Afmælistveðja frá ráðherra	7
Smálán eru ólán	8
Breki Karlsson – viðtal	11
Bílaleigur undir smásjóni	12
Frá varaformanni	13
Neytendasamtökin í 65 ár	16
Einar Bjarni Einarsson - viðtal	19
Netsvindl	20
Alþjóðadagur neytenda	21
Koffindrykkir	22



### LEIÐARINN

# Ennþá verk að vinna



Neytendasamtökin fagna 65 ára afmæli í ár en samkvæmt nokkuð áreiðanlegum heimildum munu þau vera með elstu neytendasamtökum í heimi. Mikið vatn hefur runnið til sjávar frá því að Sveinn Ásgeirsson fjallaði um bága stöðu íslenskra neytenda í útvarpserindi árið 1952. Ári síðar voru Neytendasamtökin stofnuð og var Sveinn fyrsti formaður þeirra. Eitt meginverkefni samtakanna hefur frá upphafi verið að aðstoða neytendur við að leita réttar síns og átti fólk það til

að hringja heim til Sveins og leita ráða hjá honum. Varð þá ekki hjá því komist að opna skrifstofu og ráða fólk til starfa.

Starfsemin varð umfangsmeiri eftir því sem árin liðu og ófáir lögðu hönd á plóg til að efla og stækka samtökin. Um tíma voru starfrækt neytendafélög úti um allt land. Fyrsti formaður Neytendafélags Borgarfjarðar var þrítugur mjólkurfræðingur sem átti eftir að setja mark sitt á Neytendasamtökin svo um munaði. Jóhannesi Gunnarssyni verður seint fullþakkað hið mikla og óeigingjarna starf sem hann vann í þágu íslenskra neytenda en hann stóð í stafni samtakanna í næstum fjóra áratugi. Jóhannes lést í janúar sl., rétt einu og hálfu ári eftir að hann hætti störfum fyrir Neytendasamtökin.

Neytendabaráttan hefur tekið á sig ýmsar myndir undanfarna áratugi og oft hefur náðst góður árangur en samtökin hafa þó líka oft talað fyrir daufum eyrum stjórnvalda. Í tæpan áratug hafa Neytendasamtökin kallað eftir því að stjórnvöld komi böndum á þá okurlánastarfsemi sem smálánafyrirtækin stunda. Þessi fyrirtæki hafa verið dæmd fyrir að brjóta lög um neytendalán og komast upp með að halda starfsemi áfram óhindrað þar sem tiltæk úrræði virðast ekkert bíta. Stjórnvöld hafa sýnt ótrúlegt úrræðaleysi í þessu máli eins og lesa má um hér í blaðinu. Ástæðan fyrir því að ég rek þetta mál sérstaklega er að þótt mjög margt hafi færst til betri vegar á síðustu 65 árum er verkefnunum hvergi nærri lokið. Neytendasamtökin munu því áfram standa vaktina eins og þau hafa gert síðustu áratugi með dyggum stuðningi félagsmanna sinna. Sagan sýnir að nú sem fyrr er þörf fyrir öflug hagsmunasamtök neytenda hér á landi.

## NEYTENDABLAÐIÐ

1. tbl. 64. árg.mars 2018

Útgefandi: Neytendasamtökin,  
Hverfisgötu 105, 101 Reykjavík  
Sími: 545 1200

Veffang: [www.ns.is](http://www.ns.is)

Netfang: [ns@ns.is](mailto:ns@ns.is)

Ritstjóri: Brynhildur Pétursdóttir

Ritnefnd: Ívar Halldórsson, Hrannar Már Gunnarsson

Umbrot og hönnun: 23 Auglýsingastofa

Prentun: Ísafoldarprentsmiðja

Forsíðumynd: collage hönnun - 23 SHP

Ljósmynd af BP: Auðunn Nielsson

Upplag: 8.400 eintök

Árgjald Neytendasamtakanna árið 2018

er 5.800 krónur

*Upplýsingar úr Neytendablaðinu er óheimilt að nota í auglýsingum og við sölu nema skriflegt leyfi Neytendasamtakanna liggi fyrir.*

Lykilorð á heimasíðunni:

Notendanafn: félagi

Lykilorð: neytandi65

Brynhildur Pétursdóttir



## Fjármálalæsi íslenskra nemenda metið í PISA árið 2021

Ráðherra menntamála, Lilja Alfreðsdóttir, var hvött til þess að tryggja þátttöku Íslands í fjármálalæsishluta PISA könnunarinnar árið 2021. Frestur til að lýsa yfir áhuga rann út 12. febrúar en Ísland hefur aldrei tekið þátt í þessum hluta áður. Stofnun um fjármálalæsi, Neytendasamtökin, Heimili og skóli, Samtök fjármálafyrirtækja, Umboðsmaður skuldara og Landssamtök lífeyrissjóða stóðu saman að ályktun sem send var ráðherra þann 7. febrúar en í henni sagði m.a.:

„Fjármálalæsi er grundvallarfærni sem hægt er að læra. Skortur á fjármálalæsi hefur ekki einungis neikvæð áhrif á efnahag einstaklinga, heldur einnig á almenn lífsgæði. Gott fjármálalæsi skilar sér í betri ákvarðanatöku einstaklinga í fjármálum, stuðlar að stöðugleika og aukinni hagsæld. Mikilvægi fjármálalæsis er óumdeilt og við skorum á stjórnvöld að nýta það tækifæri sem felst í þátttöku í fjármálalæsishluta PISA-könnunarinnar árið 2021.“

Þann 13. febrúar sendi ráðherra síðan frá sér tilkynningu um að Ísland myndi taka þátt í fjármálalæsishluta PISA-könnunarinnar 2021 og fagna Neytendasamtökin þeirri ákvörðun.



## Leigjendaaðstoðin

Neytendasamtökin hafa rekið Leigjendaaðstoð frá árinu 2011 með þjónustusamningi við stjórnvöld. Í janúar var undirritaður nýr samningur fyrir árið 2018 og leggur velferðar-ráðuneytið 4.100.000 kr til rekstursins. Á myndinni má sjá Ásmund Einar Daðason, félags- og jafnréttismálaráðherra, undirrita samninginn ásamt Hrannari Má Gunnarssyni, stjórnanda Leigjendaaðstoðarinnar.



## † Andlát - Katrín Þorvaldsdóttir 16.8.1955 – 14.11.2017

Katrín Þorvaldsdóttir var kosin í stjórn Neytendasamtakanna á þingi þeirra í október 2016. Katrín var mikill heimsborgari og starfaði nær alla tíð við fiskútflutning. Hún dvaldi í mörg ár í Frakklandi og talaði lýtalausa frönsku. Katrín hafði mikinn áhuga á neytendamálum en varð að segja sig úr stjórn samtakanna á vormánuðum 2017 vegna veikinda. Neytendasamtökin þakka Katrínu óeigingjarnt starf í þágu samtakanna.



## Stjórn Neytendasamtakanna ályktar um vatnsverndarmál höfuðborgarsvæðisins

Stjórn Neytendasamtakanna sendi frá sér ályktun í febrúar þar sem hún mótmælir fyrirhugaðri línulögn um grannsvæði vatnsbóla allra sveitarfélaga höfuðborgarsvæðisins. Stjórnin bendir á að því fylgi afar mikið jarðrask og mengunarhætta að setja upp háspennumöstur á viðkvæmu vatnsverndarsvæði.

„Háspennulínur er hægt að setja í jörð meðfram vegum sem ekki eru á vatnsverndarsvæði. Það hlýtur alltaf að teljast betri kostur en að leggja í hættu mestu auðlind þjóðarinnar,“ segir í ályktun stjórnar.

# Sæktu bætur án kostnaðar

## - Seinkun og aflýsingar á flugi



Það hefur færst í vöxt að lögmenn bjóði fram þjónustu sína við að sækja staðlaðar skaðabætur vegna seinkunar á millilandaflugi eða aflýsingar á flugi. Þóknun fyrir þjónustuna er yfirleitt hlutfall af þeim skaðabótum sem neytandinn á rétt á. Að gefnu tilefni vilja Neytendasamtökin benda á að neytendur geta sótt slíkar bætur sér að kostnaðarlausu.

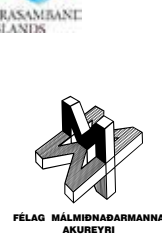
**Neytendasamtökin** aðstoða félagsmenn við að leita réttar síns og sjá um milli-göngu þegar þess er þörf. Slík þjónusta er innifalin í árgjaldi samtakanna. Félagsmenn eru hvattir til að nýta sér þessa aðstoð ef þess gerist þörf.

**Evrópska neytendaaðstoðin (ECC)** aðstoðar neytendur þvert yfir landamæri. Lendi neytandi, búsettur á Íslandi, í því að flugi hans er seinkað eða aflýst af völdum flugfélags í Evrópu getur hann leitað til ENA sér að kostnaðarlausu. Það sama gildir um neytendur búsetta innan Evrópusambandsins sem vilja sækja rétt sinn gagnvart flugfélagi sem starfar á Íslandi.

**Samgöngustofa** tekur við kvörtunum frá flugfarþegum og leysir úr ágreiningi svo sem vegna seinkana í flugi. Það er neytendum að kostnaðarlausu að senda mál til Samgöngustofu.



## Stéttarfélagin styðja við neytendastarf



Alþýðusamband Íslands



Verkalýðs- og sjómannafélag Keflavíkur og nágrennis





# ✝ Jóhannes Gunnarsson

## 1949-2018

Jóhannes Gunnarsson, fyrrverandi formaður Neytendasamtakanna, lést 6. janúar sl., 68 ára að aldri. Hann fæddist í Reykjavík þann 3. október 1949, næst- yngstur sex systkina. Jóhannes var tvíkvæntur og skilur eftir sig fimm börn og tuttugu og tvö barnabörn.

Jóhannes var mjólkurfræðingur að mennt. Hann hóf nám í mjólkurfræði við Mjólkurstöðina í Reykjavík árið 1966 en flutti til Danmerkur og útskrifaðist sem mjólkurfræðingur árið 1970. Hann stundaði framhalds- nám í Óðinsvéum og útskrifaðist þaðan árið 1971 með réttindi mjólkurbússtjóra og sérhæfði sig síðar í ostagerð. Jóhannes starfaði við Mjólkurbú Flóamanna frá 1972 til 1973 og var mjólkurbússtjóri í Neskaupstað frá 1973 til 1975. Frá 1975 til 1980 starfaði hann við mjólkursamlagið í Borgarnesi sem ostagerðarmeistari. Árið 1980 hóf Jóhannes störf hjá Verðlags-stofnun og starfaði þar til 1990 sem útgáfustjóri.

Afskipti Jóhannesar af neytendamálum hófust fyrst árið 1978 en þá bað Reynir Ármannsson, þáverandi formaður Neytendasamtakanna, Jóhannes að stýra fundi í Borgarnesi. Í framhaldinu var Neytendafélag Borgarfjarðar stofnað og Jóhannes kosinn formaður þess. Eftir það varð ekki aftur snúið. Sama ár settist Jóhannes í stjórn Neytendasamtakanna. Hann varð varaformaður samtakanna 1982 og tók við for- mannsembætti 1984. Því embætti gegndi hann nær sleitulaust til ársins 2016. Jóhannes var jafnframt framkvæmdarstjóri Neytendasamtakanna frá 1990 til 1998.

Jóhannes var ósérhlífinn og heiðarlegur baráttumaður fyrir auknum réttindum neytenda. Hann lagði ætíð áherslu á að Neytendasamtökin væru óháð samtök og leitaðist eftir því að innan stjórnar samtakanna væri fólk með ólíkar skoðanir á þjóðmálum sem væri sameinað í baráttunni fyrir auknum réttindum neytenda. Jóhannes var naskur að fá fólk til liðs við samtökin og taka að sér verk fyrir þau. Fljótega eftir að Jóhannes tók að sér forystu hjá Neytendasamtökunum háðu samtökin harða baráttu gegn ríkiseinokun og markaðsráðandi fyrirtækjum á mörgum mikilvægustu sviðum viðskiptalífsins. Stundum hafðist sigur, svo sem gegn einokunarstarfsemi Grænmetisverslunar ríkisins, en oft drógu stjórnvöld mjög á langinn að innleiða eðlilegar réttarbætur handa neytendum. Eitt af því sem Jóhannes barðist ötullega fyrir var að sett yrðu lög um aukin réttindi ábyrgðarmanna. Þegar ljóst var að stjórnvöld treystu sér ekki til að setja slík lög stóðu Neytendasamtökin að mjög mikilvægu samkomulagi við banka og sparisjóði sem dómstólar hafa tekið tillit til í dómum sem fallið hafa.

Jóhannes náði að sameina í eitt áhugamál og vinnu eða, eins og hann orðaði það sjálfur; hann gerði hobbýið að ævistarfi. Í hartnær fjóra áratugi stóð Jóhannes vaktina fyrir neytendur sem eiga honum mikið að þakka. Hann var gerður að heiðursfélaga Neytendasamtakanna árið 2017. Neytendasamtökin þakka Jóhannesi Gunnarssyni fyrir þrotlausa baráttu fyrir auknum réttindum neytenda og senda ættingjum hans innilegar samúðarkveðjur.



## Valgreiðslukröfur í heimabanka

Notendur heimabanka hafa eflaust orðið varir við valgreiðslukröfurnar frá hinum ýmsu góðgerða- og félagsamtökum í fjáröflunarskyni. Sú spurning hefur vaknað hvort notendur heimabanka ættu að geta neitað viðtöku slíkra valgreiðslukrafna með svipuðum hætti og fólk getur hafnað fjölpósti og sölu- og fjáröflunarsímhringingum. Hingað til hefur það þó ekki staðið fólk til boða hvað valgreiðslukröfurnar varðar.

Þá er spurning hvort þessar kröfur geti verið ruglandi fyrir fólk sem jafnvel greiði þær fyrir mistök. Þessar áhyggjur hafa sérstaklega beinst að hópi eldri notenda heimabanka, sem átta sig kannski ekki fyllilega á eðli krafna og/ eða eiga ef til vill erfiðara með að lesa smátt letur á tölvuskjánum. Valgreiðslukröfurnar eru þó aðskildar frá hefðbundnum reglulegum reikningum í heimabanka svo það dregur eflaust úr hættu á að þær séu greiddar án þess að fólk ætli sér það. Þetta breytir því þó ekki að mörgum finnst valgreiðslukröfurnar hvímléiðar, rétt eins og fjölpóstur og sölusímhringingar. Neytendablaðið hafði samband við þrjá stærstu viðskiptabankana og spurði hvort eitthvað stæði í vegi fyrir því að fólk geti afþakkað valgreiðslukröfur þannig að þær myndu hreinlega ekki birtast í heimabankanum. Í heimabönkum Arionbanka, Íslandsbanka og Landsbankans birtast valgreiðslukröfur á forsíðu en viðskiptavinir geta falið kröfurnar sjálfir. Enginn heimabanki býður upp á stillingu sem gerir notendum kleift að afþakka valgreiðslukröfur með öllu. Samkvæmt svörum Arionbanka getur starfsmaður bankans þó stillt heimabankann þannig að það lokist á allar valgreiðslur, þ.e. að þær birtist ekki í heimabankanum.

Að því er fram kemur í svörum bankanna liggur vandinn hjá Reiknistofu bankanna en kerfi hennar býður ekki upp á það að notendur hafni valgreiðslukröfum. Vert er að geta þess að Landsbankinn hefur látið þá skoðun í ljós að Fjármálaeftirlitið ætti að gefa út þau tilmæli til Reiknistofu bankanna, og um leið til viðskiptabanka hér á landi, að notendur heimabanka ættu að geta hafnað öllum valgreiðslukröfum til frambúðar, eða að minnsta kosti valgreiðslukröfum frá tilteknum aðilum. Neytendasamtökin taka undir þessa kröfu; það ætti að vera val neytenda að geta hafnað viðtöku valgreiðslukrafna.



## Bíll skemmist á verkstæði

Félagsmaður leitaði til samtakanna vegna tjóns á bifreið. Hann hafði farið með bifreiðina á verkstæði í þeim tilgangi að láta framkvæma ýmsar breytingar á henni. Ekki vildi betur til en svo að á verkstæðinu skemmdist bifreiðin og tók nokkrar vikur að fá varahluti. Þann tíma var maðurinn bíllaus og óskaði eftir að verkstæðið útvegaði honum bílaleigubíl á meðan á viðgerðinni stæði. Verkstæðið benti á tryggingafélag sitt en það sagði verkstæðið ekki tryggt fyrir tjóninu og því myndi tryggingafélagið ekki greiða fyrir bílaleigubíl.

Neytendasamtökin sendu erindi á verkstæðið og kröfðust þess að verkstæðið stæði straum af kostnaði við bílaleigubíl þá daga sem maðurinn væri bíllaus enda var ekki um það deilt að verkstæðið hafði valdið tjóni á bílnum. Eftir milli-göngu Neytendasamtakanna fékk maðurinn bílaleigubíl til umráða þar til viðgerðinni var lokið.

## Viltu vera á netfangalista?



Við viljum gjarnan geta sent félagsmönnum Neytendasamtakanna upplýsingar og fréttir með tölvupósti. Félagsmenn fá Neytendablaðið fjórum sinnum á ári en þess á milli geta verið skilaboð og áhugaverðar fréttir sem eiga erindi til félagsmanna. Þeir sem óska eftir að vera á netfangalista mega gjarnan senda okkur skilaboð á [ns@ns.is](mailto:ns@ns.is) eða skrá sig beint á póstlistann á [www.ns.is](http://www.ns.is).



# Afmælikveðja frá ráðherra

**Í 65 ár hafa Neytendasamtökin unnið ötullega í þágu neytenda á Íslandi. Margt hefur breyst á þessum tíma, þar á meðal vitund okkar neytenda og hafa samtökin gegnt þar mikilvægu hlutverki. Ég óska Neytendasamtökunum til hamingju með 65 ára afmælið.**

Á undanförnum þremur áratugum hafa neytendamál vaxið mjög að umfangi í Evrópu í gegnum markvissa þróun á sviði löggjafar og fleiri aðgerða. Vegna aðildar Íslands að EES hefur Ísland fylgt framangreindri þróun varðandi innleiðingu á löggjöf og margvíslegum aðgerðum í þágu neytenda.

Neytendasamtökin hafa sinnt hlutverki sem kallast Evrópska neytendaástoðin (ECC-netið) en það er ókeypis aðstoð sem starfrækt er innan ESB auk Íslands og Noregs. Tilgangur netsins er að veita neytendum, sem kaupa vörur og þjónustu af seljanda í öðru Evrópuríki, upplýsingar og aðstoð komi upp ágreiningur vegna viðskiptanna. Kostnaðurinn af þessari aðstoð skiptist milli ESB og aðildarríkjanna.

Á döfinni er jafnframt innleiðing á Evróputilskipun sem varðar úrræði neytenda utan dómstóla. Hún felur

í sér réttarbót fyrir neytendur enda geta þeir þá í auknum mæli sótt rétt sinn með úrræðum sem eru fljót-virkari og ódýrari en dómstólaleiðin. Vinna við þessa tilskipun er í fullum gangi og mun hún án efa hafa jákvæð áhrif á framþróun mála fyrir neytendur. Ekki er búið að ljúka endanlegri vinnu við gerð frumvarps en vinnan er á góðri leið og vonast ég eftir góðri samvinnu við Neytendasamtökin um þetta mál.

Atvinnuvega- og nýsköpunaráðuneytið er ráðuneyti neytendamála og fer með flesta þá lagabálka sem teljast til neytendamála. Reyndar má segja að neytendaákvæði í íslenskri löggjöf séu töluvert brotakennd því þau er að finna á víð og dreif um löggjöfina. Því er stundum ekki alveg einfalt fyrir hinn almenna neytanda að átta sig á hvar einstök verndarákvæði er að finna.

Lög um neytendalán nr. 33/2013 voru sett til að setja skýrari ramma um lánveitingar til einstaklinga. Lögin byggja á Evróputilskipun og er meginmarkmið þeirra að tryggja neytendum upplýsingar um kostnað við lántöku. Lánveitendum er skylt að upplýsa neytendur um svokallaða árlega hlutfallstölu kostnaðar sem þýðir að auðvelt

er að bera saman kostnað á milli lánveitenda.

Séríslensku ákvæði var bætt við lögin vegna starfsemi smálánafyrirtækja. Sett var hámark á árlega hlutfallstölu kostnaðar sem var langt undir algengum kostnaði smálánafyrirtækja og hafði því afgerandi áhrif á starfsemi þeirra. Fyrirtækin hafa brugðist við með því að setja á ný gjöld, t.d. flýtgjald og gjald fyrir rafbækur. Stjórnvöld telja nýju gjöldin ólögmet og hafa dómstólar ýmist staðfest það eða eiga eftir að kveða upp sinn dóm. Neytendasamtökin hafa frá upphaf gert athugasemdir við starfsemi smálánafyrirtækja og hafa samtökin haft mikil áhrif á þróun laga um neytendalán.

Þetta dæmi sýnir vel nauðsyn þess að samtök neytenda séu á varðbergi í síbreytilegum heimi verslunar og viðskipta. Í störfum mínum sem ráðherra neytendamála tel ég mikilvægt að eiga góð samskipti við Neytendasamtökin og að rödd samtakanna sé sterk.

Þórdís Kolbrún Reykfjörð Gylfadóttir  
*ferðamála-, iðnaðar- og nýsköpunar-  
ráðherra*

# Stór lán...

**Mikið hefur verið fjallað um smálánafyrirtæki á undanförunum vikum en Neytendasamtökin hafa alla tíð haft horn í síðu þessara fyrirtækja. Smálánafyrirtækin skutu fyrst upp kollinum eftir efnahagshrunið árið 2008. Lánafyrirkomulagið var nýstárlegt en hægt var að taka tiltölulega lágar fjárhæðir að skammtímaláni með óhóflegum kostnaði.**

Aðgengið að þessum lánnum er mjög gott því þau er hægt að fá með því einfaldlega að senda sms. Lánin þarf að greiða til baka eftir 14 eða 30 daga og ef greiðsla kemur ekki á tilsettum degi eru fyrirtækin fljót að innheimta kröfurnar með tilheyrandi kostnaði. Það virðist lítið vera hægt að semja um greiðslur og grípa margir til þess ráðs að taka ný lán til þess að greiða eldri lán og þannig upphefst ákveðinn vitarhringur. Í upphafi fjölgaði fyrirtækjunum ört og augljóst var að þau græddu á tá og fingri en alla tíð hefur verið óljóst hver eða hverjir standa á bakvið þau.

## **Kallað eftir aðgerðum 2009**

Neytendasamtökin sendu erindi til efnahags- og viðskiptaráðuneytisins í desember árið 2009 þar sem samtökin kröfðust þess að gripið yrði til aðgerða gegn smálánafyrirtækjum. Erindið var ítrekað hálfu ári síðar og í júní 2010 barst loks svar frá ráðuneytinu. Í því ber ráðuneytið því m.a. fyrir sig að EES-reglur komi í veg fyrir að settar séu skorður við starfsemi smálánafyrirtækja. Það var síðan ekki fyrr en árið

2013 sem Alþingi setti ný lög um neytendalán en samkvæmt þeim má árleg hlutfallstala kostnaðar ekki fara yfir 50% að viðbættum stýrivöxtum. Þannig var reynt að koma í veg fyrir þann óhóflega kostnað sem fylgdi lánunum en Neytendasamtökin töldu þó að miða ætti við minna hlutfall en 50%, sem er töluvert hátt að mati samtakanna.

## **Farið í kringum lögin**

Eftir að lögin höfðu tekið gildi tóku smálánafyrirtækin upp á því að skilyrða lántöku sína með því að leggja á svokallað flýtigjald. Það þýddi í raun að lengri tíma tók að fá lánin útgreidd nema flýtigjaldið væri greitt. Gjaldið var töluvert hátt eða um 20% af lánsupphæð og þar með var kostnaðurinn kominn upp fyrir hámarkið samkvæmt lögum. Eftir að Neytendastofa hafði lagt sektir á fyrirtækin fór sú deila alla leið fyrir dómstóla sem staðfestu ákvörðun Neytendastofu um að flýtigjaldið væri hluti af lántökukostnaði sem þar með væri orðinn hærri en lög heimila.

## **Rafbækur seldar samhliða lántöku**

Smálánafyrirtækin dóu þó ekki ráðalaus og fóru að skilyrða lánin með því að breyta um hugtak. Í stað þess að greiða flýtigjald þurftu lántakar nú að kaupa sérstakar rafbækur samhliða láninu. Kostnaður vegna þessara rafbókarkaupna var sá sami og vegna flýtigjaldsins. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að enginn munur væri á þessu tvennu enda væri kostnaður við rafbók jafn augljós hluti lántökukostnaðar og flýtigjaldið. Þegar ljóst var að starfshættir fyrirtækjanna myndu ekki breytast lagði Neytendastofa á

---

***Í stað þess að greiða flýtigjald þurftu lántakar nú að kaupa sérstakar rafbækur samhliða láninu.***

---

sektir að fjárhæð 10.000.000 kr. auk 500.000 kr. í dagsektir. Þeirri ákvörðun skaut fyrirtækið E content ehf., sem rekur m.a. Múla, 1909, Hraðpeninga, Smálán og Kredia, til áfrýjunarnefndar neytendamála sem staðfesti ákvörðun Neytendastofu. Fyrirtækið sætti sig ekki við þá niðurstöðu og skaut málinu til dómstóls og biður það nú meðferðar. Afar líklegt er að niðurstaðan verði sú sama þar sem þýðir að smálánafyrirtækin sem eru í eigu E content hafa stundað ólöglega lánastarfsemi svo árum skiptir og komist upp með það.

## **Eru sektirnar greiddar?**

Neytendasamtökin hafa óskað eftir upplýsingum um það hvort þær sektir sem lagðar hafa verið á fyrirtækin hafi fengist greiddar. Í tilfelli fyrirtækisins E content ehf. er um að ræða tugi milljóna og nú hefur fyrirtækið flutt rekstur sinn til Danmerkur. Þrátt fyrir það heldur fyrirtækið áfram að lána íslenskum neytendum á sömu kjörum og bæði Neytendastofa og áfrýjunarnefnd neytendamála hafa talið að brjóti



# ... og smá

gegn ákvæðum laga um neytendalán. Neytendasamtökin hafa ekki fengið nein svör frá Fjársýslu ríkisins varðandi greiðslu sekta og gera allt eins ráð fyrir því að þær séu allar ógreiddar.

## Láta sektir ekki á sig fá

Neytendasamtökin telja þó alvarlegast hversu illa gengur að koma böndum á fyrirtækin, sem augljóslega brjóta lög með skilmálum sínum. Fyrirtækið E content virðist ekki láta sektir á sig fá og lætur reyna á mál fyrir dómstólum þótt fyrirséð sé að þau muni tapast. Væntanlega er kostnaður við dómsmál smávægilegur miðað við þær tekjur sem fyrirtækið aflar á meðan dómur er ekki fallinn. Það má því allt eins vænta þess að smálánafyrirtækin haldi áfram að finna nýjar leiðir til að bæta kostnaði á lán, kalla hann einhverjum nöfnum og fara með hvert mál eins langt og hægt er í kerfinu og komast upp með að halda starfseminni áfram á meðan.

## Stjórnvöld grípi til aðgerða

Þessi staða er ólíðandi. Ekki bara er verið að veita ólögleg lán og ganga gegn lögbundnum réttindum neytenda heldur er kostnaður skattgreiðenda töluverður vegna vinnu eftirlitsstofnana og dómstóla. Neytendasamtökin sendu því erindi á atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið í febrúar sl. Þar sem þess er krafist að stjórnvöld grípi til aðgerða og tryggji að smálánafyrirtækin starfi lögum samkvæmt. Um svipað leyti bárust fréttir af því frá umboðsmanni skuldara að hlutfall smálána af heildarskuldum umsækjenda um greiðsluáðlögun væri nú í fyrsta skipti hærra en hlutfall fasteignalána.

***Neytendasamtökin telja þó alvarlegast hversu illa gengur að koma böndum á fyrirtækin, sem augljóslega brjóta lög með skilmálum sínum.***

## Neytendastofa leggur til norsku leiðina

Neytendastofa fer með eftirlit með lögum um neytendalán og hefur, eins og áður segir, ítrekað komist að þeirri niðurstöðu að smálánafyrirtækin hafi brotið lög. Tryggvi Axelsson, forstjóri Neytendastofu, sagði í samtali við Neytendablaðið að Neytendastofa hefði í gegnum tíðina beint þeim tilmælum til stjórnvalda að gera starfsemi smálánafyrirtækja leyfisskylda. Þannig hefði Neytendastofa t.d. sent upplýsingar til ráðuneytisins árið 2011 um að smálán heyrðu nær sögunni til í Noregi. Ástæðan var sú að þar var starfsemin gerð leyfisskyld og heyrði því undir eftirlit norska fjármálaeftirlitsins. Lagði Neytendastofa til að þessi leið yrði farin hér á landi enda um einfalda lagabreytingu að ræða. Þessa leið hafa svo reyndar öll hin Norðurlöndin farið og gert starfsemi leyfis- og skráningarskylda. Tryggvi segist ekki vita hvers vegna ekkert hafi verið að gert en segist bjartsýnn á að nú verði loksins breyting á.

## Hvað er árleg hlutfallstala kostnaðar?

Árleg hlutfallstala kostnaðar (ÁHK) er ákveðin tala sem gefur til kynna allan þann kostnað sem til fellur vegna láns á ársgrundvelli. Markmiðið er að neytendur geti á einfaldan hátt borið saman kostnað við lán með því að bera saman ÁHK á þeim lánum sem standa til boða. Vextir geta verið lægri á einu láni en lántökukostnaður að sama skapi hár og því er ekki alltaf nóg að bera bara saman vextina.

Reglan um ÁHK auðveldar þeim sem ætla sér að taka lán að bera saman kostnað þess milli mismunandi lánveitenda og veitir neytendum ákveðna yfirsýn yfir þann kostnað sem til fellur á hverju ári.





---

**Neytendastofa hefur lagt til að fyrirtækin verði gerð leyfis skyld eins og gert er á hinum Norðurlöndunum.**

---

**Ágeng markaðssetning**

Markaðssetning smálánafyrirtækjanna er mjög ágeng eins og sjá má hér til hliðar. Hafi einhver tekið smálán má viðkomandi búast við stöðugu áreiti og áminningu um „inneign“ sem sé um að gera að nýta. Neytendasamtökin þekkja dæmi þess að skuldir safnist upp og geti numið fleiri milljónum og að foreldrar komi börnum sínum til aðstoðar til að losa þau undan skuldunum. Þá eru einnig dæmi um að verið sé að taka smálán í nafni annarrar manneskju. Þá virðist duga að hafa kennitölu og upplýsingar um bankareikning viðkomandi sem er með öllu óásættanlegt.

Hæ [REDACTED] Ertu nokkuð að gleyma okkur? Þú ert með 80000 í heimild. Svaraðu þessu sms og við leggjum lánið strax inn á þig. Eigðu góðan dag, 1909.

Hæ [REDACTED], langt síðan við heyrðum síðast í þér. Við vildum bara minna þig á að þú att 80000 heimild sem þú getur nýtt þér hentar með því að svara þessu sms. Eigdu godan dag, Kredia.

Hæ [REDACTED] Ertu nokkuð að gleyma okkur? Þú ert með 30000 í heimild. Svaraðu þessu sms og við leggjum lánið strax inn á þig. Eigðu góðan dag, 1909.

# Að vera læs á fjármál

## - Eitt stærsta neytendamálið



**Breki Karlsson hefur um árabil unnið við að efla fjármálalæsi þjóðarinnar. Hann segir ekki bara mikilvægt fyrir einstaklinga að ná góðum tókum á eigin fjármálum, það sé beinlínis þjóðhagslega hagkvæmt. Neytendablaðið tók Breka tali.**

### Dýrkeypt reynsla

Það liggur beinast við að spyrja hvað hafi orðið til þess að Breki fór að vinna að þessum málum. „Það er tvennt sem kom til. Þegar við hjónin vorum nýbyrjuð að búa og náðum vart endum saman fór ég að halda heimilisbókhald og komst að því að raunveruleg eyðsla okkar var langt frá því að vera sú sem við töldum að hún væri. Hitt var að þegar ég var rétt um þrítugt fór fyrirtæki sem ég átti hlut í á hausinn og ég hafði skrifað upp á einhverja pappíra sem ég gerði mér ekki almennilega grein fyrir að gæti komið mér í koll síðar. En ég lenti sem sagt í því að þurfa að standa í skilum fyrir fyrirtækið og hugsaði sem svo að þetta hefði verið heldur dýrkeypt nám.“ Breki segist hafa áttað sig á því að hann hafði ekki fengið neina kennslu í heimilisfjármálum, hvorki í grunnskóla né framhaldsskóla. Þetta hafi opnað augu hans fyrir því að hann væri líklega ekki sá eini sem þyrfti að læra um fjármál með því að hlaupa á vegg. Breki skellti sér því í nám í viðskiptafræði og fjallaði lokaverkefni hans um fjármálalæsi framhaldsskólanema á Íslandi. Í kjölfarið fór hann í meistaranám í hagfræði í Kaupmannahöfn og við heimkomuna setti hann á fót

Stofnun um fjármálalæsi í samstarfi við Háskólann í Reykjavík.

### Hægt að auka ráðstöfunartekjur

„Fjármálalæsi er í mínum augum eitt stærsta neytendamálið,“ segir Breki enda snerti það nánast öll svið mannlífsins. „Vissulega er verið að vinna að eflingu fjármálalæsis víða. En kerfið er svolítið sett upp þannig að hver og einn er að vinna í sínu og heildarmyndina vantar. Til þess að ná verulegum árangri þurfum við að móta sameiginlega stefnu í fjármálalæsi eins og svo margar þjóðir hafa gert. Rannsóknir sýna að með samstilltu átaki og tiltölulega einföldum aðgerðum er hægt að auka ráðstöfunartekjur einstaklinga svo um munar. Það er því til mikils að vinna.“

### Íslendingar engir eftirbátar

Þegar þekking Íslendinga á fjármálum er borin saman við þekkingu annarra þjóða kemur í ljós að við stöndum þeim ekki að baki. Breki segir þó að við séum líklegri en aðrar þjóðir til að greiða skuldir okkar með lántöku, sem sé áhyggjuefni. Stofnun um fjármálalæsi gerir reglulega kannanir á þekkingu landans. Meðal þess sem hefur komið í ljós er að sífellt fleiri halda heimilisbókhald. Það er að mati Breka vísbending um góða stjórnun á eigin fjármálum. Þekkingin virðist líka vera að aukast en Breki nefnir að rannsóknirnar sýni að ekki sé þó endilega samband á milli þekkingar og hegðunar. „Besta leiðin til að breyta hegðun í fjármálum er kannski ekki sú að auka við þekkingu heldur að stuðla að

**Mörgum þykja fjármál erfið og leiðinleg, en með því að breyta sjónarhorninu aðeins verða þau skemmtilegri og léttari.**

viðhorfsbreytingu. Mér finnst stundum skorta á langtímahugsun og viðhorfið „Þetta reddast“ er kannski ekki alltaf heppilegast þegar kemur að fjármálum,“ segir Breki.

### Velji skástu kjörin

Mikil umræða hefur verið um smálánastarfsemi en eru hefðbundnu fjármálafyrirtækin farin að færa sig upp á skaftið? „Ég veit ekki hvort svo sé en ég hef á tilfinningunni að þau séu að reyna að verða sýnilegri en áður. Þau voru mjög áberandi fyrir um 5-10 árum síðan en hafa hugsanlega legið í láginni síðan. Ég ætla að vona að íslenskir neytendur láti ekki glepjast af gylliboðum hvar sem þau kunna að birtast. Og krefji nauðsyn, taki þeir lán þar sem skástu kjörin bjóðast, en ekki þar sem auðveldast er að fá lánið. Það er oft þannig að því auðveldara sem það er að fá lán, þeim mun dýrari reynast þau. Þannig er t.d. langur ferill að taka húsnæðislán en nánast hægt að taka smálán með nokkrum smellum,“ segir Breki að lokum.

# Dýr viðgerð á bílaleigubílum

Bresku neytendasamtökin Which? gagnrýna þann háa kostnað sem bílaleigufyrirtæki innheimta af viðskiptavinum sínum þegar bíll verður fyrir tjóni. Segja samtökin að bílaleigur séu jafnvel að rukka tvöfalda þá upphæð sem raunverulega kostar að gera við skemmdir og tala í þessu samhengi um Grand Theft Auto.

Which? rannsakaði málið ítarlega og safnaði myndum víðsvegar í Evrópu af bílaleigubílum sem höfðu orðið fyrir skemmdum. Voru viðurkennd verkstæði beðin að meta tjónið og það svo borið saman við reikninginn sem neytendur fengu sendan. Oft munaði háum upphæðum.

Which? gerði könnun meðal 150 félagsmanna sem höfðu fengið senda reikninga frá bílaleigum vegna viðgerðartjóns. 44% aðspurðra töldu sig hafa fengið of háa reikninga og hátt í 20% höfðu fengið reikninga vegna tjóns sem þau vissu ekki að þau hefðu valdið. Þá sögðust 60% hafa verið rukkuð fyrir skemmdir

án nokkurra sönnunargagna eða upplýsinga um það hvernig niðurstaða útreikninganna væri fengin.

Mörg stóru fyrirtækjanna, þar á meðal Avis, Budget og Hertz, viðurkenndu að oft væri ekki gert við skemmdir þrátt fyrir að viðskiptavinir hefðu greitt fyrir viðgerð. Þannig væri stundum gert við margar skemmdir í einu eða bílar jafnvel seldir án þess að viðgerð hefði farið fram. Kostnaður við viðgerð er því oft „fræðilegur“, þ.e. hann er fenginn út frá ákveðnu mati sem þarf ekki að endurspeglar raunverulegan viðgerðarkostnað.

Evrópska neytendaaðstoðin á Íslandi fær töluvert af málum þar sem bílaleigur virðast rukka viðskiptavini sína um viðgerðarkostnað sem miðast við svokallað CABAS tjónamat. Að mati Neytendasamtakanna getur slíkt tjónaviðgerðarmat ekki verið fullnægjandi gagn til að sýna fram á raunverulegt fjárhagslegt tjón bílaleigunnar, enda fer það gjarnan fram án þess að bifreið sé skoðuð sérstaklega og jafnvel eingöngu út frá ljósmyndum og lýsingu á skemmdum.

---

## NEYTENDASTARF ER Í ALLRA ÞÁGU

---

### A4

*Atlantsolía*

*Bananar*

*Bónus*

*Byko*

*Coca Cola European Partners*

*Félag atvinnurekenda*

*Hagkaup*

*Húsasmiðjan*

*Iceland*

*Íslandsbanki*

*Íslandspóstur*

*Krónan*

*Landsbankinn*

*Landsvirkjun*

*MS*

*Myllan*

*Norðlenska*

*Norðurorka*

*Olís*

*Penninn Eymundsson*

*Samkaup*

*Samskip*

*Samtök verslunar og þjónustu*

*Samtök fyrirtækja í fjármála-  
þjónustu*

*Sjóvá*

*Sláturfélag Suðurlands*

*Smith & Norland*

*Sölufélag garðyrkjumanna*

*Sorpa*

*Toyota*

*Valitor*

*Vínbúðin*

*VÍS*

*Vörður tryggingar*

# Skilaboðin berast

FRÁ VARAFORMANNI



Ágætu félagsmenn

Í byrjun janúar bárust okkur þær sorgafréttir að Jóhannes Gunnarsson, fyrrum formaður Neytendasamtakanna, hefði fallið frá aðeins 68 ára að aldri. Félagsmönnum NS er flestum kunnugt um áratuga baráttu Jóhannesar fyrir bættu neytendaumhverfi með öflugri hagsmunagæslu. Barátta hans fyrir neytendur bar árangur með ýmsum hætti þó hann rataði ekki alltaf á forsiður dagblaðanna eða í fréttatíma ljósvakamiðlanna.

Vissulega er mikilvægt að Neytendasamtökin séu sýnileg í fjölmiðlum og kynni starfsemi samtakanna en þeir sem starfa að hagsmunagæslu vita að stór hluti slíkrar baráttu fer fram fjarri kastljósi fjölmiðlanna. Sem dæmi má nefna fjölmargar umsagnir sem NS hafa sent frá sér við lagafrumvörp,

þátttöku samtakanna í nefndum og starfshópum, og virkt samtal við ráðuneyti og aðrar stofnanir stjórnsýslunnar. Þá á eftir að nefna eitt af meginhlutverkum samtakanna sem er að aðstoða og leiðbeina neytendum sem ýmist leita réttar síns eða þurfa aðstoð í deilum sínum við seljendur.

Á sama tíma og við leitum leiða til að efla Neytendasamtökin er mikilvægt að fagna því sem vel gengur. Í tillögum um áherslur í neytendamálum 2016–2018, sem samþykktar voru á síðasta þingi samtakanna, gætir ýmissa grasa. Sem dæmi er hvatt til þess að Ríkissjónvarpið geri fasta sjónvarpsþætti um ýmis málefni sem varða neytendur og sinni þannig fræðsluskyldu sinni. Þakka má Kastljósi RÚV fyrir reglulega umfjöllun um neytendamál. Vonandi er stutt í að fjölmiðlar sinni neytendamálum til jafns við fréttir af viðskiptum og hagsmunamálum verslana og annarra þjónustufyrirtækja.

Nýlega hvöttu NS ásamt öðrum hagsmunasamtökun til þess að mennta- og menningarmálaráðherra beitti sér fyrir því að Ísland tæki þátt í valkvæðum fjármálalæsisluta PISA-könnunarinnar árið 2021. Vissulega er betra að stunda markvissa fræðslu um fjármálalæsi en markvissar mælingar á þeirri færni. Niðurstöður könnunarinnar gefa þó vonandi vísbendingar um hvort og þá hvernig er unnt að bæta kennslu í þessum málaflokki. Enn betra væri samt að efla strax kennslu á þessu sviði og nota niðurstöður PISA til að leggja mat á hvernig til tekst.

Neytendasamtökin hafa lengi barist fyrir því að tekið verði á starfsemi smálánafyrirtækja. Þau sendu erindi á stjórnvöld núna í febrúar og kröfðust þess að böndum yrði komið á starfsemina og hafa fjölmiðlar gert þessu máli góð skil. Samtökin munu ekki gefast upp fyrr en tryggt er að þessi fyrirtæki fari að lögum og reglum.

Neytendasamtökin hafa um árabil barist fyrir aukinni samkeppni á mörgum sviðum neytendamála. Í áðurnefndum áherslum í neytendamálum 2016–2018 segir: „Margir markaðir hér á landi ein-kennast af fákeppni. Neytendasamtökin krefjast þess að allt verði gert til að efla samkeppni á þessum mörkuðum.“ Það er því fagnaðar efni að stjórnvöld taki undir þessar áherslur og hugi nú að leiðum til að auka samkeppni í leigubílaþjónustu. Rétt er að taka undir orð framkvæmdastjóra NS um að stjórnvöld tryggi að öryggi farþega sé ekki fórnað þegar unnið er að aukinni samkeppni á þessum vettvangi.

Stjórn og starfsfólk NS mun á þessu ári vinna áfram að því að efla samtökin. Vert er að minna félagsmenn á að samtökinn eru ekki ríkisstyrkt og því eru félagsgjöld nauðsynlegur grundvöllur fyrir rekstur samtakanna. Við hvetjum félagsmenn til að taka þátt í þessu átaki. Annars vegar geta félagsmenn fengið einn eða fleiri vini og ættingja til að ganga til liðs við samtökin og hins vegar taka samtökin á móti frjálsum framlögum, hvort heldur sem það eru mánaðarlegar greiðslur með kreditkorti eða eingreiðsla á reikning samtakanna.



**Ilmur Kristjánsdóttir er leikkona og borgarfulltrúi.**

### **Hvenær gerðirðu síðast góð kaup?**

Þegar ég keypti lifrarkæfu í Pylsumeistararum við Laugalæk. Kæfan er mjög bragðgóð, úr úrvalshráefni og á góðu verði. Svo finnst mér alltaf gaman að versla við smákaupmenn og konur.

### **Hvenær keyptirðu síðast köttinn í sekkn-um?**

Það var þegar ég keypti inniskó á netinu. Auglýsingin lofaði að mér myndi líða eins ég væri að ganga um á skjújum. Inniskórnir voru mjög dýrir þegar þeir voru komnir hingað til lands. Þeir eru að vísu frekar þægilegir en það er komið gat á annan skóinn.

### **Áttu gott neytendaráð sem þú vilt deila?**

Versla við smákaupmenn eða kaupmenn sem selja beint frá býli. Það er skemmtilegra og hagkvæmara því þú kaupir minna og nýtir allt og svo er annars konar tilfinning að borða matinn, hann er betri. Það sama gildir um vörur með Fair Trade merkingu. Það er betri tilfinning að borða þannig mat. Þú færð líka næringu andans.

### **Hvar fékkstu síðast frábæra þjónustu?**

Þjónustan í Frú Laugu við Laugalæk er til fyrirmyndar.

### **Hvað læturðu fara í taugarnar á þér sem neytandi?**

Ég þoli ekki offramleiðslu, sóun og græðgi.

### **Hvar liggja veikleikar þínir sem neytandi?**

Upplýsingaskortur, ég treysti á merkingar sem gætu verið falsaðar. Græðgi, ég freistast til að kaupa eitthvað sem mig vantar ekki og ég lít framhjá staðreyndum tengdum framleiðslunni eins og þrælkun hverskonar. Sérþekking mín liggur hins vegar örugglega í nýtingu, mér er í blóð borið að nýta hluti, hvort sem um ræðir mat eða annað.



**Haraldur Þór Egilsson er safnstjóri á Minjasafninu á Akureyri.**

### **Hvenær keyptirðu síðast köttinn í sekkn-um?**

Um daginn keypti ég mér skó sem ég bæði þurfti og mig langaði í. Netsalinn var hins vegar ekkert að selja skó heldur að raka inn peningum. Ég áttaði mig á því fljótlega eftir kaupin þar sem vefsíðan gufaði upp um leið og peningarnir fóru af kreditkortinu. Valitor brást hins vegar hratt og vel við kvörtun minni og fékk ég peningana til baka þar sem ég átti skjáskot af viðskiptunum og önnur samskipti. Frábær þjónusta og skjót hjá Valitor. Það er í netviðskiptum eins og öðrum viðskiptum; það borgar sig að eiga kvittunina.

### **Ferðu vel með peninga?**

Ég reyni að vera nokkuð meðvitaður neytandi þegar kemur að verðlagi og fara vel með peninginn. Ég geri samanburð milli verslana og fylgist með verðkönnunum. Þetta hef ég gert síðan ég var unglingur. Fyrir nokkrum árum fékk ég gott ráð sem ég hef yfirfært á mín daglegu kaup, reyndar ekki alltaf með fullkomnum árangri. Það er nefnilega gott að spyrja sig: Þarftu þetta eða langar þig í þetta?

### **Hvað læturðu fara í taugarnar á þér sem neytandi?**

Það sem fer í taugarnar hjá mér sem neytanda eru ótrúlegir afslættir. Ekki að ég vilji ekki fá góðan afslátt heldur hitt, af hverju er verðið ekki bara lægra í upphafi og afslátturinn lægri þegar kemur að tilboðsdögum? Vara sem er á 50-70% afslætti í margar vikur er líklega of hátt verðlögð í upphafi. Sýnum sanngirni á báða bóga. Ég vil nefnilega frekar versla á hér á landi og halda uppi þjónustustigi. .

### **Hvar fékkstu síðast frábæra þjónustu?**

Eftir skólausu netviðskiptin rölti ég niður í Bónus-skó við Ráðhústorg á Akureyri. Það er oftast betra að versla beint við fólk og ég fékk það staðfest þegar búðareigandinn benti mér á að skórnir sem ég ætlaði að kaupa væru ekki úr alvöru leðri og benti mér á aðra betri.

**Spurt & svarað**



**Henny Hinz er hagfræðingur hjá ASÍ.**

### **Hvenær keyptirðu síðast köttinn í seknum?**

Ég held að kaup mín á heimasímaþjónustu í hverjum mánuði flokkist hér undir. Notkunin, sem verður sífellt dýrari, fer stöðugt minnkandi en íhaldssemi er slík að ég má ekki til þess hugsa að vera án heimasíma. Reyni því að sannfæra mig um að þetta sé mikið öryggisatriði fyrir heimilið því ég veit að kostnaðurinn við hvert símtal er varla orðinn réttlætanlegur.

### **Áttu gott neytendarád sem þú vilt deila?**

Þetta er gömul klisja en það margborgar sig að lesa kvittanir og greiðsluseðla áður en þeir eru greiddir. Eftir að nánast allir greiðsluseðlar urðu rafrænir er svo auðvelt að greiða bara reikninginn án nánari skoðunar. Ég hef margoft lent í því þegar ég skoða greiðsluseðla nánar að verið er að rukka fyrir þjónustu sem ég hef ekki óskað eftir eða að þjónusta sem ég hef keypt hafi skyndilega hækkad án þess að ég væri upplýst um það. Að vera meðvitaður um hvað maður er í raun að borga fyrir er því bæði skynsamlegt fyrir budduna og nauðsynlegt til að veita söluaðilum aðhald.

### **Hvar fékkst þú síðast frábæra þjónustu?**

Ég fór nýlega með skó í viðgerð hjá skóaranum í Kringlunni í fyrsta sinn eftir að skóvinnustofan sem ég hef verið vön að skipta við lokaði. Fékk þessa finu þjónustu hjá þeim í Kringlunni. Vinnan var mjög vönduð og verðið kom mér þægilega á óvart svo ég dreif mig strax með fleiri pör til þeirra í viðgerð.

### **Hvað læturðu fara í taugarnar á þér sem neytandi?**

Eitt af því sem fer hvað mest í taugarnar á mér eru slæmar verðmerkingar og því miður standa allt of margir söluaðilar sig ekki nægilega vel í þeim efnum. Ég reyni að hafa það fyrir reglu að kaupa aldrei óverðmerktar vörur og láta mig hafa það að tuða á kassanum ef ég sé að vara sem ég kaupir er vitlaust verðmerkt. Það er ekki alltaf vinsælt ef röðin er löng en ég held einfaldlega að eina ráðið til að fá úr þessu bætt sé að sem flestir neytendur láti vita af óánægju sinni.



**Sindri Sigurgeirsson er formaður Bændasamtaka Íslands.**

### **Hvenær gerðirðu síðast góð kaup?**

Eftir allnokkra íhugun festi ég loks kaup á „vatns-hitajafnara“ til að elda mat í vatnsbaði við stöðugt hitastig. Alla jafna er þetta nefnt Sous Vide og er mikið afbragðstæki. Samstarfsmaður minn í Bændahöllinni, Svavar Halldórsson, sem er mikill sælkeri og hafði mörg orð um ágæti þessa tækis, hvatti til slíkrar fjárfestingar. Það hefur allt reynst rétt enda geta karlmenn, sem ekki gengu lengra í eldamennsku en að hræra skyr, nú léttilega töfrað fram fínustu steikur.

### **Hvenær keyptirðu síðast köttinn í seknum?**

Ætli það hafi ekki verið þegar ég keypti forláta Volvo-bifreið í gegnum Facebook-síðu sem falbýður bíla. Þrátt fyrir fagurgala um gæði hennar og gagnsemi reyndist Volvoinn hinn mesti skjóður. Þegar ég gerði athugasemdir reyndist seljandinn í fyrstu stýggur og stuttur í spuna og hvarf svo að mestu. Það sem ég lærði af þessu er mikilvægi þess að bifreiðakaupendur nýti sér það að fara með bíla í ástandsskoðun.

### **Ferðu vel með peninga?**

Það hefur lagast með árunum. Ég hefði gjarnan viljað vera aðhaldssamari á yngri árum og búa í haginn. Ég finn fyrir því að eftir því sem ég eldist er að byrja að bera á nisku, sem ég þekkti ekki fyrrum. Þó legg ég nú upp úr því að mitt fólk skorti ekki neitt.

### **Hvar liggja veikleikar þínir sem neytandi?**

Ég geng sjaldnast hart fram í að sækja rétt minn. Ef ég er afgreiddur vitlaust eða kaupir skemmda vöru er ég mjög seinþreyttur til aðgerða.

### **Hvar liggur sérfræðipekking þín sem neytanda?**

Ég er mjög áhugasamur um merkingar á þeim vörum sem ég kaupir. Ég skoða mjög mikið upprunamerkingar á matvöru og er duglegur að spyrja á veitingastöðum og í mótuneytum um uppruna matvælananna. Allt þetta þarf að bæta mikið hér á landi.

# Neytendasamtökin í 65 ár

Í ár fagna Neytendasamtökin 65 ára afmæli en þau munu vera þriðju elstu neytendasamtök í heimi á eftir þeim frönsku og bandarísku. Aðal hvatamaður að stofnun samtakanna og fyrsti formaður þeirra var Sveinn Ásgeirsson hagfræðingur. Honum rann til rifja bág staða neytenda og skortur á samtakamætti, enda var á þessum tíma ekki litið á neytendur sem sérstakan hagsmunahóp. Sveinn komst svo að orði í útvarpserindi árið 1952:

*„Ekkert er eðlilegra en að framleiðendur yrðu langtum fyrri til en neytendur að stofna með sér samtök. Það er auðveldara að stofna félag pylsugerðarmanna en félag manna sem eta pylsur. Það er fljótlegra að húa þeim saman en hinum síðar-nefndu. Mönnum finnst að sjálfsgöðu eðlilegra, að þeir sem hafi pylsugerð að atvinnu myndi með sér samtök, þar sem gera megi aftur á móti ráð fyrir að hinir hafi það ekki að atvinnu að eta pylsur. En það eru ekki sams konar störf út af fyrir sig, sem skipa mönnum saman, heldur fyrst og fremst sameiginlegir hagsmunir.“*

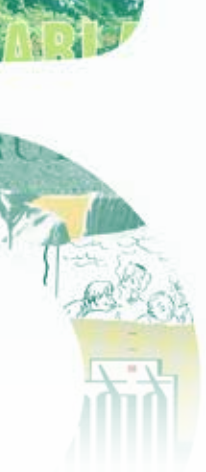
## Eiginmenn aðstoði við innkaupin

Á árum áður voru í gildi strangar reglur um afgreiðslutíma verslana. Fyrsta baráttumál Neytendasamtakanna var breyttur afgreiðslutími í verslunum. Lesa má um málið í fyrsta tölublaði Neytendablaðsins sem gefið var út í júní 1953. Þar segir:

*„húsmæður með ung börn eiga mjög erfitt um alla aðdrætti til heimilisins, og með núverandi tilhögun vörudreifingarinnar er komið í veg fyrir það, að eiginmaðurinn geti nokkra aðstoð veitt nema með því að fá frí úr vinnu eða taka sér það“. Lagt var til að neytendur, verslunarfólk og kaupmenn myndu sameiginlega semja um þá tilhögun sem höfð yrði „enda æskilegast, að um hana verði fullt samkomulag“.*







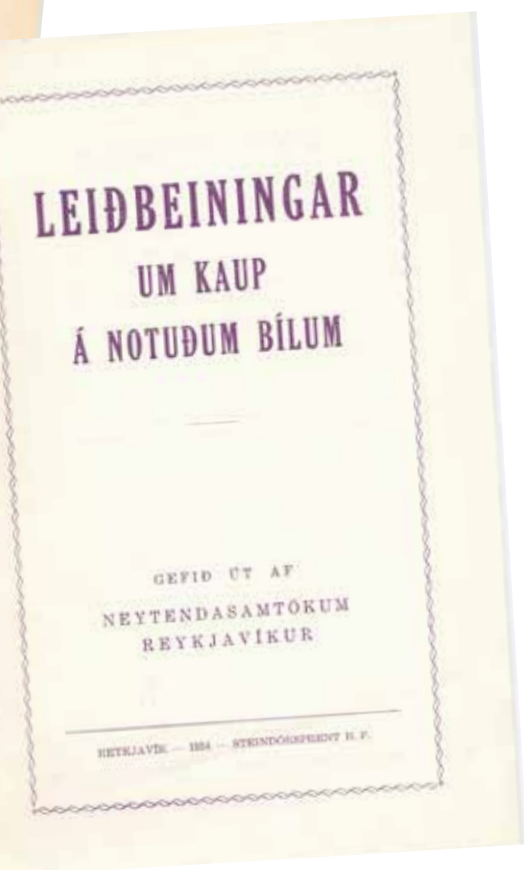
## Rétt fæða fyrir roskið fólk

„Fiskur er tiltölulega mjög ódýr hér á landi og mjög holl fæða og því meir, sem hann er nýrri. Síld og karfi t.d. eru mjög fjörefnaauðugar fisktegundir. Nýr saltaður, frystur og reyktur fiskur er alls trausts maklegur til hollustu.“  
„Það fer vel á því að byrja daginn með glas af mjólk eða ávaxtasafa, 2 sneiðum af rúg- eða heilheitibrauði með dálitlu af smjöri, smjörlíki eða mayonnaise, sneið af osti og stundum ekki og ferskum ávöxtum.“

„KAFFI er hressandi drykkur, en...Kaffi og te eru ekki fitandi út af fyrir sig, en ásamt sykri, rjóma og kökum ræna þessir sakleysingjar matarlystinni frá hinum kjarngóða mat. Árangurinn verður sá, að menn fer að skorta fjörefni og önnur lífsnauðsynleg efni, og það getur haft slæm áhrif á heilsuna“.



Sé maður of magur, er rétt að leggja áherzlu á margar — en litlar — máltíðir, svo að manni finnist maður ekki saddur strax við ásjón stórs matarskammts. Eða auka matarlystina með gönguferð eða með bollu af kjötseyði hálf tíma fyrir matinn.



## Leiðbeiningabæklingar - drjúg tekjulind

Eitt af fyrstu verkefnum Neytendasamtakanna var að gefa út leiðbeiningabæklinga. Sveinn Ásgeirsson lýsir upphafi útgáfunnar:

„Ég var áskrifandi að sænsku dagblaði, sem tók sér fyrir hendur að leiðbeina lesendum sínum um kaup á notuðum bílum. Nú fékk ég þá hugmynd að þýða þessar leiðbeiningar og gefa þær úr í bæklingi, sem auðvelt ætti að vera að fá auglýsingar í. Sú reyndist einnig raunin, og sannleikurinn er sá, að tekjurnar af auglýsingum greiddu hálfis árs húsaleigu fyrir skrifstofu Neytendasamtakanna, áður en sala á bæklingunum fór að skila tekjum, en hann var seldur í bókaverslunum og söluturnum.“

Fyrsti bæklingurinn kom út 1954 en alls urðu leiðbeiningabæklingarnir 22 talsins. Sveinn benti síðar á í viðtali að sala á fyrsta bæklingnum um kaup á notuðum bílum hefði verið ótrúlega dræm. Þó hafi virkilega verið þörf fyrir leiðbeiningar að þessu tagi.

„...en það þarf bara svolítið á sig að leggja til að tileinka sér fræðslu. Og það er víst talsverður sannleikur fólgin í því, sem sagt hefur verið að Íslendingar séu jafntregir til að taka ráðleggingum og þeir eru örlátir á þær við öðra“

# Neytendasamtökin í 65 ár

## Um nylonsokka -spurningar og svör

Er bæklingur þessi skrifaður og útgefinn í þeim tilgangi einum að leiðbeina neytendum við val á nylonsokkum

**„Töluvert ber á kvörtunum kvenna á meðal um endingarleysi nylonsokka. Er sagt að þeir séu handónýtir, komið á þá lykjufall um leið og búið er að draga þá á fótinn, og annað fleira af því taginu.“**

**„Endrum og eins hafa fengið loðnylonsokkar („spun“ nylonsokkar), og ekki alls fyrir löngu fóru að fást krepnylonsokkar að staðaldri. Loðnylonsokkar líkjast nokkuð ullarsokkum. Þeir eru framleiddir úr garni úr nylontrefjum. Þetta eru þykkir og hlýir sokkar og því ágætir hversdags- og vetrarsokkar. Þeir eru alveg ótrúlega sterkir. Til eru dæmi þess, að slíkir sokkar hafi verið í stöðugri notkun í fimm vetur samfleytt, án þess að nokkurt gat kæmi á þá.“**

Hvaða ráð má gefa um sokkaval almennt?



— Langar, beittar neglur á tám og fingrum, svo og steinhringar, eru í flokki verstu óvina finna nylonsokka.

— Hengið nylonsokka til þerris í tå eða fit á hlýjum stað, en þó ekki of nálægt ofni. Leggið aldrei nylonsokkablögg til þerris á eldavél, því að nylon skemmist (bráðnar) við mikinn hita.

Fást nylonsokkar á karlmennt og börn?



**„Hægt er að fá prýðilega karlmannssokka bæði úr nylontrefjum (loðnyloni) og krepnyloni. Þeir eru heldur dýrari en bómullar- og ullarsokkar, en bæta það fljótlega upp með endingunni. Og þá sparast ekki lítill tími hjá þeim húsmæðrum, sem þurfa ekki að staga í sokka húsbóndans!“**

65 ár

LEIÐBEININGAR NEYTENDASAMTAKANNA  
Útgefið af: Neytendasamtökin  
Skrifað af: Adalsteinn S. — Sími 8222

Töluvert ber á kvörtunum kvenna á meðal um endingarleysi nylonsokka. Er sagt, að þeir séu handónýtir, komið á þá lykjufall um leið og búið er að draga þá á fótinn, og annað fleira af því taginu. Kvartanir þessar eru, að öllu atviki, að mikils misakningu gæti hér um ótaglið nylonsokka.

Misskilningur þessi hefur eflaust orðið mörgum söu dýr, því að ekki mun óalgengt, að stólkur með 12—25 nylonsokka á mun slát af hátt reiknað meðalverð — sést, að ótgjöld vegna sokka.

Þú ástæða virðist því til, að komur geri sér grein fyrir, að nylonsokkar eru mismunandi bæði að gerð og gæðum og ætíð, gæta þér gert hágvæm sokkakaup.

Er bæklingur þessi skrifaður og útgefinn í þeim tilgangi einum að leiðbeina neytendum við val á nylonsokkum.

En þeim, sem óska frekari upplýsinga um gæfufjarrefnið nylon (f.b. nylon), skal bent á kaflinn um nylon bta. 104—107 í bókinni Dúkar og gara, útg. af Isafólkarprentuninni b. f. 1953.

Leiðbeiningar Neytendasamtakanna

**ARWA nylonsokkar**

eru viðurkenndir hér á landi fyrir sérlega góða endingu og fallega áferð.

Frakambólsmenn:

**G. Helgason & Melsted h.f.**

Hafnarstræti 1B Sími 1644

Handarstregt 1 Sími 1647

ALLAR konur verða að eignast nýja

**NYLONSOKKA**

Bejarins beztu úrval hjá okkur.

Vefnaðarvörudeild

Leiðbeiningar Neytendasamtakanna

# Nýr starfsmaður NS



**Hefur þú alltaf haft áhuga á neytendamálum?** Þau hafa alla tíð vakið áhuga minn og ég tel mig vera athugulan neytanda. Sérstaklega hef ég haft áhuga á þessum einföldu neytendamálum, s.s. verðmerkingum, endingartíma og gæðum söluvara, og ábyrgðarskilmálum. Enda eru þetta þau neytendamál sem oftast reynir á. Þessi áhugi leiddi svo til þess að ég sérhæfði mig í neytendarétti í meistaranáminu. Ég er því mjög lánsamur að hafa fengið starf hér hjá Neytendasamtökunum sem fellur beint að sérhæfingu minni og áhugasviði.

**Þú skrifaðir meistararitgerð á sviði neytendaréttar. Um hvað fjallaði hún?** Í stuttu máli um það hvort

líta megi á verðmerkingar, hvort sem er á sölustað, netinu eða í auglýsingum, sem bindandi tilboð eða eingöngu hvatningu til að gera tilboð. Með öðrum orðum hvort neytendur geti krafist þess að ganga að vöru á því verði sem hún er verðmerkt á. Þegar ég fór að rannsaka málin kom mér á óvart að fyrirtæki ber að selja vöru og þjónustu á því verði sem verðmerkt er á og á það jafnvel við þótt um mistök sé að ræða. Þetta á aftur á móti ekki við ef kaupanda má vera ljóst að hann gerði mistök. Ef ég sé t.d. gallabuxur verðmerktar á 990 kr. og hyggst kaupa þær en svo kemur í ljós að buxurnar eiga að kosta 9.900 kr. er litið þannig á að mér sem neytanda mátti vera ljóst að gerð voru mistök sem seljandi er ekki bundinn af. Það er afar hæpið að gallabuxur kosti um 1.000 krónur. En ef seljandi hefur t.d. hækkað vöru í kassakerfinu en ekki lagað verðmerkingu á hillukanti eða inni í versluninni á neytandinn

rétt á að fá vöruna á því verði sem hún er merkt á. Þau mistök verður seljandinn að taka á sig. Í grundvallaratriðum stendur þessi réttur og fellur með því hvort neytandi geti í raun byggt upp réttmætar væntingar um að fá vöru á því verði sem hún er verðmerkt á. Ég er ekki viss um að neytendur séu almennt meðvitaðir um þann rétt sinn enda er viðmót söluaðila þegar slík mál koma upp mjög mismunandi. Sumir koma fyllilega til móts við neytendur, eins og rétt er, á meðan aðrir segja að um mistök hafi verið að ræða og neita að selja vöru á merktu verði. Rétt er að taka fram að seljandi er ekki bundinn af villum sem gerðar eru á verði í auglýsingabæklingum og öðru prentuðu efni ef gerðir eru fyrirvarar um réttmæti eins og tíðkast í flestum útgefnum auglýsingabæklingum.

**Hver eru helstu viðfangsefnin sem þú færð inn á borð til þín?** Hvað Leigjendaaðstoðina varðar snýr stærsti hluti málanna að endurgreiðslu tryggingarfjár. Leigjendur lenda þá í vandræðum með að fá trygginguna greidda til baka eftir að leigusamningi lýkur og húsnæði hefur verið skilað til leigusala.

**Hver er öruggasta leiðin til að fá tryggingarupphæð til baka?** Erfitt er að svara þeirri spurningu með afdráttarlausum hætti, en ég myndi ætla að það væri til að mynda öruggara að notast við tryggingu í formi bankaábyrgðar en að greiða trygginguna beint inn á reikning leigusala. Þá finnst mér áhugavert að leigjendur sætta sig jafnan við að fá tryggingarfjárhæðina til baka vaxtalaus en samkvæmt lögum á að endurgreiða tryggingarfjárhæðina með vöxtum.

**Einar Bjarni Einarsson er nýjasti starfsmaður Neytendasamtakanna og hóf störf í nóvember á síðasta ári. Einar útskrifaðist síðastliðið vor með meistarapróf frá lagadeild Háskóla Íslands og í starfi sínu kemur hann að margvíslegum málum. Má þar helst nefna leigjendaaðstoðina, evrópsku neytendaaðstoðina (ECC) og fjarskiptamál.**

**Hver er maðurinn?** Ég er borinn og barnfæddur á Sauðárkróki. Ég hef alltaf verið mikill íþróttáhugamaður og lék bæði fótbolta og körfubolta með ungmennafélagi Tindastóls. Þegar ég varð eldri, og kominn í framhaldsskóla, lék ég svo með meistaraflokki félagsins í körfubolta. Ég flutti suður til Reykjavíkur eftir að framhaldsskóla lauk og hóf nám í lögfræði við Háskóla Íslands. Þar hitti ég sambýliskonu mína og eigum við eina dóttur saman.

# Netsvindl

## – hvað ber að varast?

Netverslun er sífellt að aukast enda býður það upp á viss þægindi að hægt sé að kaupa varning án þess að þurfa að fara út úr húsi. Mikið er um að neytendur kaupir af erlendum vefsíðum þar sem gjarnan er hægt að gera góð kaup.

Þrátt fyrir að netverslun geti verið þægileg leið til að kaupa vörur þá fylgir slíkum kaupum ekki alltaf jákvæð upplifun. Evrópulöggjöf veitir neytendum vissa vernd þegar keyptar eru vörur innan Evrópusambandsins, á Íslandi eða í Noregi, en þó er alltaf hættu á að neytendur lendi í gildrum svokallaðra svindlvefsíðna. Því er mikilvægt að neytendur séu vel vakandi.

Algengustu svikamálin á netinu sem kvartað er yfir til Evrópsku neytendaaðstoðarinnar eru tengd kaupum á raftækjum, notuðum bílum, fölsuðum varningi og áskriftum sem sagðar eru endurgjaldslausar.

### Merki um trausta vefverslun

Það er merki um trausta vefverslun þegar sjá má ítarlegar upplýsingar um seljandann, hvar og hvernig hægt er að hafa samband við hann, heimilisfang, hvenær fyrirtækið var skráð og skráningarnúmer þess. Síður þar sem litlar sem engar upplýsingar er að finna um seljandann geta gefið til kynna að um svindlsíðu sé að ræða, sér í lagi ef verð á vörunum er óeðlilega lágt. Á traustum vefsíðum ættu einnig að vera birtar upplýsingar um hvernig neytendur geta lagt fram kvörtun og um réttindi þeirra, t.d. um rétt til að hætta við kaup innan ákveðins frests o.s.frv.

Einnig getur verið ráðlegt að kanna hvort einhverjar umsagnir um verslunina megi finna á netinu, en ef vefsíðan er lögumæt ættu að vera til einhver jákvæð ummæli um hana. Neytendur ættu að hafa varann á gagnvart vefsíðum sem hafa nýlega verið settar upp, en það er nokkuð algengt að svikahrappar setji upp vefsíður og taki þær svo niður og setji nýjar upp þegar upp kemst um svindlið. Einnig má finna á netinu ýmsar vefsíður sem sérhæfa sig í því að kanna trúverðuleika annarra vefsíðna, svo sem [www.scamadviser.com](http://www.scamadviser.com).

Það er gott ráð að athuga hvort vefsíða sé örugg, en öruggar vefsíður hafa vefslóð sem byrjar á <https://> í stað <http://>. Þar stendur stafurinn „s“ fyrir secure, eða öruggt. Einnig er mjög mikilvægt að tölva sem notuð er til að kaupa á netinu sé varin fyrir vírusum og njósnaugbúnaði (e. spyware).

### Farðu varlega með kortaupplýsingar

Áður en neytandi tekur lokaákvörðun um að fjárfesta í vöru á netinu er gott að hafa í huga að allar greiðslur skulu framkvæmdar með eins öruggum hætti og mögulegt er, svo sem með kreditkorti eða notkun á greiðslumiðlunarþjónustu svo sem Paypal. Ef þú þekkir ekki seljandann skaltu forðast að framkvæma greiðslu með bankamillifærslu. Kreditkortaupplýsingar ættu aldrei að vera sendar með tölvupósti. Það er einnig mikilvægt að neytendur kynni sér vel skilmála kaupanna áður en gengist er við þeim og athugi sérstaklega vel hvort einhverjar uppsagnar- eða áskriftarkvaðir fylgi.

---

**Óprúttir aðilar finna sífellt nýjar leiðir til að hafa fé af grandalausum neytendum en þessar svindlleiðir bera ýmis sameiginleg einkenni. Fólk er t.d. gjarnan blekkt með tilkynningu um að það hafi unnið einhver verðlaun. Gott er að hafa eftirfarandi í huga til að meta hvort verið sé að reyna að svindla á þér:**

- 1** Tilkynning um að þú hafir unnið verðlaun þegar þú hefur ekki tekið þátt í neinni keppni.
  - 2** Tilkynning um verðlaun kemur í óvænti símtali, bréfi eða tölvupósti.
  - 3** Óskað er eftir því að verðlaunahafinn greiði áður en verðlaun eru afhent.
  - 4** Óskað er eftir því að verðlaunahafinn staðfesti verðlaunin strax með því að gefa upp banka- eða kreditkortaupplýsingar.
  - 5** Ef eitthvað hljómar of vel til að vera satt, þá er það yfirleitt svindl.
-

# Alþjóðadagur neytenda 2018

## – betri stafrænn heimur

Þann 15. mars á hverju ári er haldinn alþjóðadagur neytendaréttar (e. World Consumer Rights Day), en í ár er m.a. barist fyrir auknu trausti neytenda á hinum stafræna heimi. Dagurinn er skipulagður af Alþjóðasamtökum neytenda (Consumers International) og neytendasamtök um allan heim sameinast þennan dag undir myllumerkinu #BetterDigitalWorld. Markmiðið er að vekja athygli á mikilvægi þess að neytendur hafi aðgang að sanngjarnri og öruggri internetþjónustu og bættu öryggi, og að gripið verði til aðgerða gegn svikastarfsemi á netinu.

Nauðsynlegt er fyrir neytendur að hafa aðgang að öflugri og öruggri internetþjónustu til að geta verslað af netinu með öruggum hætti. Á alþjóðadegi neytendaréttar kalla neytendasamtök um allan heim því eftir bættum aðgangi að netinu, en talið er að aðeins helmingur jarðarbúa hafi aðgang að því.

Samkvæmt könnun CIG-IPOS, sem framkvæmd var árið 2017, valdi helmingur þeirra sem eru með nettengingu að

versla ekki á netinu vegna þess að þeir treysta ekki slíkum viðskiptum. Stór þáttur í þessu vantrausti neytenda er hræðsla yfir því að seljandinn reyni að svindla á þeim, t.d. með því að bæta við einhvers konar aukakostnaði. Til þess að stemma stigu við þessu vantrausti er mikilvægt að yfirvöld grípi til aðgerða og að netverslanir séu með skýra og sanngjarna skilmála og sanngjarna verðlagningu, og veiti neytendum ríkan rétt til að hætta við kaup.

Amanda Long, framkvæmdastjóri Alþjóðasamtaka neytenda, segir: „Tilkoma netverslunar hefur aukið vöruúrval og þægindi gífurlega mikið. En aukin netverslun þýðir ekki endilega að traust aukist samhliða. Á Alþjóðadegi neytendaréttar köllum við eftir ekki einungis bættu aðgengi að netverslunum heldur einnig auknu trausti. Við viljum að neytendur séu sannfærðir um að greiðslur sem þeir framkvæma og þær vörur sem þeir kaupa séu öruggar. Það er einungis hægt að nýta sér möguleika netverslunar til fulls ef neytendur treysta henni.“

## «Safer Internet Day»

### Hvernig á að greina svindlverslun?



Ef upp koma vandamál við kaup á vöru á milli landamæra innan ESB, á Íslandi eða í Noregi. Við aðstoðum þig án endurgjalds!

[www.eccisland.is](http://www.eccisland.is)

**1** Tilboðið er of gott til að vera satt. Gættu varúðar ef merkjavara er seld á mjög lágu verði. Það eru engar gjafir á internetinu.

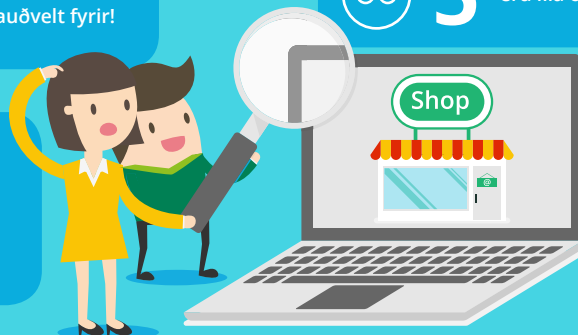
**2** Eingöngu er tekið við fyrirframgreiðslum. Slík tilhögun gerir netsvindlurum auðvelt fyrir!

**3** Upplýsingar um seljandann eru ófullnægjandi eða rangar. Nafn, heimilisfang og tölvupóstfang vantar. Ekki er hægt að sjá hver seljandinn er í raun og veru.

**4** Það er ekki farið eftir lögum. Til að mynda ekki veittar upplýsingar um rétt til að hætta við kaup.

**5** Upplýsingar um skil á vöru, skilmálar eða lýsing á vöru eru illa orðuð (mögulega stuðst við þýðingarforrit).

**6** Mikil neikvæð umfjöllun er um seljandann.



Vector people designed by Dooder / Freepik



# Koffíndrykkir eru ekki fyrir börn

Bærinn St. Martins hefur áunnið sér nokkra frægð í Bretlandi fyrir að vera fyrsti bærinn þar í landi sem hefur hætt sölu á orkudrykkjum til barna yngri en 16 ára. Framtakið vakti athygli sjónvarpskokksins geðþekka Jamie Oliver en hann er mikill baráttumaður fyrir bættri lýðheilsu barna. Jamie Oliver fagnaði framtaki St. Martins og blés til herferðar þar sem heilbrigðisráðherra landsins, Jeremy Hunt, er hvattur til að beita sér fyrir landsdekkandi banni á sölu orkudrykkja til barna og unglunga. Herferðin fer fram á Twitter undir myllumerkinu #NotForChildren eða „EkkiFyrirBörn“.

## Kennarar taka undir

Jamie Oliver bendir á að markaðssetning koffíndrykkja beinist sérstaklega að börnum og unglungum þrátt fyrir að þessir drykkir séu óhollir, innihaldi of mikinn sykur og of mikið koffín eða önnur örvandi efni og séu ávanabindandi.

„Ef framleiðendur koffíndrykkja eru beinlínis að segja okkur með merkingum á umbúðum að vörur þeirra séu ekki ætlaðar börnum af hverju geta þá börn allt niður í 10 ára aldur keypt þessa drykki hvar sem er og hvenær sem er?“ spyr Jamie Oliver. Bresku kennarasamtökin NASUWT hafa lagt herferðinni lið enda segjast kennarar upplifa hvernig neysla á þessum drykkjum komi niður á námi barna enda valdi þeir bæði einbeitingarleysi og breyttri hegðun sem og greinilegum svefnvanda. Rannsókn sem stjórnvöld í Skotlandi létu gera sýndi að eitt af hverjum fjórum skólabörnum á aldrinum 13-15 ára sem fóru af skólasvæðinu í hádeginu keypti sér koffíndrykk.

## Mikil koffíndrykkjaneysla meðal barna og unglunga

Evrópska matvælastofnunin gerði rannsókn á neyslu koffíndrykkja í 16 löndum Evópusambandsins árið 2013. Helstu niðurstöður voru þær að 30% fullorðinna neyttu koffíndrykkja að jafnaði. Í aldurshópnum 10-18 ára var hlutfallið 68% og þar af neyttu 12% drykkjanna í miklum mæli eða að meðaltali 7 lítra á mánuði. Það sem kemur þó kannski mest á óvart er að 18% barna 3-10 ára neyta koffíndrykkja. Yfir helmingur fullorðinna og unglunga sagðist ennfremur blanda áfengi og koffíndrykkjum saman. Þegar Bretland var skoðað sérstaklega kom í ljós að allt að 69% breskra unglunga og 24% barna undir 10 ára neyta koffíndrykkja. Ekki hafa verið gerðar rannsóknir hér á landi þar sem koffíndrykkjaneysla er skoðuð sérstaklega en rík ástæða væri þó til þess.

## Varúðarmerking aftan á vöru

Neytendasamtökin hafa ítrekað gert athugasemdir við markaðssetningu á koffíndrykkjum. Þegar sala á sterkum koffíndrykkjum var heimiluð á Íslandi árið 2008 var t.d. ekki gerð krafa um að varúðarmerking væri á íslensku né að varúðarmerking væri framan á vörunni. Því mótmæltu Neytendasamtökin harðlega og sendu ítrekað erindi á stjórnvöld til að vekja athygli á málinu. Í dag er skylt að hafa merkinguna á íslensku en þó ekki framan á vörunni eins og eðlilegt væri. Samkvæmt reglum er nefnilega nóg að varúðarmerkingin sé við heiti vörunnar og klókir framleiðendur setja því heitið líka aftan á vöruna og fela varúðarmerkinguna þar. Í dag er skylt að merkja drykki (aðra en te og kaffi) sem innihalda 150 mg af koffíni pr. lítra á eftirfarandi hátt: „Inniheldur mikið af koffíni. Ekki æskilegt fyrir börn eða barnshafandi konur eða konur með barn á brjósti“

## Enn sterkari drykkir á markað

Nú eru komnir enn sterkari koffíndrykkir á markað en um þá gilda strangari reglur. Zulema Porta, fagsviðsstjóri hjá Matvælastofnun, segir að sækja þurfi sérstaklega um leyfi ef koffíndrykkur inniheldur meira en 320 mg af koffíni pr. lítra. „Þegar slíkt leyfi er veitt gerum við þá kröfu að varúðarmerkingin sé framan á vörunni og bannað er að selja þessa vöru börnum yngri en 18 ára.“ *Væri þá ekki eðlilegra að þessir drykkir væru einfaldlega seldir í ÁTVR?* Zulema segir ekki geta tekið afstöðu til þess en bendir á að þar sem þessir drykkir séu tiltölulega nýkomnir á markað verði að meta hvort varúðarmerkingarnar hafi tilskilin áhrif og hvort sölubannið sé í raun framkvæmanlegt í verslunum. Markmiðið með þessum ströngu reglum sé að vernda börn og viðkvæma hópa sem eiga ekkert með að neyta þessara drykkja. Full orðið fólk ætti hins vegar, út frá merkingunum, að geta gert sér grein fyrir eiginleikum vörunnar og koffínmagni.

Zulema bendir á að EES-samningurinn um frítt vöruflæði setji okkur nokkrar skorður. „Við gætum t.d. ekki ákveðið einhliða að banna sölu á þessum sterku drykkjum og verðum að gæta að meðalhófsreglunni en við höfum þó sett strangari reglur en flestar aðrar þjóðir. Við leyfum þannig sölu drykkjanna en með miklum takmörkunum. Þá er einnig mikilvægt að hafa í huga að reglugerðin, eins og hún er núna, heimilar okkur að endurskoða leyfið og það munum við gera það ef það kemur í ljóst að markmiðin nást ekki með þessu móti.“



Varúðarmerking á að vera á íslensku en þarf ekki að vera framan á umbúðum ef koffín-magnið er ekki meira en 320 mg pr lítra. Hér er dæmi um merkingu sem er skýr þótt hún ætti auðvitað að vera framan á vörinni og svo dæmi um allt að því ósýnilega varúðarmerkingu sem þjónar engan geginn tilgangi sínum.

Varúðarmerkingu á íslensku er skylt að setja framan á umbúðir ef koffindrykkir innihalda meira en 320 mg af koffíni í einum lítra.

# Umhverfisvæni hundurinn er grænmetisæta



Hundurinn er sagður besti vinur mannsins en umhverfisvænn er hann ekki. Hundar – og kettir reyndar líka – eru nefnilega jafn hrifnir af kjöti og eigendurnir og eru þess vegna ábyrgir fyrir töluverðum hluta af kolefnisfótspori heimilanna. Þetta kemur fram á vef danska ríkisútvarpsins DR en danskir útreikningar sýna að tíu kílóa hundur losar 1,1 tonn af koldíoxíði (CO<sub>2</sub>) á ári. Þá sýna niðurstöður rannsóknar sem gerð var í Kaliforníuháskóla að hundar og kettir í Bandaríkjunum losa jafn mikið koldíoxíð árlega og 13 milljón bílar.

Hvað er til ráða fyrir þá sem aðhyllast umhverfisvænan lífsstíl en einfaldlega elska fjórbeinotta loftslagssóðann, spyr fréttamaður DR. Jú, lausnin er fólgin í því að gera hundana að grænmetisætum. Á meðan kettir þurfa dýrapróttín geta hundar nefnilega auðveldlega lifað án kjöts, segir Charlotte Bjørnvad, prófessor í dýralækningum í Kaupmannahafnarháskóla. Hún segir að hægt sé að setja saman fínasta græn-

metisfæði fyrir hunda svo framarlega sem þeir fái prótínríkt grænmetisfæði eins og baunir og egg. Hundar þola vel kolvetni og trefjar úr grænmeti en kolvetnin þarf þó að hita eða sjóða. „Hundar eru rétt eins og við mannfólkið. Við fáum lítið út úr því að borða hráar kartöflur eða hrá hrisgrjón og það sama á við um hunda. En ef við hitameðhöndlum kartöflur, pasta og hrisgrjón erum við komin með góða, orkuríka fæðu fyrir hunda.“

Það er þó ekki ráðlagt að kasta sér út í slíkar hundalífsstílsbreytingar án undirbúnings, segir Charlotte, því hundar þurfa ákveðnar amínósýrur. Eitthvað er farið að bera á því að framleiðendur setji grænmetishundamat á markað en hundaeigendur ættu líka að ráðfæra sig við sérfræðing, til dæmis dýralækni, og þá ætti ekkert að vera því til fyrirstöðu að gera hundamatseðilinn grænan eða í það minnsta eitthvað grænni.



# Fáðu réttar upplýsingar

Á [sorpa.is](http://sorpa.is) kemstu til botns í málinu. Hvert á gler að fara? En plast? Hvað gerir maður við útrunnin lyf? Hvert í ósköpunum fara gömul leiktjöld? Þú finnur svör við þessum og öðrum áleitnum spurningum á [sorpa.is](http://sorpa.is).

**SORPA**