



Neytendablaðið

Þing NS 2018

OKTÓBER 2018

Efni

Leiðari	2
Þing NS	3
Formannsframboð	4
Stjórnarframboð	7
Baráttumál NS	10
Frá varaformanni	13
Neytendaaðstoðin	14
Leigjendaaðstoðin/ECC	15
LÝSA	16
NS í 65 ár	18
Ályktanir NS	21
Fjármál NS	23



Neytendablaðið

3. tbl. 64. árg. 2018

Útgefandi: Neytendasamtökin, Hverfisgötu 105, 101 Rvk.

Sími: 545 1200

Veffang: www.ns.is

Netfang: ns@ns.is

Ritstjóri: Brynhildur Pétursdóttir

Ritnefnd: Ívar Halldórsson

Umbrot og hönnun: Arnar Tr.

Prentun: Ísafoldarprentsmiðja

Forsíðumynd: Aðalsteinn Svanur Sigfússon

Upplag: 8.200 eintök

Árgjald Neytendasamtakanna 2018 er 5.800 kr.

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

Lykilorð á heimasíðu:

Notendanafn: félagi

Lykilorð: þing2018

Leiðarinn

Neytendasamtökin mikilvæg sem aldrei fyrr



Neytendablaðið er að þessu sinni að mestu leyti helgað þingi samtakanna sem haldið verður 27. október næstkomandi. Venjan hefur verið að gefa út þingskýrslu þar sem farið er yfir störf samtakanna á milli þinga. Í hagræðingarskyni verður ekki gefin út slík skýrsla en Neytendablaðið þess í stað nýtt til að miðla upplýsingum til félagsmanna.

Pegar verkefni tveggja síðustu ára eru tekin saman kemur í ljós að af nægu er að taka og í raun með ólíkindum hversu miklu samtökin koma í verk. Oft heyrst kallað eftir því að Neytendasamtökin séu sýnilegri og „láti í sér heyra“ eins og það er gjarnan orðað. Það vill hins vegar oft gleymast að meginhlutverk samtakanna hefur frá upphafi verið að aðstoða neytendur við að leita réttar síns. Frá árinu 2011 hafa samtökin aðstoðað leigjendur en mikil eftirspurn er eftir slíkri aðstoð enda leigjendur oft í afar veikri stöðu. Þá hefur erindum til Evrópsku neytendaaðstoðarinnar einnig fjölgað mikið á undanförunum árum. Þannig fer langmestur tími starfsmanna í að leiðbeina og aðstoða einstaklinga sem leita til samtakanna. Þessi þjónusta er gríðarlega mikilvæg og í raun hryggjarstykkið í starfinu. Tilvist þessarar þjónustu tryggir aðhald á markaði því í henni felst ákveðinn fælingarmáttur. Öllum fyrirtækjum er nefnilega ljóst að neytandi sem telur á sér brotið getur fengið stuðning frá samtökum sem gætt hafa hagsmuna neytenda í heil 65 ár. Verði mál ekki leyst með milligöngu samtakanna er hægt að senda þau til kærunefnda en Neytendasamtökin höfðu á sínum tíma forgöngu um stofnun slíkra nefnda og eiga fulltrúa í þeim öllum.

Síðasta árið hefur mikil orka farið í að rétta af rekstur samtakanna og þrátt fyrir mikinn niðurskurð hefur tekist að halda úti nokkurn veginn óbreyttri þjónustu. Það er hins vegar ekki nóg að samtökin nái aftur fyrri styrk. Samtök neytenda þurfa í það minnsta að vera jafn óflug og þau samtök sem gæta hagsmuna seljenda og framleiðenda og þar eigum við langt í land. Nýr formaður og ný stjórn verður kosin nú í október og það er mjög jákvætt hversu margir hafa boðið fram krafta sína í þágu samtakanna. Það er því engin ástæða til að ætla annað en að framtíð Neytendasamtakanna sé björt.

Brynhildur Pétursdóttir



Þing Neytendasamtakanna 2018

Þing NS verður haldið í Rúgbrauðsgerðinni, Borgartúni 6, laugardaginn 27. október. Hlé er gert á þinginu meðan kosning til stjórnar og formanns stendur yfir. Fundi er fram haldið á sunnudeginum 28. október í höfuðstöðvum NS að Hverfisgötu 105. Þingið verður jafnframt rafrænt til að auka möguleika fólks á þátttöku óháð fjölskylduaðstæðum, heilsu og búsetu.

Skráðu þig á þingið

Samkvæmt lögum samtakanna þurfa félagsmenn að skrá sig á þingið eigi síðar en á miðnætti þann 20. október. Þeir einir geta tekið þátt í þingi samtakanna, og þar með kosningum til stjórnar og formanns, sem eru félagsmenn og eru skuldlausir við samtökin viku fyrir þingið. Skráning á þingið fer fram á ns.is. Einnig er hægt að hringja á skrifstofuna í síma 545 1200 á opnunartíma.

Ath! Greiðsla félagsgjalda verður ekki möguleg á þinginu enda skulu þingfulltrúar vera skuldlausir viku fyrir þing.

Rafrænt þing

Umræðum á þinginu verður streymt á netinu. Einnig verður unnt að koma fram með innlegg og athugasemdir sem lesnar verða upp á þinginu eftir því sem dagskráin leyfir. Þingfulltrúar munu fá sendan tölvupóst með nánari upplýsingum um tilhögun rafræns þings þegar nær dregur.

Rafræn kosning – hvernig á að kjósa

Félagsmenn sem hafa skráð þátttöku sína á þinginu eru á kjörskrá til rafrænnar kosningar formanns og stjórnar. Til að kjósa fara félagsmenn á heimasíðu NS og smella þar á tengil til að opna rafrænu kosninguna. Eftir að smellt er á tengilinn eru félagsmenn auðkenndir með annaðhvort Íslykli eða rafrænum skilríkjum áður en kjörseðill er fylltur út og atkvæði skilað í rafrænan kjörkassa. Sérhver kjósandi getur kosið eins oft og hann vill, en eingöngu síðasta atkvæðið er gilt. Kjörskrá verður eytt að loknum kosningum. Gert er ráð fyrir að kosningar hefjist um kl. 14:00 þann 27. október, mögulega síðar ef tafir verða á dagskrá. Kosningar munu standa til kl 12:00 daginn eftir, þann 28. október.

Allt um þingið á ns.is

Á vefsíðu neytendasamtakanna, ns.is, er að finna hnapp, **Þing NS 2018**, þar sem allar upplýsingar um þingið verður að finna auk þinggagna.

Upplýsingar um starf NS 2016-2018

Ekki verður gefin út sérstök þingskýrsla eins og verið hefur. Þess í stað er ýmsar upplýsingar um starf samtakanna síðustu tvö árin að finna hér í Neytendablaðinu. Ítarefni, svo sem ársreikninga samtakanna og ársskýrslur um Neytendaaðstoðina, Leigjendaaðstoðina og Evrópsku neytendaaðstoðina, er að finna á heimasíðu samtakanna.

Fjölmörg framboð

Mikil eftirspurn er eftir formannsembætti Neytendasamtakanna sem og setu í stjórn. Borist hafa sex framboð til formanns og 34 framboð til stjórnar. Formaður og ný 12 manna stjórn verður kosin á þinginu. Á næstu síðum má sjá kynningu á frambjóðendum en einnig er hægt að nálgast upplýsingar um frambjóðendur og þingið sjálft á heimasíðu samtakanna.



Framboð til formanns



Guðjón Sigurbjartsson

Gæði samfélags einkennast af því hvernig almenningur í landinu hefur það í samanburði við önnur lönd. Framfarir í þágu almennings og þar með neytenda koma ekki af sjálfu sér. Þar skiptir barátta neytenda og starfsemi Neytendasamtakanna miklu máli.

Hagsmunir almennings þurfa jafnan að vera í forgangi þegar þeir skarast við sérhagsmuni. Ef sérhagsmunir ráða kemur það jafnan niður á lífskjörum almennings.

Sumir sérhagsmunahópar eru mun sterkari fjárhagslega en samtök neytenda. Sterkir hagsmunaaðilar geta haft áhrif á fulltrúa almennings, jafnvel á sjálfri löggjafarsamkomunni. Þetta leiðir stundum til þess að sérhagsmunir eru teknir fram yfir almannahag.

Afar mikilvægt er að efla Neytendasamtökin svo þau hafi góðan slagkraft í baráttunni fyrir almannahag. Ég er viðskiptafræðingur með góða reynslu sem getur nýst til að leiða Neytendasamtökin. Ég hef meðal annars rekið einkafyrirtæki í 20 ár, stýrt fjármálum Rafmagnsveitu Reykjavíkur og þar áður Félagsmálastofnunar Reykjavíkurborgar. Þá hef ég verið framkvæmdastjóri baráttu Samtaka um Betri spítala á betri stað sem barist hafa fyrir byggingu nýs Landspítala frá grunni á nýjum og betri stað, sem myndi koma almenningi afar vel.

Helstu baráttumál mín sem formanns Neytendasamtakanna myndu verða að matvælavæðing og vextir lækki niður í það sem gengur og gerist í nágrannalöndunum. Til þess þarf meðal annars að lækka eða afnema matartollana og auka samkeppni á fjármagnsmarkaði.

Ég hef verið virkur í starfi Neytendasamtakanna. Samtökin eiga við vissa erfiðleika að etja sem þarf að taka á af festu en með gætni. Reynsla mín og þekking getur nýst vel í því og baráttunni sem fram undan er fyrir neytendur í þessu landi.

Nánari um mig á gudjonsigurbjarts.wordpress.com



Guðmundur Hörður Guðmundsson

Neytendasamtökin hafa gengið í gegnum erfitt tímabil að undanfögnu og það felur í sér tækifæri til að staldra við, ná áttum, og endurbyggja samtökin á þeim trausta grunni sem lagður hefur verið í 65 ár. Á þessum tímamarki eigum við að vera óhrædd

við að breyta áherslum og mála samtökin í nýjum litum. Verði ég kjörinn formaður Neytendasamtakanna mun ég leggja áherslu á eftirfarandi:

- Andstöðu við hækkunir á neyslusköttum og kröfuna um að virðisaukaskattur á matvæli verði aftur lækkaður í 7%, að lágmarki.
- Andstöðu við ofvexti bankakerfisins og óhóflegum þjónustugjöldum og vaxtagreiðslum lántakenda, m.a. í skjóli verðtryggingar.
- Vandaða umfjöllun um kosti og galla netviðskipta og þau tækifæri sem þau veita neytendum til aukinnar samkeppni.
- Stöðva starfsemi smálánafyrirtækja.
- Aðhald með opinberum fyrirtækjum og stofnunum, t.d. í tengslum við verðlag á almenningsmálum, lyfjum, heilbrigðisþjónustu og raforku.
- Aukið samstarf við stéttarfélag, m.a. í tengslum við verðlags- eftirlit og varðstöðu um virka samkeppni.
- Aukið samstarf við háskóla, m.a. við rannsóknir á réttindamálum neytenda og efnahagsmálum.
- Virkt samstarf við samtök framleiðenda og kaupmanna um bætta upplýsingagjöf til neytenda um mat og fleiri neyslsvörur, t.d. er varðar upprunamerkingar, kolefnisfótspor, dýravelferð, siðræna viðskiptahætti og lyfjanotkun.
- Viðhalda og efla neytendaadstoð, þar á meðal leigjendaadstöðina og almenna lögfræðiráðgjöf.
- Efla vef samtakanna og gera þau fyrirferðarmeiri á samfélagsmiðlum.
- Fjölgun félagsmanna, m.a. með því að lækka almennt félagsgjaldið en koma um leið á styrktarkerfi sem hvetur félagsmenn og aðra til að styrkja samtökin fjárhagslega.

Ég sat í stjórn Neytendasamtakanna 2012-2014 og á þeim tíma tók ég m.a. virkan þátt í árangursríkri baráttu samtakanna við að fá norræna hollustumerkið Skráargatið viðurkennt á Íslandi. Árið 2011 var ég kosinn formaður Landverndar og stýrði samtökunum í fjögur ár á miklum uppgangstíma. Undir minni stjórn tvöfölduðust tekjur félagsins, afgangur var af rekstri, fjölmiðlaumfjöllun tífaldaðist og fjöldi félagsmanna áttfaldaðist, fór úr 500 í 4.000. Það er von mín að Neytendasamtökin geti vaxið með svipuðum hætti á komandi árum.



Framboð til formanns



Breki Karlsson

Ég er fjölskyldufaðir í Hlíðunum í Reykjavík, með meistarapróf í hagfræði frá Viðskiptaháskólanum í Kaupmannahöfn og hef undanfarinn áratug unnið ötullega að neytendamálum sem forstöðumaður Stofnunar um fjármálalæsi, enda er fjármálalæsi eitt stærsta neytendamálið.

Starfsemin byggir á rannsóknum, kennslu, námsefnisgerð, miðlun og ráðgjöf hér heima og erlendis. Ég hef unnið að stefnumótun og vitundarvakningu um fjármálalæsi í samvinnu ólíkra hagsmunaaðila; stjórnvalda, fyrirtækja, stofnana og almennasamtaka, og er meðal annars í fjármálalæsisnefnd OECD.

Kennslubók mín, Ferð til fjár, varð undirstaða samnefndra sjónvarpsþáttaraða á RÚV. Hvorutveggja er nýtt til kennslu í grunn- og framhaldsskólum landsins.

Fjármálalæsi var sett í námskrá grunnskóla 2011, meðal annars fyrir þrýsting minn og í vor náðist í gegn að íslenskir nemendur taka framvegis þátt í fjármálalæsishluta PISA-könnunarinnar.

Við eflum Neytendasamtökin fyrst og fremst með því að virkja enn betur þann kraft og samtakamátt sem býr í félagsmönnum sjálfum. Við byggjum á góðu starfi Neytendasamtakanna til áratuga en færa þarf starfsemi og verklag nær nútímanum, sérstaklega miðlun, sýnileika og gegnsæi.

Um leið þarf að sækja fram og fjölga félagsmönnum. Það er hverju þjóðfélagi afar mikilvægt að eiga sterk Neytendasamtök sem berjast stöðugt fyrir hag félagsmanna og heimilanna í landinu, og veita fyrirtækjum og stjórnvöldum aðhald. Þar getum við lært heilmikið af systursamtökum í nágrannalöndunum. Sterk neytendavernd stuðlar að heilbrigðari viðskiptaháttum og betra samfélagi.

Þá má formaður Neytendasamtakanna ekki undir neinum kringumstæðum vera tengdur stjórnmalaflokki. Því þó starfsemin sé pólitísk í eðli sínu má hún alls ekki verða flokkspólitísk. Í Stofnun um fjármálalæsi hef ég átt í góðu samstarfi við fimm ráðherra menntamála úr fjórum stjórnmalaflokkum, auk fjölda þingmanna og fjölmargra hagsmunaaðila. Traustið og tengslanetið sem ég hef áunnið mér munu nýtast afar vel í starfi samtakanna.

Við getum orðið mun stærri og enn öflugri Neytendasamtök – sú breiðfylking og þrýstihópur sem íslenskt samfélag þarf og á skilið.



Ásthildur Lóa Þórsdóttir

Ég er kennari og formaður Hagsmunasamtaka heimilanna.

Eftir að hafa staðið í fremstu víglínu baráttunnar fyrir réttindum neytenda á fjármálamarkaði undanfarin ár, langar mig að nýta reynslu mína á fleiri sviðum neytendaverndar.

Við erum öll neytendur og málefni neytenda eru málefni okkar allra. Réttindi neytenda snúast um allt frá því að kaupa gallaða smávöru upp í að réttindi okkar séu varin þegar við stöndum frammi fyrir stærstu fjárfestingum okkar flestra, fasteignakapum eða skrifum undir leigusamning.

Áherslur mínar litast óneitanlega af þeirri baráttu sem ég hef staðið í undanfarin ár. Að mínu mati er stærsta og mikilvægasta hagsmunamál almennings að réttindi neytenda á fjármálamarkaði séu virt ásamt afnámi verðtryggingar á lánum til neytenda og lækkun vaxta.

Það skiptir öllu máli að samtök neytenda séu virk í þessari baráttu því engar skuldbindingar og engin viðskipti hafa jafnmikil áhrif á líf okkar og kjörin sem okkur bjóðast á húsnæðismarkaði. Þau kjör skipta jafnvel meira máli en launin sem við fáum greidd.

Það gengur engin „kaldur“ inn í svona baráttu, án þekkingar og reynslu af þessum málum. Það hver velst til forystu í Neytendasamtökunum til næstu ára getur þannig haft mikil áhrif til framtíðar.

Ég býð mig fram því:

- Ég hef áhyggjur af stöðu neytendaverndar á Íslandi og vil efla hana verulega.
- Réttindi neytenda eru endurtekið hunsuð og brotin án þess að nokkur grípi til varna.
- Reynsla mín hjá Hagsmunasamtökum heimilanna af hatrammri baráttu okkar við sterkustu öfl samfélagsins, mun nýtast vel í baráttu fyrir réttindum almennings á öðrum sviðum.
- Ég vil virk Neytendasamtök sem sýna frumkvæði í baráttu fyrir réttindum almennings.

Öflug neytendasamtök hafa meiri áhrif á hagsmuni neytenda en nokkrar reglur eða eftirlitstofnanir geta haft. Hvorki fyrirtæki né stjórnvöld eiga að geta hunsað það þegar sterk Neytendasamtök láta í sér heyra og þangað vil ég leiða neytendavernd á Íslandi, okkur öllum til heilla.



Framboð til formanns



Jakob S. Jónsson

Ísland er land alsnægta. Þess vegna skýtur skökku við að neytendur hér skuli búa við hátt vöruverð og okurvexti. Það er ólíðandi að stjórnvöld á Íslandi skuli hafa brugðist skyldum sínum og tekið sér stöðu með framleiðendum og seljendum gegn neytendum!

Þegar verðtrygging bætist ofan á hátt vöruverð og háa vexti, er auðséð að íslenskir neytendur borga hæsta dagvöruverð og búa við verstu lánakjör í okkar heimshluta. Er það ásættanlegt?

Afleiðingin af því að ríkisvaldið beitir sér ekki í málefnum neytenda verður til þess að okursamfélagið bitnar líka á ferðamönnum sem koma til landsins. Breytt hegðunarmunstur ferðamanna er nú að koma í ljós og leiðir til minnkandi afkomu ferðaþjónustunnar og gæti á endanum valdið hruni í þessum undirstöðuatvinnuvegi! Er það ásættanlegt?

Það kveður við annan tón á hinum Norðurlöndunum, þar sem stjórnvöld standa neytendamegin – og með öflugum Neytendasamtökum getur viðsnúningur orðið í átt að réttlátum viðskiptum á dagvörumarkaði og sanngjörnum kjörum á fjármagnsmarkaði.

Ég hef ákveðið að verða við áskorunum um að bjóða mig fram til embættis formanns Neytendasamtakanna og treysti á stuðning félagsmanna til að efla samtökin og gera baráttumál þeirra sýnilegri.

Sterk og samhent stjórn, fagmannlegt og kröftugt starfsfólk og öflugir félagsmenn geta gert Neytendasamtökin að þjóðfélagsaffli sem munar um þegar kemur að því að bæta kjör neytenda á Íslandi.

Neytendasamtökin hafa ekki verið að ná til fólksins í landinu, eins og sjá má á stöðugri fækkun félagsmanna. Þeirri þróun verður að snúa við.

Neytendasamtökin eiga að vera afl í verðlagseftirliti í samvinnu við samtök launafólks, samtök eldri borgara og aðra, sem þar hafa brynna hagsmuna að gæta. Neytendasamtökin eiga að virkja neytendur til ábyrgðar í umhverfismálum!

Ég vil virkja félagsmenn í aðgerðahópum sem berjast fyrir baráttumálum samtakanna. Neytendasamtökin eiga að vera samtök fjöldans! Fyrir því mun ég beita mér!



Unnur Rán Reynisdóttir

Ég er 35 ára fjögurra barna móðir, hársnyrtimeistari og háskólanemi. Ég ólst upp á Flúðum en hef búið í Reykjavík frá menntaskólaárum mínum. Árin 2003–2016 rak ég Hárstofuna Feimu, sem varð árið 2011 fyrsta græna hársnyrtistofa landsins. Í júní síðastliðnum útskrifaðist ég frá

Háskóla Íslands með diplómu í kennslufræði fyrir iðnmeistara en stunda nú nám í kennslufræði verk- og starfsmenntunar. Ég hef setið í stjórn Félags hársnyrtisveina frá árinu 2011.

Neytendamál hafa alltaf fléttast saman við atvinnu mína sem grænn hársnyrtir. Í því felst að sniðganga þau efni sem geta haft skaðleg áhrif á viðskiptavinum, starfsfólk og náttúru. Í starfinu hef ég fundið vel hversu miklu máli samtakamáttur fólks getur skipt. Við erum oft vanmáttug gagnvart stórfyrirtækjum eða stofnunum sem skeyta litlu um einstaklinginn, en saman getum við gert ótrúlegustu hluti.

Ég býð mig fram til starfa fyrir Neytendasamtökin ásamt hópi fólks sem er sameinaður um að efla samtökin og byggja upp sterkari samstöðu neytenda. Með breiðri fylkingu fólks mun hagsmunabarátta okkar styrkjast og fá aukið vægi gagnvart stjórnvöldum og fyrirtækjum. Hagsmunir neytenda þurfa að vera sýnilegri í fjölmiðlum og almennri umræðu. Þannig verður líklegra að við munum geta nýtt vettvang Neytendasamtakanna til að verja neytendur, sem glíma oft við ofurefli peningaafllanna. Við þurfum tæki til að koma í veg fyrir að fyrirtæki sjái fjárhagslegan ávinning í að svindla á neytendum. Í því sjónarmiði má líta til hinna Norðurlandanna og til að mynda mætti skoða möguleika á lagaheimildum til hópamálsókna gegn fyrirtækjum sem gagnert svindla á neytendum.

Ég býð fram mína krafta til formanns Neytendasamtakanna þar sem ég sé samtökin fyrir mér sem öflugt, óháð öryggisnet sem landsmenn allir geti leitað til jafnt með stór mál sem smá.



Framboð til stjórnar



Guðrún Þórarinsdóttir

Ég er 52 ára er gift og á tvo syni. Ég er viðurkenndur bókari og hef unnið við bókhald og uppgjör í rúm 30 ár. Frá árinu 2006 hef ég rekið Rúnir Bókhaldsþjónusta ehf. Ég er gjaldkeri Viðreisnar í Mosfellsbæ og vara- maður í fjölskyldunefnd Mosfellsbæjar. Þá var ég skoðunarmaður FKA og sat í stjórn FVB.



Þórey Anna Matthíasdóttir

Ég er fædd 1957, menntuð í viðburða- stjórnun, leiðsögn/landvörður og ferða- málafræði. Ég starfaði í fjölda ára í fluginu en starfa nú sem leiðsögumaður. Ég er reynslu- bolti í félagsmálum og mun sú reynsla koma að góðu gagni í stjórn Neytendasamtakanna – sem eiga að vera málsvari neytenda og samtök fjöldans!



Snæbjörn Brynjarsson

Ég er rithöfundur og blaðamaður. Ég legg mikla áherslu á að vernda friðhelgi neytenda á netinu og uppræðslu um hættur og tækifæri nýrra tæknimöguleika og baráttu gegn árásar- gjarnri markaðssetningu á netinu. Ég vil að Neytendasamtökin beiti sér á öllum sviðum samfélagsins, láti sig varða húsnæðismál, bankastarfsemi og umhverfisvernd.



Margrét Pétursdóttir

Ég er fædd árið 1966 í Reykjavík en bý nú í Hafnarfirði. Ég vinn sem tanntæknir en er að öðru leyti kona án titils. Ég vil sjá samtök og umboð neytenda sterkara á Íslandi og þá til jafns við nágrannalönd ef ekki beittari gegn kapitali sem ekki ber virðingu fyrir neytendum.



Ásdís Jóelsdóttir

Ég er lektor í textíl við Menntavísindasvið Háskóla Íslands og starfaði áður sem framhaldsskólakennari í 20 ár. Ég er með meistaraþráða í menningar- og menntastjórn- un frá Háskólanum á Bifröst og BA-gráðu sem fata- og textílkennari frá Göteborgs Universitet. Ég hef gefið út fjölda ritverka um textíl og fatagerð á Íslandi og vinn sem stendur að fræðslu- og námsefni í textíl- og neytendafræðum.



Pálína Sjöfn Þórarinsdóttir

Ég býð mig fram til stjórnar Neytendasam- takana því ég tel mikilvægt að efla samtökin og gera þau sýnilegri. Nauðsynlegt er að hafa öfluga leigjendaaðstoð. Þar hafa samtökin unnið vel en kynna þarf þá þjónustu betur og styrkja stöðir hennar svo betur megi gæta hagsmuna leigjenda.



Sigurður Másson

Ég hef brennandi áhuga á neytendamálum, sérstaklega er snúa að bættum hag neytenda og siðrænni neyslu. Hef verið virkur í stjórn Neytendasamtakanna og er ritari fráfar- andi stjórnar. Er fulltrúi neytenda í stjórn Staðlaráðs, hef tekið þátt í starfi Evrópsku staðlasamtakanna ANEC sem sinna neyt- endastöðlum og sit sem fulltrúi neytenda í hlutleysisnefnd vottunarstofunnar TÚN.



Þórey S Þórisdóttir

Ég er alþjóðaviðskipta- og markaðsfræðingur og er nú í doktorsnámi. Markmið mitt með framboði til stjórnar samtakanna er að halda áfram að byggja upp það öfluga og góða starf sem unnið hefur verið innan samtakanna og efla þau enn frekar með stefnumarkandi og góðum stjórnarháttum. Ég hef viðamikla reynslu af stjórnarstörfum og áhuga og þekkingu í málum er snúa að neytendum.



Pálmei Helga Gísladóttir

Undanfarin sjö ár hef ég starfað hjá Grein- ingarstöð ríkisins. Ég var varaformaður Hags- munasamtaka Heimilanna og var í framboði til formanns Neytendasamtakanna árið 2016. Ég sit í stjórn styrktar- og sjúkrasjóðs SFR og hef átt sæti í stjórn VR og trúnaðarráði. Ég býð mig fram því ég hef brennandi áhuga á málefnum og réttindum neytenda.



Björn Kristján Arnarson

Ég tel að Neytendasamtökin séu vannýttur kraftur og ættu að geta beitt sér af meiri þunga fyrir neytendur. Ég er í stjórn Hagsmunasamtaka heimilanna og hef brennandi áhuga á réttindum neytenda og býð nú fram krafta mína til þess að styrkja Neytendasamtökin og fara í vegferð með samtökunum, almennngi til heilla.



Framboð til stjórnar



Friðrik Boði Ólafsson

Ég vil virkja Neytendasamtökin til að berjast gegn óhóflegu verðlagi. Ég vil að Neytendasamtökin taki virkari þátt í að kanna hvað brennur á neytendum. Mér þætti spennandi að kanna myndun verslana sem eru í eigu og eru rekin af neytendum og starfsmönnum.



Einar Valur Ingimundarson

Ég lauk efnaverkfræði frá Manchester árið 1972, umhverfisverkfræði árið 1974 frá Imperial College og Ph.D í umhverfisefnafræði árið 1978 frá Oxford. Ég hef stundað kennslu við mennta- og háskóla hérlendis og erlendis og stunda nú ráðgjöf í framtíðarfræðum í Bretlandi.



Ragnar Unnarsson

Ég býð mig fram í stjórn NS. Ég hef verið virkur hjá Samtökum Lífrænna Neytenda og Hagsmunasamtökum Heimilanna. Einnig hjá Hraunavinum. Neytendavernd á fjármálamarkaði er gríðarlega mikilvæg. Ég mun sinna þeim málaflokki.



Hafþór Ólafsson

Ég gef kost á mér til stjórnarsetu í Neytendasamtökunum með það í huga að skerpa á baráttu samtakanna fyrir því að neytendaréttur sé virtur á Íslandi af stjórnkerfinu og dómstólum. Með samvinnu og samtakamætti allra neytenda munum við ná fram breytingum okkur öllum til góðs.



Vilhjálmur Bjarnason ekki fjárfestir

Ég hef verið stjórnarmaður í Hagsmunasamtökum heimilanna frá 2010 og verið þar sem bæði sem formaður og nú sem varaformaður. Ég á sex börn og tvö barnabörn og má segja að framtíð þeirra sé ein af aðalástæðum þess að ég hef unnið þessa gríðarlegu sjálfböðavinnu seinustu ár innan HH og er tilbúinn að halda því áfram innan Neytendasamtakanna.



Halla Gunnarsdóttir

Ég býð mig fram til stjórnar í Neytendasamtökunum ásamt hópi fólks sem vill efla samtökin og samstöðu neytenda. Ég hef víðtæka reynslu af félagsstörfum, bæði á Íslandi og erlendis og jafnframt haldgóða þekkingu á íslenskrri stjórnsýslu. Ég er fyrrum blaðamaður og starfa nú sem ráðgjafi forsætisráðherra í jafnréttismálum.



Jóhann Rúnar Sigurðsson

Ég hef verið formaður Félags málm-iðnaðarmanna Akureyri frá árinu 2012. Ég býð mig fram í stjórn Neytendasamtakana vegna þess að í mínum huga eru samtökin ekki með nægjanlega heildarsýn er lýtur að neytendarétti. Neytendasamtökin eiga að vera leiðandi samtök í öllum hagsmunamálum borgara. Ég tel að ég geti lagt mitt af mörkum til að bæta samtökin.



Védís Guðjónsdóttir

Ég vil leggja áherslu á að vinna að eflingu og stækkun samtakanna. Bæði að fjölga félagsmönnum og með því að byggja upp öflugt samstarf við önnur félagasamtök sem vinna að réttindamálum almennings. Öflug neytendasamtök eru grunnurinn að því að markaðurinn virki sem skyldi, og því vil ég leggja mitt að mörkum.



Hrannar Már Gunnarsson

Ég er lögfræðingur að mennt og starfaði þar til nýlega fyrir Neytendasamtökin. Undanfarin ár hef ég setið í ýmsum úrskurðar- og kæruneftndum fyrir hönd samtakanna en í dag er ég lögfræðingur hjá BSRB. Ég hef áhuga á að nýta reynslu mína og þekkingu af neytendamálum á vettvangi stjórnar Neytendasamtakanna.



Daníel Örn Arnarson

Ég er þrítugur giftur þriggja barna faðir. Ég vinn í dag sem varaborgarfulltrúi Sósíalístaflokks Íslands ásamt því að vera meðstjórnandi Eflingar stéttarfélags. Það sem mér finnst vera mikilvægast í framtíð Neytendasamtakanna er aukið samráð við önnur hagsmunasamtök neytenda ásamt því að vinna nánar með stéttarfélagunum að hagsmunum lágtekjuhópa.



Framboð til stjórnar



Jóhann Ólafson

Ég búsettur á Ísafirði, menntaður vélfræðingur og var lengi til sjós. Var einnig umdæmisstjóri Vinnueftirlits ríkisins á Vestfjörðum í áratug. Undanfarna tvo áratugi hef ég rekið ísverksmiðjunna Ísinn ehf. Félagsmálapátttaka mín er aðallega innan Björgunarfélags Ísafjarðar. Hef lengi verið félagi í Neytendasamtökunum og langar nú að bjóða fram krafta mína.



Sigurður H. Einarsson

Ég er 61 árs, vélvirki og vélstjóri. Sem félagi og þátttakandi í endurreisn Eflingar legg ég áherslu á að Neytendasamtökin verði eflid í þágu almennings því fátt er okkur nauðsynlegra en að eiga sterk Neytendasamtök. Verkalýðshreyfingin og Neytendasamtökin verða að tala saman því sameiginlegir hagsmunir liggja víða.



Einar Bergmundur

Ég hef lengi haft áhuga á neytendamálum, vörum og þjónustu. Gæði frekar en magn, sanngirni og heiðarleiki í viðskiptum eru skýr markmið. Í starfi mínu sem þróunarstjóri vefisins náttúran.is hef ég útbúið aðgang m.a. að upplýsingum um vörumerkingar og E-efni. Ég hef setið í stjórnnum félaga s.s. Almannaheilla, Landverndar og VG.



Guðrún Þóra Hjaltadóttir

Ég hef áhuga á neytendamálum vegna þess að mér finnst þau réttindamál. Ég bjó erlendis um tíma þar sem neytendamál eru tekin fastari tókum en hér heima. Ég tel okkur geta gert meira en við gerum með þekkingu og fræðslu. Næringarmál og innihald í fæðuvörum eru mér sérlega hugleikin.



Jóhannes Hraunfjörð Karlsson

Ég er hagfræðingur (MSc) og sagnfræðingur (MA), og auk þess með MBA próf frá Frakklandi. Á tímum blindrar heimsvæðingar skiptir fátt meira máli fyrir almenna borgara en öflug samtök neytenda. Ég hef m.a. starfað hjá Hagstofu og Ríkisskattstjóra og tel að reynsla mín og menntun nýtist samtökunum vel.



Erna Hlín Einarsdóttir

Ég vil leggja áherslu á samstarf við önnur neytendasamtök til að knýja fram nauðsynlegar breytingar því samstaða er lykillinn að árangri að mínu mati. Það vantar oft samstöðu hér á landi og að einstaklingar þurfi að berjast fyrir réttindum sem ættu að vera sjálfsögð. Neytendamál eru mannréttindamál.



Ólafur Arnarson

Ég hef um árabil barist fyrir hagsmunum íslenskra neytenda bæði í ræðu og riti. Ég var í stjórn Neytendasamtakanna 2012-16 og formaður þeirra 2016-17. Ég vil leggja mitt af mörkum til að endurreisa samtökin, sem eru lemstruð og ósýnileg eftir aðför fráfarandi stjórnar að samtökunum og mér, sem formanni þeirra.



Sigurlína Sigurðardóttir

Ég hef starfað hjá Neytendasamtökunum síðastliðinn fimm ár og hef því góða yfirsýn yfir það mikilvæga starf sem samtökin vinna í þágu neytenda. Með framboði mínu í stjórn Neytendasamtakanna vonast ég til að geta enn frekar stuðlað að eflingu samtakanna í þágu okkar allra.



Guðrún Þórsdóttir

Ég býð mig fram til stjórnar Neytendasamtakanna. Ég hef starfað með pólitískum hreyfingum sem og ekki pólitískum til margra ára, á landsvísi sem og í sveitarfélaginu sem ég bý í. Ég tel mig vera tilbúna til að láta til mín taka til að færa mál neytenda í betra horf.

Aðrir frambjóðendur til stjórnar eru:

Jón Þorbjörnsson
Arnþór Sigurðsson
Ásta Hafberg
Jóna Ágústa Adolfsdóttir
Þóra Guðmundsdóttir

Baráttumál Neytendasamtakanna

Hér eru rifjuð upp helstu baráttumál Neytendasamtakanna frá síðasta þingi, sem haldið var haustið 2016.

Rafræn skilríki

Rafræn skilríki voru kynnt til sögunnar fyrir nokkrum árum og raunar gerð að skyldu þegar fólk sóttist eftir leiðréttingu á fasteignalánnum á sínum tíma. Árið 2016 var tilkynnt að ýmsum öðrum leiðum sem rafræn skilríki leystu af hólmi yrði hætt, eins og t.a.m. notkun auðkennislykla að heimabönkum. Þá höfðu margir fengið sér rafræn skilríki, enda voru þau ókeypis og þægi-leg leið til þess að nálgast ýmsar læstar síður. Stuttu síðar var svo tilkynnt að gjaldtaka vegna notkunar á rafrænum skilríkjum væri að hefjast og að greitt yrði fyrir hverja notkun. Neytendasamtök-

in sendu harðort erindi á þá aðila er um ræddi og fóru samtökin fram á að þessum kostnaði yrði ekki velt yfir á neytendur heldur þá frekar þau fyrirtæki sem gera rafræn skilríki að valkosti og í sumum tilfellum að skyldu. Í ljós kom að það voru fjarskipta-félögin sem ætluðu að taka gjald fyrir notkun rafrænna skilríkja en eftir að hafa setið fundi með forsvarsmönnum Neytendasamtakanna var hætt við gjaldtökuna og greiða neytendur því ekki fyrir notkun sína á rafrænum skilríkjum.

Iðgjöld váttryggingafélaga

Það er ekkert nýtt að iðgjöld váttryggingafélaga taki hækkunum en fyrir um tveimur árum urðu fordæmalausar hækkanir og voru félagsmenn samtakanna afar fljótir að óska eftir liðsinni samtakanna þegar þeim bárust tilkynningar um hækkanirnar. Samtökin brugðu á það ráð að senda erindi á öll tryggingafélögin og óska eftir skýringum. Sum félög komu með þau rök að engar hækkanir hefðu orðið, heldur hefðu afslættir verið minnkaðir töluvert. Það kemur þó út á eitt fyrir neytendur og getur ekki talist annað en hækkun iðgjalds. Þá voru þær skýringar einnig gefnar að kostnaður vegna tjóna á bifreiðum hefði aukist töluvert og að bílaleigubílar væru stór þáttur þar. Neytendasamtökin sendu erindi til baka á tryggingafélögin enda töldu þau ekki sýnt fram á að hækkanir sem þessar ættu rétt á sér og eðlilegast að bílaleigur tækju á sig hækkun iðgjöld vegna bílaleigubíla en ekki íslenskir neytendur.

Bindisamningar líkamsræktarstöðva

Iðulega koma upp ágreiningsmál vegna uppsagnar á bindisamningum líkamsræktarstöðva. Samtökin hafa fengið mörg mál vegna líkamsræktarstöðva sem auglýsir „enga bindingu“ en þegar neytendur ætluðu að hætta var annað hvort töluvert uppsagnarfrestur eða í ljós kom að kort þeirra, sem átti að vera tímabundið, var í raun árskort og ekki hægt að segja því upp. Neytendasamtökin fóru yfir skilmála einnar slíkrar líkamsræktarstöðvar og töldu augljóst að verklag hennar væri að brjóta gegn skilmálunum og reglum um réttmæta viðskiptahætti. Af þeim sökum var erindi sent til Neytendastofu til að fá úr því skorið hvort þessir viðskiptahættir stæðust lög, en þar er málið nú til meðferðar.



Smálán

Neytendasamtökin hafa látið til sín taka þegar kemur að smálánum og í raun hefur þessi barátta samtakanna staðið allar götur frá árinu 2008 þegar smálánafyrirtækin fóru fyrst að skjóta upp kollinum. Ekkert virðist geta stöðvað þessa starfsemi en smálánafyrirtækin halda ótraud áfram og veita okurlán þrátt fyrir að bæði Neytendastofa, áfrýjunarnefnd neytendamála og Héraðsdómur Reykjavíkur hafi komist að þeirri niðurstöðu að lán þeirra væru ólöglegt þar sem samanlagður kostnaður við lánin er hærri en lög segja til um. Neytendasamtökin hafa krafist þess að stjórnvöld grípi til aðgerða, enda verið að brjóta lög á hverjum degi á meðan þessi mál eru óleyst. Ráðherra hefur stofnað starfshóp sem skoða á starfsumhverfi smálánafyrirtækja og eiga Neytendasamtökin fulltrúa í honum. Mikilvægt er að hópurinn vinni hratt og vel.

Umsýslugjöld fasteignasala

Allt frá árinu 2004 hafa Neytendasamtökin gagnrýnt svokölluð umsýslugjöld sem kaupendur fasteigna greiða fyrir þinglýsingu skjala. Afstaða félags fasteignasala hefur verið sú að fasteignasölum sé skylt að sjá um þessa umsýslu en Neytendasamtökin telja hins vegar að kaupendur hafi fullan rétt til að afþakka þjónustu fasteignasala þegar kemur að þinglýsingu gagna og annarri milli-göngu. Þá gagnrýna samtökin einnig „gagnaöflunargjald“ sem seljandi er krafinn um samhliða sölunni og virðist vera að ryðja sér hratt til rúms á gjaldskrá fasteignasala. Telja Neytendasamtökin að slíkt gjald sé einfaldlega hluti af sölunni og að gjald vegna gagnaöflunar eigi að greiðast með sölupóknun. Neytendasamtökin og Félag fasteignasala hafa fundað vegna þessara mála og átt ágætis samtal en deila ennþá um það hvort hægt sé að skylda kaupendur til að greiða hið umdeilda umsýslugjald.



Vistvæn vottun og Brúnegg

Í nóvember 2016 komst opinberlega upp um starfshætti fyrirtækisins Brúneggja eftir ítarlega umfjöllun Kastljóss. Matvælastofnun hafði ítrekað gert athugasemdir við aðbúnað á búum í eigu Brúneggja. Starfsemin braut ekki bara í bága við lög heldur var framleiðslan merkt með vistvænni vottun. Þessi vottun gefur til kynna að framleiðslan sé umhverfisvænni eða sjálfbærari en önnur eggjaframleiðsla. Neytendasamtökin hafa, allt frá því að vistvæna merkingin var kynnt til sögunnar, gagnrýnt þetta framtak og talið merkinguna villandi fyrir neytendur. Sendu samtökin erindi til Samkeppnisstofnunar og fóru fram á að vistvæn vottun yrði bönnuð á þeirri forsendu að um væri að ræða villandi markaðssetningu. Samkeppnisstofnun taldi, eftir að hafa fengið umsagnir frá landbúnaðarráðuneytinu og umhverfisráðuneytinu, að merkingar vistvænna og lífrænna vara væru ólíkar og ekki væri sýnt fram á að neytendur rugluðust á þessum merkingum, hvað þá að þeir hefðu hlotið skaða af. Reglugerð um vistvæna vottun var loksins afnumin fyrir nokkrum árum en Neytendasamtökin hafa gagnrýnt að merkið er enn notað á ákveðnar matvörur.



Gjafabréf flugfélaga

Neytendasamtökin hafa í gegnum tíðina gagnrýnt skamman gildistíma gjafabréfa, en samtökin telja eðlilegt að gildistími þeirra sé fjögur ár, sem er almennur fyrningarfrestur á kröfum. Þau gjafabréf sem langmest er kvartað yfir eru gjafabréf flugfélaga en algengt er að gildistími þeirra renni út áður en eigandinn nær að nýta sér inneignina. Gildistími fluggjafabréfanna er afar stuttur. Hjá Icelandair er hann tvö ár, en hjá WOW air aðeins eitt ár og eigandi bréfsins þarf auk þess að vera búinn að fara í ferðina innan ársins. WOW air hætti blessunarlega sölu á gjafabréfum eftir að Neytendasamtökin höfðu sent félaginu erindi og farið fram á að gildistíminn yrði lengdur. Enn berast þó kvartanir enda eflaust töluvert magn af gjafabréfum enn í umferð. Neytendasamtökin hafa aðstoðað félagsmenn við að senda erindi til kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa til að fá úr því skorið hvort gjafabréf félagsins standist lög um sanngjarna samningsskilmála.

„No-show“ reglan

Neytendasamtökin telja í hæsta máta óeðlilegt að flugfélög meini farþegum að nýta seinna flugið í ferð sem bókuð er í einu lagi hafi viðkomandi einhverra hluta vegna ekki nýtt sér fyrri fluglegginn. Þessi regla er stundum kölluð „no show reglan“ og er að mati Neytendasamtakanna ósanngjörn og íþyngjandi gagnvart neytendum. Þetta getur t.d. gerst ef farþegi missir af flugi út eða einfaldlega flýtir ferð sinni. Þegar kemur að því að fljúga til baka hafa sum flugfélög meinað viðskiptavinum sínum að nýta seinni legginn með þeim rökum að þeir hafi ekki nýtt fyrri legginn. Neytendasamtökin telja þessa viðskiptahætti ólíðandi enda hefur neytandinn greitt fyrir báða flugleggi og óskiljanlegt að honum sé refsað fyrir að hafa ekki nýtt þjónustu sem greitt hefur verið fyrir. Neytendasamtökin sendu erindi á bæði WOW air og Icelandair og spurðu út í þessa sérkennilegu skilmála. WOW air svaraði því til að slíkir skilmálar væru ekki í gildi hjá félaginu en svör Icelandair voru óskýr og ófullnægjandi. Í framhaldinu áttu fulltrúar Neytendasamtakanna gagnlegan fund með fulltrúum frá Icelandair og hafa samtökin ekki fengið kvartanir vegna slíkra mála síðan.

Félaga í Neytendasamtökunum hafði verið meinað að fara seinni legg með Air France á grundvelli þessarar „no show reglu“. Konan sem um ræðir þurfti því að kaupa nýtt flug til að komast á leiðarenda en hún átti jafnframt rétt á endurgreiðslu flugvallargjalds af fargjaldinu sem hún hafði þegar greitt en ekki fengið að nýta. Illa gekk að sækja endurgreiðsluna og að endingu kom málið til kasta Evrópsku neytendaástoðarinnar. Konan fékk að lokum endurgreiðslu flugvallargjalds að upphæð 52 evrur.

Frá varaformanni

Taktu þátt

Ágætu félagsmenn í Neytendasamtökunum

Eftir tvö stormasöm ár í stjórn Neytendasamtakanna er þakklæti til félagsmanna, starfsmanna og stjórnarmanna mér efst í huga. Eftir síðasta þing samtakanna spyrntu stjórnarmenn við fótum þegar útgjöld, án áætlana, jukust í kjölfar hallareksturs þar á undan. Félagsmenn héldu flestir tryggð við samtökin á sama tíma og álag á starfsfólk jókst og stjórnarmenn hafa unnið launalaust frá upphafi ársins 2017.

Fjöldi framboða til formennsku og stjórnar Neytendasamtakanna sem kosið verður til dagana 27. og 28. október hefur vakið athygli. Ég vona að þessi áhugi endurspegli aukinn skilning á mikilvægi samtakanna og störfum þeirra í fortíð, nútíð og framtíð.

Mikilvægt er að ný stjórn hafi ótvírætt umboð félagsmanna til að styrkja samtökin á komandi árum. Stjórn samtakanna ákvað, að undangengnu lögfræðialíti, að efna til rafræns þings í lok október með rafrænum kosningum til að auðvelda félagsmönnum að taka þátt í vali á nýrri stjórn og nýjum formanni. Þetta fyrirkomulag minnkar hættuna á að búseta eða aðrar aðstæður fólks hamli þátttöku á þinginu. Fjölmennt kosning sem framkvæmd er á lýðræðislegan hátt er mikilvæg til að sátt ríki um þá sem kjörnir eru til trúnaðarstarfa fyrir Neytendasamtökin.

Ég sem varaformaður Neytendasamtakanna tel að allir félagsmenn ættu að taka þátt í kosningum til nýrrar stjórnar þessara öflugra samtaka sem lengi hafa barist fyrir bættum hag íslenskra neytenda. Félagsmenn geta tekið þátt í kosningum, hvort svo sem það er með rafrænni þátttöku eða mætingu í eigin persónu, að því gefnu að þeir séu skuldlausir viku fyrir þingið og að þeir skrái sig á þingið í síðasta lagi 20. október.



Með þessu er ég vissulega að smala félagsmönnum á þingið til að taka þátt í kosningum í stjórn enda er góð kjörsókn afar mikilvæg.

Þátttaka í rafrænu þingi og rafrænni kosningu er tiltölulega einföld. Félagsmenn skrá sig á þing samtakanna og tilgreina hvort þeir muni mæta í eigin persónu eða taka þátt í rafrænu þingi. Við skráningu er einnig hægt að óska eftir leiðbeiningum um þátttöku í kosningunum. Þegar þingið fer fram er unnt að fylgjast með og taka þátt í umræðum eftir áhuga hvers og eins. Þegar komið er að kosningu geta skráðir þingfulltrúar kosið um nýja stjórn óháð því hversu virkir þeir voru á þinginu líkt og verið hefur. Þegar hlé verður gert á þinginu má hvaða félagsmaður sem er hringja í undirritaðan til að fá aðstoð símleiðis.

Kæri félagsmaður, ef þú hefur áhuga taka þátt í vali á nýrri stjórn Neytendasamtakanna þá bið ég þig um að skrá þig á þingið og kjósa nýja stjórn.

Hlutverk Neytendasamtakanna eru þess eðlis að þar þrífst eiginhagsmunagæsla illa. Mikilvægt er að til forystu samtakanna veljist fólk sem er annt um hagsmuni neytenda og er tilbúið til að leiða samtökin inn í nýja tíma og byggja þau upp á þeim sterka grunni sem þau hvíla á.

Formaður og aðrir stjórnarmenn þurfa að vera tilbúnir til að sætta ólík sjónarmið og hafa hagsmuni neytenda og samtakanna ávallt að leiðarljósi og hafa vilja til að stuðla að góðum stjórnarháttum á þeirri vegferð.

Stefán Hrafn Jónsson



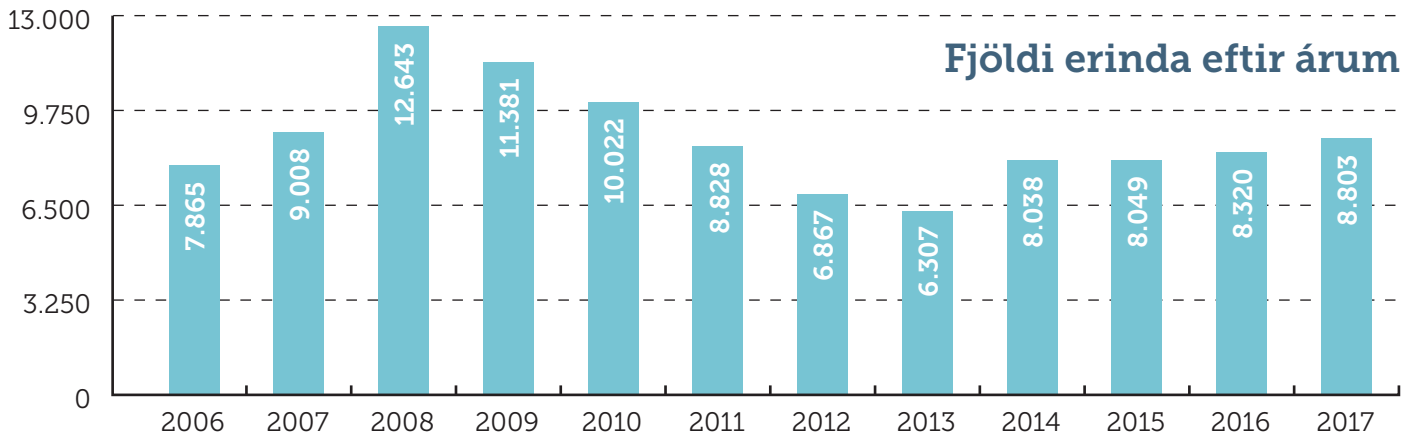
Neytendaaðstoðin

Neytendasamtökin hafa, allt frá stofnun samtakanna árið 1953, rekið sérstaka aðstoð fyrir neytendur en ýmislegt getur komið upp á í samskiptum þeirra við seljendur. Segja má að þessi þjónusta sé hryggjarstykkið í starfsemi samtakanna.

Langflest mál sem koma á borð samtakanna eru leyst þannig að neytandi er upplýstur um rétt sinn. Ef einfaldar leiðbeiningar duga ekki til býðst félagsmönnum samtakanna aukin þjónusta sem vanalega fer fram með milligöngu. Starfsfólk samtakanna tekur þá að sér að hafa samband við viðkomandi fyrirtæki og reynir að leysa málin. Í flestum tilfellum leysast mál farsælega en í sumum tilfellum þarf að leita til kærunefnda.

Neytendasamtökin hafa átt frumkvæði að stofnun ýmissa kærunefnda í gegnum tíðina í samvinnu við hagsmunasamtök og eiga samtökin fulltrúa í þeim flestum. Hagsmunaaðilar eiga einnig fulltrúa í kærunefndum, en formaður nefndar er hlutlaus aðili sem venjulega er skipaður af ráðherra neytendamála. Þetta úrræði hefur reynst mjög mikilvægt enda ódýr leið fyrir neytendur til að ná fram rétti sínum.

Erindum til Neytendaaðstoðarinnar fjölgaði mjög eftir hrun en undanfarin ár hafa erindin verið um 8.000 á ári og er skiptingin nokkuð jöfn milli félagsmanna og utanfélagsmanna.



Evrópska neytendaaðstoðin

Evrópska neytendaaðstoðin á Íslandi (ECC Ísland) er hluti af ECC-netinu (European Consumer Centre Network) en það er starfrækt í 30 Evrópulöndum, eða öllum aðildarríkjum Evrópusambandsins auk Íslands og Noregs. Tilgangur netsins er að veita neytendum sem kaupa vöru eða þjónustu af seljanda í öðru Evrópuríki upplýsingar, leiðbeiningar og aðstoð komi upp ágreiningur vegna viðskiptanna. Þá tekur ECC Ísland að sér milligöngu í deilumálum seljenda og neytenda, en milligangan fer þá fram með aðstoð systurstöðvar í heimalandi seljenda. Best er fyrir neytendur að leita til ECC-stöðvarinnar í sínu heimalandi, sem svo áframsendir málið til ECC-stöðvarinnar í heimalandi seljanda sem reynir þá að ná samkomulagi við seljanda eða sendir málið áfram til viðeigandi stjórnvalds eða úrskurðarnefndar. Þjónusta ECC-netsins er neytendum að kostnaðarlausu en kostnaður við rekstur stöðvanna skiptist á

milli Evrópusambandsins og aðildarríkjanna sjálfra. Neytendasamtökin hafa hýst þessa þjónustu á Íslandi til fjölda ára.

Erindum fjölgar

Á síðustu árum hefur heildarfjöldi erinda sem borist hafa ECC á Íslandi aukist gífurlega. Þannig voru erindin 106 árið 2014 en árið 2017 voru þau 272 talsins. Misjafnt er hve mikil vinna fer í úrvinnslu hvers erindis, en flest lúta þau að bílaleigum og réttindum flugfarþega. Í sumum tilvikum er aðeins um einfaldar fyrirspurnir að ræða sem hægt er að svara með símtali eða tölvu-pósti en í þeim tilvikum þar sem annast þarf milligöngu getur falist töluverð vinna við að ná sáttum við seljanda eða jafnvel að leggja málið fyrir úrskurðarnefnd.



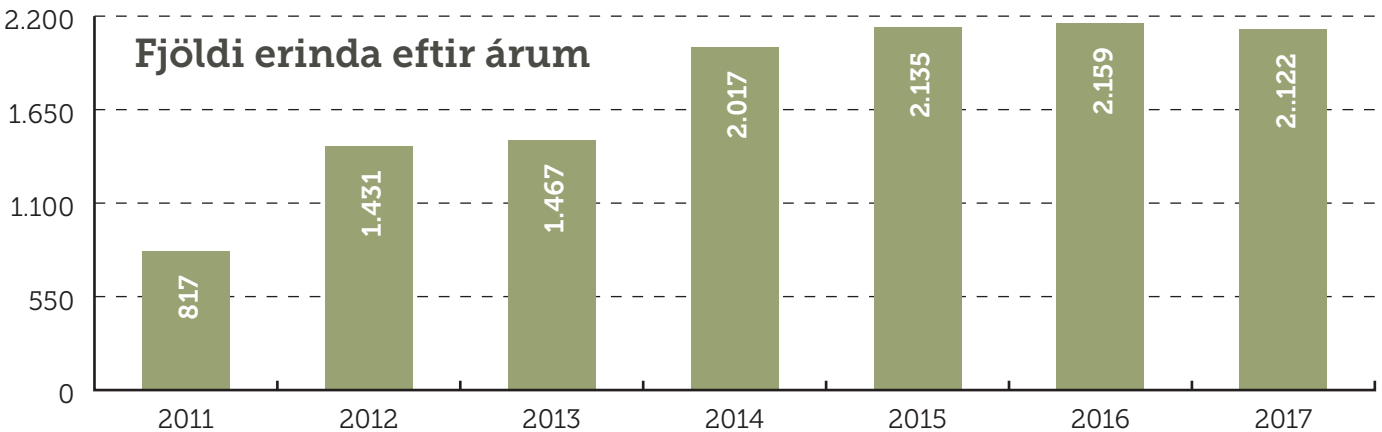
Leigjendaaðstoðin

Leigjendaaðstoð Neytendasamtakanna hefur verið rekin samkvæmt þjónustusamningi við velferðarráðuneytið frá árinu 2011. Þjónustan hefur vaxið mikið síðan hún var sett á fót og hefur erindum fjölgað jafnt og þétt. Erindin eru flest í formi símtala en einnig er töluvert um tölvupósta og heimsóknir á skrifstofu Neytendasamtakanna.

Helstu ágreiningsmál

Mál er varða uppsögn snúa flest að uppsagnarfresti en einnig leita leigjendur aðstoðar við gerð uppsagnarbréfs þegar þeir vilja segja upp leigusamningi. Þá er algengt að leigjendur leiti aðstoðar þegar leigusali hefur ekki skilað tryggingafé til baka að leigutíma loknum og þá er yfirleitt ágreiningur milli aðila um

það hver eigi að bera ábyrgð á skemmdum á húsnæðinu sem leigusali telur að hafi orðið á leigutíma. Þá er þó nokkuð um að leigusalar hafi samband við Leigjendaaðstoðina og leiti ráðgjafar. Leigjendaaðstoðin annast milligöngu fyrir leigjendur í allra alvarlegustu málunum og þá sér í lagi þegar leigjendur eiga ekki kost á öðrum málsvara. Þá hafa Neytendasamtökin einnig sinnt hagmsunagæslu fyrir hönd leigjenda, svo sem þegar húsaleigulögum var breytt árið 2016 en þá sendu samtökin inn ítarlegar umsagnir til Alþingis. Neytendasamtökin hafa á undanförunum árum vakið athygli ráðuneytisins á því að þær fjárveitingar sem ætlaðar eru til aðstoðar við neytendur dugi skammt og að Neytendasamtökin séu í raun að greiða með verkefninu. Á árinu 2018 hljóðar þjónustusamningurinn upp á 4.100.000 kr.



Erindi og umsagnir

Neytendasamtökin senda frá sér fjölmörg erindi og umsagnir á ári hverju, en á síðustu tveimur árum hafa erindin verið um 50 talsins.

Neytendasamtökin fá einnig mikið af umsagnarbeiðnum um ýmis lagafrumvörp sem snúa að neytendum með einum eða öðrum hætti. Samtökin leggja áherslu á að senda inn umsagnir við öll þau lagafrumvörp sem hafa mikla þýðingu fyrir neytendur og reyna þannig að hafa áhrif á lagaumhverfi hér á landi neytendum í hag.

Þá senda samtökin gjarnan erindi til ráðherra eða opinberra stofnana vegna tiltekinna mála sem vert er að vekja athygli á. Dæmi um slík erindi eru krafa samtakanna til stjórnvalda um að setja hömlur á ólöglega starfsemi smálánafyrirtækja, ábending

til Neytendastofu um að stöðva markaðssetningu með villandi merkingu um „vistvæna vottun“, og erindi til stjórnvalda um að tryggja að auknir tollkvótar á landbúnaðarvörum verði ekki boðnir út með þeim kostnaði sem því fylgir.

Langflest erindin sem Neytendasamtökin senda frá sér eru þó á fyrirtæki og oftast í framhaldi af ábendingum frá neytendum. Er þá óskað eftir útskýringum á tilteknum viðskiptaháttum. Það má því segja að samtökin stuðli að bættum hag allra neytenda hér á landi þrátt fyrir að félagsmenn þeirra séu einungis um 7.500 talsins.



Lýsa – rokkhátíð samtalsins

Neytendasamtökin tóku þátt í Rokkhátíð samtalsins - Lýsu sem haldin var í Hofi á Akureyri 7. og 8. september sl. Margt var um manninn og því gafst tilvalið tækifæri til að kynna Neytendasamtökin fyrir gestum og gangandi.



Einar Bjarni Einarsson lögfræðingur hjá Neytendasamtökunum og Stefán Hrafn Jónsson varaformaður samtakanna spjölluðu við gesti og gangandi.



Myndin **UseLess** eftir Raket Garðarsdóttur og Ágústu M. Ólafsdóttur var sýnd á hátíðinni en myndin fjallar um matar- og tískusóun. Óhætt er að mæla með myndinni því málefnið á brýnt erindi til neytenda.

Eftir sýningu myndarinnar voru pallborðsumræður. Hér má sjá Boga Ágústsson sem stýrði umræðum, Raket Garðarsdóttir framleiðanda myndarinnar, Brynhildi Pétursdóttur frá Neytendasamtökunum, Kolbeinn Óttarsson Proppé, þingmann og fulltrúa Íslands í sjálfbærnefnd Norðurlandaráðs og Ágúst Torfa Hauksson framkvæmdastjóra Norðlenska.



Katrín Jakobsdóttir forsætisráðherra flytur ræðu við opnun.

Neytendastarf er í allra þágu

A4
ASÍ
Atlantsólía
Bananar
Bónus
Byko
Coca Cola European Partners
Efling stéttarfélag
Hagkaup
Húsasmiðjan
Iceland
Íslandsbanki

Íslandspóstur
Kjölur
Krónan
Landsbankinn
MS
Myllan
Olís
Penninn Eymundsson
Samkaup
Samskip
Sjóvá
Sláturfélag Suðurlands

Smith og Norland
Sölufélag garðyrkjumanna
Sorpa
Toyota
Valitor
Verkalýðs- og sjómannafélag
Keflavíkur og nágrennis
Vínbúðin
VÍS
VR
Vörður tryggingar



Í þessum bæklingi eru — af nauðsyn, sem allir hljóta að skilja — margar auglýsingar. En flestir geta verið sammála um það, að þær séu lausar við skrum. Landslög bjóða, að svo skuli vera, þótt það virðist mörgum ókunnugt eða gleymt.

Neytendasamtökin vilja stuðla að heiðarlegri auglýsingamenningu.

Bæklingur þessi er að mestu leyti þýðing á sænskum bæklingi, sem stærsta blað Sviþjóðar, Dagens Nýheter, gaf út s. l. vetur.

Neytendasamtökin í 65 ár

Við höldum áfram að rifja upp leiðbeiningabæklingana sem Neytendasamtökin gáfu út og seldu með góðum árangri á sjötta áratugnum. Árið 1954 kom út fyrsti bæklingu samtakanna og fjallaði hann um bílakaup.

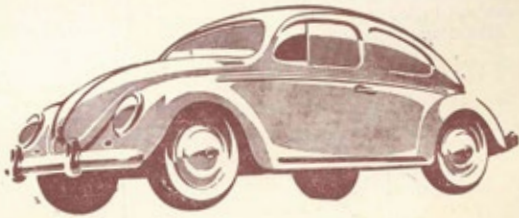


Gljándi lakk og skinandi króm hefur segulmögnuð áhrif.

Stigið upp á annan „stuðarann“ og svo á hinn, og látið yfirbygginguna fjaðra. Ef hún heldur áfram að fjaðra eftir að þér hafið hoppað niður, þarf bíllinn nýja höggdeyfa.

Það er útlitið. Gljándi lakk og skinandi króm hefur segulmögnuð áhrif. Þar næst hrífst hinn væntanlegi kaupandi af hinni glæsilegu og ríkulegu innansmiði. Í þriðja og síðasta lagi kannar hann vélina og hina einstöku hluta hennar, — hin innri gæði. En við skulum ekki hneykslast! Hversu oft er ekki aðeins bíllinn, heldur einnig bílstjórinn metinn á sama hátt!

VOLKSWAGEN



Wolkswagen bílarnir hafa farið sigurför um allan heim. Gegn nauðsynlegum leyfum útvegum við VOLKSWAGEN bílana með stuttum fyrirvara. Kynnið yður kosti þessara bíla áður en þér festið kaup annarsstaðar.

Heildverzlunin Hekla h.f.

Hoerfagötu 103 — Sími 1275.

32



Útvegum leyfishöfum eftirtaldar tegundir bifreiða:

FRÁ BANDARÍKJUNUM:

NASH
MACK

FRÁ BRETLANDI:

HILLMAN
HUMBER
SUNBEAM-TALBOT
COMMER, KARRIER

— Önnunast viðgerðir og varahlutasölu —

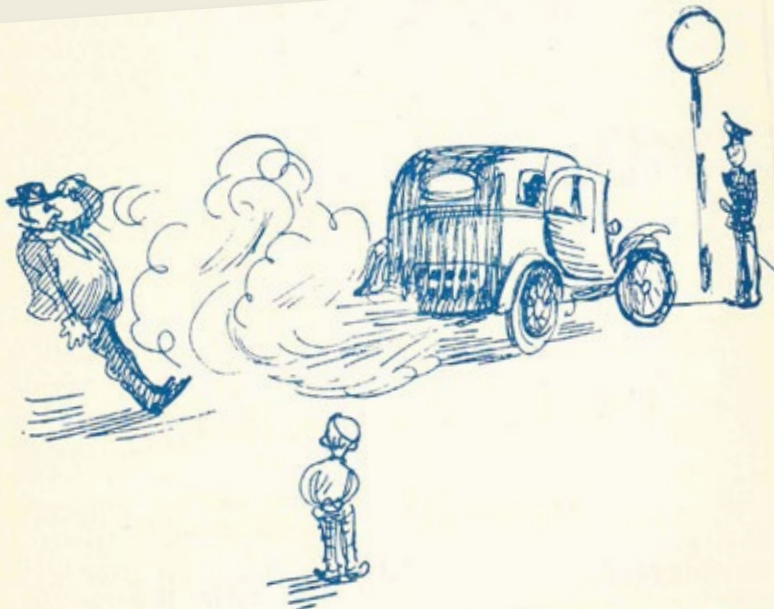
Einkaumboð á Íslandi fyrir:

Mack Manufacturing Corp., U.S.A.
Nash Motors, U.S.A.
Rootes Ltd., London.

JÓN LOFTSSON H.F.

Hringbraut 121. — Sími 80 600.

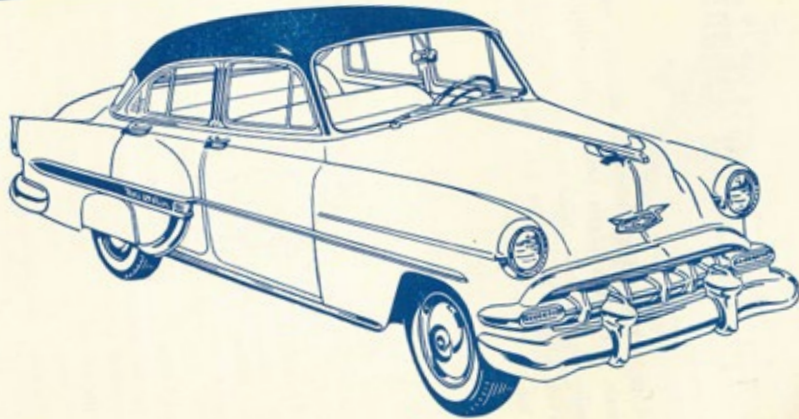
4



Biðjið einhvern að stiga snögg á benzingjafann nokkrum sinnum og athugið sjálfur litinn á reyknum aftur úr bílnum. Ef bláleitt reykský gýs út, er vélin eyðslusöm á olu og þarf a. m. k. nýja stimpilhringa.

Gangið úr skugga um það, hvort málmurinn í yfirbyggingunni sé ryðétinn, með því að þrýsta fingri eða enn frekar blýantsenda í hornið milli húss og afturbrettis, og eins við gangbrettislistana undir dyrunum. Sé málmurinn mjúkur, er ryðgunin langt á veg komin. Viðgerð á ryðétinni yfirbyggingu er dýrari en svo, að það taki því að hugsa um hana.

Nýr bíll er mjög dýr, en hinn notaði getur orðið enn dýrari: viðgerðarreikningar hafa yfirleitt að geyma áhrifamiklar tölur. Bezta ráðið, sem hægt er að gefa þeim, sem hafa í hyggju að kaupa bíl, er því þetta: „Kaupið heldur nýjan, lítinn bíl en stóran og glæsilegan, en notaðan.“



VER ÚTVEGUM LEYFISHÖFUM:

Buick, Chevrolet, Vauxhall, Opel og Leyland bifreiðar.

Nánari upplýsingar hjá SAMBANDI ÍSL. SAMVINNUFÉLAGA
VÉLADEILD

Sleppið stýrinu augnablik!

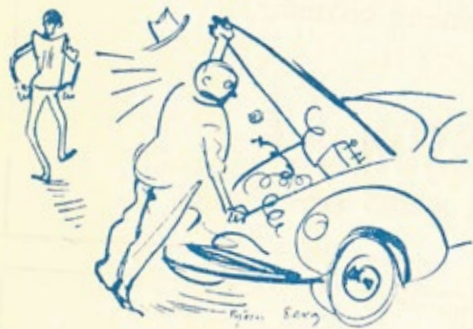
Gleymið ekki hemlunum. — Hlustið vel eftir afturdrifinu.

Sumir seljendur leyfa það ekki, að bíllinn sé keyrður til reynslu, áður en kaup eru gerð. Oft getur sú neitun verið dýrmæt ábending um ástand bílsins.

Sumar þær rannsóknir, sem hér hefur verið ráðlagt að gera, eru strangar, en þær skaða ekki bíl, sem er nokkurn veginn í góðu standi. Ef þér treystið ekki sjálfum yður til að draga réttar ályktanir af reynsluferðinni, skuluð þér biðja einhvern góðan vin yðar að aka bílnum eða fá fagmann til þess. Og áður en lagt er upp í reynsluferðina, verðið þér að gæta þess vel, að réttur loftþrýstingur sé í öllum hjólbörðunum.



Lysthafandi hrifst gjarnan af hinni glæsilegu innansmiði.



En oft athugar hann vélna síðast — hin innri gæði.

Svik við neytendur

Stjórn Neytendasamtakanna sendi frá sér ályktun í júní þegar í ljós kom að meirihluti Alþingis breytti frumvarpi sem heimila átti innflutning á sérostum án tolla. Ályktunin er eftirfarandi:

Stjórn Neytendasamtakanna mótmælir harðlega meðferð Alþingis á tollafrumvarpi landbúnaðarráðherra á upprunatengdum ostum og hvetur Alþingi til þess að gera nauðsynlegar breytingar strax og þing verður sett að nýju.

Þegar búvörusamningar voru samþykktir árið 2016 var ákveðið að flyta tollfrjálsum innflutningi á svokölluðum sérostum til að koma á móts við neytendur. Búvörusamningurinn var mjög umdeildur, ekki síst vegna þess hve hagsmunum neytenda var gert lágt undir höfði, og var þessi leið því m.a. farin til að lægja öldurnar.

Forsvarsmenn Neytendasamtakanna fengu vilyrði fyrir því að opnað yrði á aukinn innflutning á ostum til að auka val neytenda. Var þetta liður í að koma til móts við háværa gagnrýni fjölmargra aðila, m.a. Neytendasamtakanna, vegna fyrirhugaðra tollahækkana á ákveðnar vörur, þ. á m. osta. Töldu samtökin að um langþráð og jákvætt skref væri að ræða og beittu sér því ekki gegn samþykkt búvörusamningsins að öðru leyti. Nú hafa stjórnvöld og meirihluti Alþingis gengið á bak orða sinna og enn og aftur kastað hagsmunum neytenda fyrir róða. Stjórn Neytendasamtakanna lýsir yfir miklum vonbrigðum með þessar málalyktir og hvetur Alþingi til að taka málið upp í haust og standa við þá samninga sem gerðir voru við hagsmunaaðila á sínum tíma.



Þess má geta að Neytendasamtökin sendu erindi á landbúnaðarráðherra árið 2011 og hvöttu til þess að tollar á sérostum yrðu felldir niður. Töldu samtökin ekki forsvaranlegt að leggja háar álögur á osta sem ekki væru einu sinni framleiddir hér á landi. Afnáam tolla á sérosta væri því eðlilegt fyrsta skref í átt að minni tollvernd.

Ráðherra hvattur til dáða

Í síðasta tölublaði var ítarleg umfjöllun um hið umdeilda efni glýfosat sem notað er í plöntueyði. Fjölmargar rannsóknir hafa sýnt fram á skaðsemi glýfosats þótt enn sé deilt um hvort það sé krabbameinsvaldandi. Í ágúst bárust fréttir af því að dómstóll í Kaliforníu hefði dæmt fyrirtækið Monsanto til að greiða krabbameinssjúkum manni skaðabætur að upphæð um 30 milljarða íslenskra króna. Maðurinn fór í mál við fyrirtækið á þeirri forsendu að illgresiseyðir (Round up og Rancher Pro) sem inniheldur glýfosat hefðu valdið honum ólæknandi krabbameini. Kvíddómurinn komst að þeirri niðurstöðu að Monsanto hefði látið hjá líða að upplýsa Johnson, og neytendur almennt, um þá heilsufarslegu áhættu sem fylgt getur notkun glýfosats. Monsanto neitar sakargiftum og hyggst áfrýja málinu.

Neytendasamtökin hafa sent erindi til umhverfis- og auðlindaráðherra og hvatt til þess að sala til almennings á varnarefnum sem innihalda glýfosat verði bönnuð. Einnig að notkun slíkra efna á almenningsvæðum, svo sem almenningsgörðum og afþreyingar- og íþróttasvæðum, verði hætt. Neytendasamtökin telja eðlilegt að neytendur njóti vafans og nú þegar hafa nokkur lönd tekið þetta skref.



Vegagerðin hefur notað varnarefni með glýfosat í vegkanta en hefur unnið að því að draga úr notkuninni.

Gardínur pössuðu ekki

Kona ein leitaði afar ósátt til Neytendasamtakanna eftir viðskipti við fyrirtæki sem sérhæfir sig í sérsniðnum gardínum. Upphaflega var konan ósátt við að gardínurnar voru ekki samkvæmt máli og pössuðu því ekki í gluggann sem þær áttu að fara í en það sem fékk hana til þess að leita til samtakanna voru tilraunir fyrirtækisins til þess að lagfæra gardínurnar einfaldlega með því að teygja efni þeirra í rétta sídd. Fyrir vikið urðu þær afar ljótar



og í raun ónothæfar. Neytendasamtökin önnuðust milligöngu í málinu og kröfðust þess að annað hvort fengi konan afhentar nýjar gardínur eða henni yrði endurgreitt. Eftir að hafa veitt fyrirtækinu nokkurn frest til þess að bregðast við ætluðu samtökin að leita til kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa með málið en þá féllst fyrirtækið á kröfur samtakanna um nýja afhendingu og var málið því leyst á farsælan hátt.

Gjafabréf í gegnum stéttarfélag

Til Neytendasamtakanna leitaði kona sem hafði keypt gjafabréf í flug hjá WOW air í gegnum stéttarfélagið BHM. Gjafabréfin keypti hún í desember sl. sem jólagjafir fyrir syni sína. Þegar kom að því að nýta bréfin hófust aftur á móti vandræðin. Konunni hafði nefnilega yfirsést skilmálar bréfanna um gildistíma og þegar nýta átti bréfin var það ómögulegt þar sem ferðatímabilið var ekki innan árs frá útgáfu bréfanna. Við nánari skoðun kom í ljós að útgáfudagur bréfanna var ekki hinn sami og kaupdagur heldur langt því frá. Þrátt fyrir að bréfin hafi verið keypt í desember 2017 var útgáfudagur þeirra 8. maí 2017. Neytendasamtökin tóku málið í sínar hendur og fóru þess á leit við flugfélagið að lengja í gildistíma bréfanna. Flugfélagið hafnaði kröfum Neytendasamtakanna á þeim grundvelli að það væri á ábyrgð



stéttarfélagsins að ákveða að selja félagsmönnum sínum bréfin þrátt fyrir að svona skammur tími væri eftir af gildistíma þeirra, í þessu tilfelli eingöngu um fimm mánuðir. Neytendasamtökin sendu í framhaldinu erindi á BHM sem féllst á rök samtakanna og kom til móts við konuna og endurgreiddi henni gjafabréfin að fullu ásamt þeim punktum sem fóru í kaupin.

„Mini-barinn“

Ungur karlmaður leitaði til Evrópsku neytendaadstoðarinnar í kjölfar ferðalags til Brussel. Hann taldi á sér brotið þar sem þær upplýsingar sem komu fram um hótélherbergi hans á bókunarsíðunni Booking.com stóðust ekki að öllu leyti. Á bókunarsíðunni kom til dæmis fram að í herberginu væri „mini bar“ sem og sjónvarp. Þegar upp á hótélherbergi var komið tók maðurinn eftir því að enginn „mini bar“ var í því heldur eingöngu tómur kæliskápur. Þar að auki voru aðeins fimm sjónvarpstöðvar aðgengilegar hótélgestum og allar á frönsku.

Manninum var bent á að byrja á því að senda póst á hótelið og útskýra kvörtunarefnið og fara fram á afslátt. Hótelið hafnaði kröfum mannsins upp á 65 evrur, sem námu fjórðungi af heildarupphæðinni. Eftir milligöngu Evrópsku neytendaadstoðarinnar náðist sátt og endurgreiddi hótelið manninum 50 evrur sem verður að teljast nokkuð góður árangur.

Fjármál NS

Neytendasamtökin hafa alla tíð verið rekin við afar þröngan kost en með ráðvæðni hefur tekist að halda rekstrinum réttum megin við núllið. Árin 2012 og 2013 voru rekin með ágætis afgangi en örlítið tap var hins vegar á rekstrinum árin 2014 og 2015. Í lok árs 2015 var eigið fé samtakanna tæplega 14 milljónir króna. Árið 2016 fer að síga á ógæfuhliðina en það ár er tæplega 10 milljóna króna tap á rekstrinum. Ástæðurnar eru margvíslegar; haldið var þing þetta ár, og hefur það allajafna reynst kostnaðarsamt, og uppgjör fór fram við þrjá starfsmenn sem létu af störfum. Tekjur jukust um tæpar fjórar milljónir en gjöldin hins vegar um tæplega 11 milljónir.

Á vormánuðum 2017 var ljóst að fjárhagur samtakanna var orðinn mjög slæmur. Var þá gripið til ýmissa aðgerða; samningi vegna appsins Neytandinn var sagt upp, bíl, sem tekinn hafði verið á leigu, var skilað og öllu starfsfólki sagt upp. Samhliða var farið í tekjuöflun og tókst að afstýra gjaldþroti en eigið fé samtakanna var uppuríð í upphafi árs 2018. Tap á rekstri samtakanna árið 2017 voru u.þ.b. 12 milljónir.

Rekstur samtakanna er nú í jafnvægi en ljóst er að hvergi má út af bregða. Stöðugildi eru í dag tæplega fimm og hafa ekki verið færri í marga áratugi. Ársreikninga samtakanna má nálgast á ns.is

Starfsmenn NS

Starfsmenn samtakanna eru fimm:

- Aron Hugl Helgason lögfræðingur
- Brynhildur Pétursdóttir framkvæmdarstjóri
- Einar Bjarni Einarsson lögfræðingur
- Ívar Halldórsson lögfræðingur
- Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi

Neytendasamtökin eiga fulltrúa í eftirfarandi úrskurðarnefndum, starfshópum og ráðum

- Kærufnd lausafjár- og þjónustukaupa
- Úrskurðarnefnd NS og félags efnalaugaeiganda
- Úrskurðarnefnd NS og Samtök ferðaþjónustunnar
- Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki
- Úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum
- Verkefnastjórn um mótun matvælastefnu fyrir Ísland
- Starfshópur um endurskoðun fyrirkomulags um úthlutun tollkvóta
- Starfshópur um starfsumhverfi smálánafyrirtækja
- Fagråd atvinnulífsins og Neytendastofu á sviði mælifræði
- Endurskoðun um fyrirkomulag úrskurðarnefnda á fjármálamarkaði
- Samráðshópur um endurskoðun búvörusamninga
- Samráðsvettvangur um aðgerðaráætlun í plastmálefnum
- Stjórn Vottunarstofunnar Túns
- Loftslagsráð
- Staðlaráð
- Umhverfismerkjaráð

FINNST ÞÉR ÞETTA Í LAGI?

En að keyra eftir að hafa fengið sér einn?

B A R A
E I N N
E R
E I N U M
O F
M I K I Þ

Einn drykkur er einum of mikið ef þú ætlar
að keyra heim. Skildu bílinn eftir.

 VÍNBUÐIN

Samgöngustofa

