

Reiknivél fyrir
flugfarþega

Opinber smánun

Liggur svarið
í loftinu?



Neytendablaðið

DESEMBER 2018

Efni

Leiðari	2
Plasthópur	3
Þing NS	4
Reiknivél fyrir flugfarþega	6
Staðlar	9
Gamalt og gott	10
Frá formanni	13
Gjafabréf og skilaréttur	14
Spurt og svarað	15
Skipulagðir sérhagsmunir	16
Hrökkbrauð	17
Rafbílar	19
Innanlandsflug	20
Opinber smánun	22



Neytendablaðið

4. tbl. 64. árg. 2018

Útgefandi: Neytendasamtökin, Hverfisgötu 105, 101 Rvk.

Sími: 545 1200

Veffang: www.ns.is

Netfang: ns@ns.is

Ritstjóri: Brynhildur Pétursdóttir

Ritstjórn: Brynhildur Pétursdóttir, Breki Karlsson,

Ívar Halldórsson

Ábyrgðarmaður: Breki Karlsson

Umbrot og hönnun: Arnar Tr.

Prentun: Ísafoldarprentsmiðja

Forsíðumynd: Aðalsteinn Svanur Sigfússon

Upplag: 8.500 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: Vetur2018

Leiðarinn

Eldfimt efni



Fyrir 12 árum birtum við áhugaverða frétt á ns.is um flugeldaframleiðslu í Kína. Danska neytendablaðið Tænk hafði sent blaðamann og ljósmyndara þangað til að rannsaka aðstæður í stórri flugeldaverksmiðju. Nær öll framleiðsla á flugeldum fyrir Vesturlönd hafði þá þegar flust til Kína. Ástæðan er ekki síst sú að það vill enginn hafa flugeldaverksmiðju í næsta nágrenni. Mikið af eldfimu efni er notað í framleiðsluna en það er ekki bara píðrið sem getur verið hættulegt.

Til að flugeldarnir skarti fálægum litum eru notað ýmis kemísk efni og þungmálmar. Hinn vandasami blái litur krefst þess til dæmis að notaður sé kopar, en hann er varasamur í meðförum.

Niðurstöður Tænk voru þær helstar að aðstæður starfsmanna væru óviðunandi. Vinnan fór að mestu fram handvirkt, vinnutíminn var mjög langur, launin lág og öryggi starfsmanna illa tryggt. Fæstir starfsmenn voru t.d. með hanska eða grímur þótt þeir væru að handleika ýmis hættuleg efni. Vonandi hafa aðstæður í flugeldaverksmiðjum batnað en hvað vitum við. Slys í slíkum verksmiðjum eru algeng en við heyrum sjaldnast af þeim frekar en öðrum verksmiðjuslysum nema manntjón sé þeim mun meira.

Hugsanlega eru flugeldar með allra verstu neysluvörum sé horft til framleiðsluhátta, umhverfisáhrifa og slyshættu. Meðhöndlun flugeldanna getur verið hættuleg og eftir að þeim hefur verið skotið á loft – og þeir skilað sínu fyrir okkur áhorfendur – skilja þeir eftir sig mengun í andrúmslofti og rusl á jörðu niðri. Reyndar getur mengunin orðið svo mikil að hún er beinlínis heilsuspillandi. Sífellt fleiri setja því stórt spurningarmerki við sprengjuleðina sem eykst með ári hverju. Við getum nefnilega vel fagnað áramótunum án þess að slá heimsmet í flugeldanotkun (miðað við höfðatölu) og við getum vel stutt myndarlega við björgunarsveitirnar okkar þótt það sé ekki í formi stórfelldra flugeldakaupa.

Brynhildur Pétursdóttir

Aðgerðaáætlun í plastmálefnum

Þórey S. Þórisdóttir var fulltrúi Neytendasamtakanna í samráðshópi um aðgerðaáætlun í plastmálum sem skipaður var af umhverfis- og auðlindaráðherra, Guðmundi Inga Guðbrandssyni. Samráðshópurinn telur mikilvægast að auka vitundarvakningu um skaðsemi plasts fyrir umhverfi og dýralíf. Framleiðendur nota mismunandi tegundir plasts og oft er erfitt fyrir neytendur að átta sig á því hvernig flokka eigi umbúðir eða plastvörur að notkun lokinni. Hópurinn leggur til aukna fræðslu um flokkun á mismunandi tegundum plasts, svo sem lífflats og örplats sem leynist m.a. í fatnaði og snyrtivörum. Þá er lagt til að útbúið verði kennslufni fyrir öll skólastig um áhrif plasts og mikilvægi þess að því sé fargað á réttan hátt. Umræða hefur verið um að neytendur geti komið með eigin umbúðir undir matvæli í verslanir og er lagt til að svo megi verða að teknu tilliti til matvælaöryggis.

Það er mikilvægt að draga markvisst úr plastpokanotkun og leggur hópurinn til að frá og með 1. janúar 2019 verði engir plastpokar afhentir í verslunum án endurgjalds og að 1. janúar 2021 verði alfarið hætt að afhenda eða selja einnota plastpoka í verslunum. Evrópusambandið hefur gefið út tilskipun um bann við einnota plastáhöldum og leggur hópurinn

til að innleiðingu hér á landi verði flýtt til 1. janúar 2020. Tilskipun sambandsins gengur m.a. út á að aðildarríki skuldbindi sig til að draga markvisst úr notkun einnota plasts og er þá helst horft til þeirra tíu plastvara sem oftast finnast á evrópskum ströndum eða í hafi.

Til að neytendur geti markvisst flokkað rusl leggur hópurinn til að sveitarfélög samræmi grunnflokkun og að umhverfis- og auðlindaráðherra leggi fram lagafrumvarp sem skyldar sveitarfélög og

rekstraradila til að flokka úrgang og koma til endurnýtingar, a.m.k. pappír, plast, málma, gler og lífrænan úrgang. Íslenskt atvinnulíf er hvatt til að móta stefnu í kjölfar aðgerðaáætlunar um hvernig draga megi úr notkun plasts í t.d. landbúnaði, sjávarútvegi, iðnaði og ferðaþjónustu og til að nýta umhverfisvænna og endurvinnanlegra plast. Þá er mikilvægt að efla nýsköpun og þróun þegar kemur að umhverfisvænni lausnum hvort sem er í þróun á staðgönguvörum eða endurvinnslu.



Laufey Guðmundsdóttir formaður hópsins afhendir ráðherra tillögu að aðgerðaáætlun.

Erlend neytendablöð

Neytendablöð frá systursamtökum víða um heim eru aðgengileg félagsmönnum á bókasafni samtakanna Hverfisgötu 105. Félagsmönnum er velkomið að kíkja við á opnunartíma.

Félagsaðild borgar sig

Ég hef verið félagsmaður í Neytendasamtökunum í yfir áratug, og hefur það verið ómetanlegt að geta leitað til samtakanna með hin ýmsu mál. Sum hafa verið erfið, til að mynda samskipti við bílaleigu erlendis sem gjaldfærði óskilgreindan kostnað á kreditkort mitt án míns samþykkis. Með aðstoð Neytendasamtakanna leystist það mál og kostnaðurinn var endurgreiddur. Lang flest mál hafa þó varðað samskipti við íslensk fyrirtæki og hefur þá aðstoð Neytendasamtakanna skipt sköpum í að ná farsælli niðurstöðu. Neytendur á Íslandi eiga sér svo sannarlega öflugan málsvara í Neytendasamtökunum.

Alda Sigmundsdóttir





Þing Neytendasamtakanna 2018

Þing Neytendasamtakanna var haldið 27. og 28. október og tókst vel í alla staði. Þinginu var streymt og höfðu þingfulltrúar, sem ekki sáu sér fært að mæta, tækifæri til að fylgjast með þinginu á netinu og taka þátt í umræðum og atkvæðagreiðslum.



Góð mæting var á þingi samtakanna sem haldið var í Akóges salnum.



Brynhildur Pétursdóttir framkvæmdarstjóri NS fer yfir ársreikninga 2016 og 2017.



Sólveig Hulsdóttir Georgsdóttir hefur verið félagi í NS um árabíl. Frá hægri talið; Jóhannes Bjarni Björnsson þingforseti, Mörður Árnason varaþingforseti og Stella Hrönn Jóhannsdóttir sem setið hefur í stjórn frá 2014-2018.



Puríður Hjartardóttir framkvæmdarstjóri NS frá 1999 til 2015 og Sigurlína fulltrúi hjá NS og ný í stjórn.

Ný lög NS samþykkt

Fyrir þinginu lágu lagabreytingar fráfarandi stjórnar sem og lagabreytingar Ólafs Arnarsonar. Hópur þingfulltrúa settist niður í hádegishléi og samræmdi tillögurnar undir dyggri forystu Marðar Árnasonar varaþingforseta. Samræmd tillaga að nýjum heildarlögum var síðan borin upp og samþykkt einróma. Helstu breytingar eru þær að í stað þings á tveggja ára fresti verður haldinn aðalfundur á ári hverju í október og er helmingur stjórnar kosin á aðalfundi til tveggja ára í senn. Lög samtakanna má finna á ns.is

Nýr formaður og ný stjórn

Kosningar til formanns og stjórnar voru rafrænar og alls tóku 429 félagsmenn þátt í kosningunum og hafa aldrei fleiri kosið. Breki Karlsson hlaut 229 eða 53% atkvæða og hlaut því yfirburða kosningu.

Nýja stjórn skipa eftirfarandi:

Ásdís Jóelsdóttir
Guðrún Þórarinsdóttir
Halla Gunnarsdóttir, varaformaður NS
Hrannar Már Gunnarsson
Pálmey H. Gísladóttir
Jóhann Rúnar Sigurðsson
Sigurður Másson, ritari stjórnar
Sigurlína Sigurðardóttir
Snæbjörn Brynjarsson
Þóra Guðmundsdóttir
Þórey Anna Matthíasdóttir
Þórey S Þórisdóttir, gjaldkeri stjórnar

Fjármál samtakanna

Ársreikningar NS fyrir árin 2016 og 2017 voru kynntir á þinginu og samþykktir. Rekstur samtakanna þessi tvö ár var slæmur og nam rekstrartapið samanlagt rétt um 20 milljónum króna. Varasjóður samtakanna var uppurinn í upphafi árs 2018. Með miklu aðhaldi hefur tekist að rétta reksturinn af og er gert ráð fyrir smávægilegum rekstrarafgangi. Staðan er þó enn mjög þröng og starfsfólk hefur til dæmis ekki verið færra um áratuga-skeið. Ársreikninga samtakanna má finna á ns.is



Einar Bjarni Einarsson og Jónas Guðmundsson sátu í kjörnefnd ásamt Ásu Steinunni Atladóttur.



Gunnar Alexander Ólafsson fráfarandi stjórnarmaður, Stefán Hrafn Jónsson fráfarandi varaformaður, Sigurður Máson stjórnarmaður og Mördur Árnason varaþingforseti.



Breki Karlsson nýkjörinn formaður ásamt Þóreyju Önnu Matthíasdóttur nýkjörnum stjórnarmanni.



Starfsmenn NS stóðu vaktina á þinginu. Ívar Halldórsson, Einar Bjarni Einarsson, Sigurlína Sigurðardóttir og Aron Hugi Helgason.



Reiknivél fyrir réttindi flugfarþega

Í störfum okkar hjá ECC-netinu höfum við tekið eftir því að neytendur eiga oft erfitt með að finna upplýsingar um réttarstöðu sína og þau lög og reglur sem gilda eru oft frekar flókin. Þetta á sérstaklega við um réttindi flugfarþega þar sem réttur neytenda byggist á ýmsum þáttum, svo sem ástæðu flugröskunar, fjarlægð til lokaákvörðunarstaðar, hversu mikil seinkunin er og hvort flugið á sér stað innan Evrópusambandsins eða ekki. Þar sem þetta getur verið afar ruglandi fyrir neytendur vildu norsku neytendasamtökin gera upplýsingar um flugréttindi aðgengilegri.

Eftir að hafa safnað saman upplýsingum frá farþegum og átt í samskiptum við flugmálayfirvöld og evrópsk neytendasamtök, ásamt því að leggja fyrir margar kannanir, var hannaður netreiknir þar sem flugfarþegar geta slegið inn forsendur á tilteknu flugi og fengið upplýsingar um rétt sinn.

Flugreiknirinn hefur verið notaður yfir 330.000 sinnum það sem af er þessu ári og notkunin fer sífellt vaxandi. Flugreiknirinn hefur verið þýddur á 20 tungumál og hefur í gegnum ECC-Netið verið dreift til yfir 30 neytendasamtaka í Evrópu. Reiknivélin lenti í fyrsta sæti í keppninni Digital Communication Awards 2018 í Berlín fyrir stafrænt tæki þróað af aðila sem ekki er rekinn í hagnaðarskygni.

Góður árangur reiknivélarinnar sýnir ekki aðeins að það er mikil þörf fyrir stafrænar lausnir fyrir neytendur, heldur einnig að hægt er að veita neytendum upplýsingar um réttindi sín á stafrænu formi. ECC-netið telur að þetta sé framtíðin fyrir innri markað Evrópusambandsins, þar sem upplýsingagjöf um rétt neytenda er aðgengileg þegar þú þarft á henni að halda!

Hvað er ECC-netið?

Evrópska neytendaaðstoðin (ECC) á Íslandi er hluti af ECC-netinu, en það er starfrækt í 30 Evrópulöndum. Hlutverk þess er að aðstoða neytendur sem eiga í deilum við seljendur vöru eða þjónustu yfir landamæri innan EES-svæðisins. Hægt er að kynna sér þjónustuna nánar á eccisland.is

Hvernig virkar reiknivélin?

Hægt er að nálgast reiknivélin á heimasíðu ECC á Íslandi á slóðinni www.eccisland.is, undir málaflokknum „flugfarþegar“. Reiknivélin er hönnuð þannig að neytendur setja inn þær forsendur sem eiga við og reiknivélin leiðir þá í gegnum allt ferlið. Flugreiknirinn er á íslensku og ensku á heimasíðu ECC.

Skref 1 – Hvað gerðist?

Hér er hægt að velja hvers konar flugröskun farþegi lenti í, hvort sem það var seinkun á flugi, aflýsing, yfirbókun eða vandamál tengd farangri.

Heim Málaflokkar Um ECC netið Hafa samband

Forsíða / Flight calculator

Flight calculator

Athugaðu rétt þinn sem flugfarþegi

Hvað gerðist? [In English](#)

Flugi er seinkað

Flugi er aflýst

Flug er yfirbokað

Vandamál varðandi farangur

Skref 2 – Hvert er flogið?

Þegar valin er seinkun á flugi eða aflýsing er sleginn inn flugvöllur á brottfararstað og flugvöllur á áfangastað. Ástæðan fyrir því að farþegar þurfa að slá inn þessar upplýsingar er sú að samkvæmt reglugerð um réttindi flugfarþega skiptir vegalengd á milli brottfararstaðar og áfangastaðar máli til að ákvarða réttinn. Þannig er t.d. upphæð staðlaðra skaðabóta miðuð við vegalengd flugs. Ef flug er innan við 1.500 km eru mögulegar skaðabætur 250 evrur, ef flugið er á milli 1.500 km og 3.500 km (eða flug innan EES) eru mögulegar skaðabætur 400 evrur og ef flugið er meira en 3.500 km geta mögulegar skaðabætur numið allt að 600 evrum. Einnig skiptir máli á milli hvaða flugvalla er flogið, en réttindin eiga við þegar flogið er til eða frá landi innan Evrópusambandsins, Noregi eða Íslandi, og einnig ef flugrekandi er skráður innan Evrópusambandsins, í Noregi eða á Íslandi.

Heim Málaflokkar Um ECC netið Hafa samband

Forsíða / Flight calculator

Flight calculator

Athugaðu rétt þinn sem flugfarþegi

Hvert ert þú að fljúga?

Frá Flugvöllur brottfararstaðar

Til Flugvöllur áfangastaðar

[Til baka](#) Næsta >

Vegalengd flugferðar hjálpar til við að ákvarða rétt þinn.

Skref 3 – Hversu löng er seinkunin?

Þessi valmöguleiki birtist ef „seinkun á flugi“ er valið í upphafi. Þarna getur flugfarþegi slegið inn hversu löng seinkunin var. Ef aðeins er um stutta seinkun að ræða er oft lítil eða enginn réttur til staðar. Ef seinkunin er lengri geta farþegar átt rétt á aðstoð, breytingu á flugmiða eða stöðluðum skaðabótum eftir atvikum. Það hefur þannig áhrif á réttarstöðu flugfarþega hversu langan tíma hann þarf að bíða.

Flight calculator

Athugaðu rétt þinn sem flugfarþegi

Hversu löng er seinkunin?

Minna en 2 klukkustundir



Upp að 3 klukkustundum



Upp að 4 klukkustundum



Upp að 5 klukkustundum



Meira en 5 klukkustundir



Skref 4 – Þetta eru réttindin

Þegar ofangreindar forsendur hafa verið settar inn í reiknivélina birtast upplýsingar um réttarstöðu flugfarþegans. Í þessu tilviki var um að ræða seinkun á flugi frá Keflavík til Brussel sem nam allt að 4 klukkustundum. Þarna sést að í þessu dæmi ætti farþegi rétt á endurgjaldslausum máltíðum og hressingu. Auk þess gæti hann átt rétt á stöðluðum skaðabótum að upphæð 400 evrum ef seinkunin er ekki tilkomin vegna óviðráðanlegra aðstæðna, svo sem vegna óveðurs, verkfalla þriðja aðila eða náttúruhamfara.

Flight calculator

Athugaðu rétt þinn sem flugfarþegi

Þetta eru réttindi þín

Seinkun | Tími: Upp að 4 klukkustundum | Fjarlægð: Á milli 1.500 km og 3.500 km



Þú átt rétt á að fá endurgjaldslausar máltíðir og hressingu í samræmi við lengd seinkunnar. Hafðu samband við upplýsingaborð flugfélagsins til að nálgast inneignarmiða fyrir máltíðum.

Ef þú færð nýtt flug daginn eftir og þarft að bíða yfir nótt, þá átt þú rétt á að fá endurgjaldslausu hótulgistingu með flutningi til og frá flugvelli. Hafðu samband við upplýsingaborð flugfélagsins til að nálgast upplýsingar.



Þú gætir átt rétt á stöðluðum skaðabótum að upphæð €400, eftir því hvenær komið er til lokaákvörðunarstaðar. Hinsvegar átt þú ekki rétt á slíkum bótum ef seinkunin er vegna óviðráðanlegra aðstæðna, svo sem vegna óveðurs, verkfalla þriðja aðila eða náttúruhamfara.



Ekki flókið að sækja bætur

Eins og sést er flugreiknirinn afar notendavænt og auðvelt tæki sem veitir neytendum aðgengilegar upplýsingar um réttarstöðu þeirra. Nokkuð er um að lögmenn auglýsi þjónustu við að sækja bætur vegna röskunar á flugi. Neytendasamtökin vilja minna á að það er ekki flókið að sækja slíkar bætur og óþarfi að greiða þóknun til þriðja aðila vegna þess. Félagsmenn Neytendasamtakanna geta að sjálfsögðu leitað til samtakanna þurfi þeir aðstoð.

Staðlar létta okkur lífið

Helga Sigrún Harðardóttir tók nýlega við starfi framkvæmdastjóra Staðlaráðs. Hún er lögfræðingur að mennt og starfaði áður fyrir Fjölis, hagsmunasamtök höfunda. Neytendablaðið ákvað að taka Helgu Sigrúnu tali og fræðast um staðla en þeir hafa meiri áhrif á líf okkar en marga grunar.



Staðlar eins og súrefni

Staðlar hljóma kannski ekki mjög spennandi, eða hvað? „Það fer nú kannski eftir því hvern þú spyrð,“ segir Helga og hlær. „Staðlar eru nefnilega alveg ótrúlega spennandi fyrirbæri. Svo eru þeir eins og súrefni, lífsnauðsynlegir, allt í kringum okkur en að mestu ósýnilegir. Það eru til nokkrar tegundir staðla; aðferðarstaðlar, gæðastaðlar, prófunarstaðlar, kerfisstaðlar og svo margir grunnstaðlar sem taka á undirstöðuatriðum eins og máli, vog og stærðfræðitáknum. Meira að segja umferðarmerkin eru byggð á stöðlum.“ Helga bendir á að mjög margt af því sem við gerum og notum dags daglega byggji á stöðlum. „Stærð kreditkorta hjá mismunandi kortafyrirtækjum er sú sama og þau virka í mismunandi hraðbönkum og kerfum og mælieiningar eru líka staðlaðar. Við getum notað símana okkar á mismunandi símkerfum um allan heim og það er ekki tilviljun.“

Staðlar eru þá greinilega mjög mikilvægir fyrir neytendur, ekki rétt?

„Jú ég held að það væri erfitt að ímynda sér heiminn án staðla. Flestir staðlar eru þannig tilkomnir að hagsmunaaðilar á tilteknu sviði sammælast um aðferðir til að láta mismunandi kerfi passa saman og tala saman. Þess vegna getum við neytendur auðveldlega flakkað á milli vörumerkja þegar við kaupum okkur síma, tölvur, sjónvörp og bíla. Símkort frá hvaða þjónustuaðila sem er passar í símana okkar, tölvurnar tala við þráðlaus net, hvaðan sem þau eru fengin, bluetooth-kerfi bílanna virka líka eins óháð bíltegund og við getum treyst því að eldsneyti passar fyrir bílinn okkar óháð því hvar við kaupum það. Án staðla væri þetta ekki mögulegt.“

Séríslenskir staðlar

Helga Sigrún segir að langflestir íslenskir staðlar séu evrópskir að uppruna en svo hafi líka verið skrifaðir séríslenskir staðlar sem taki mið af séríslenskum aðstæðum. „Við komum okkur til dæmis saman um það hvernig við skilgreinum mismunandi byggingarstig húsa. Þannig að þegar við kaupum okkur húsnæði á tilteknu byggingarstigi, þar sem miðað er við staðalinn ÍST 51, er alveg

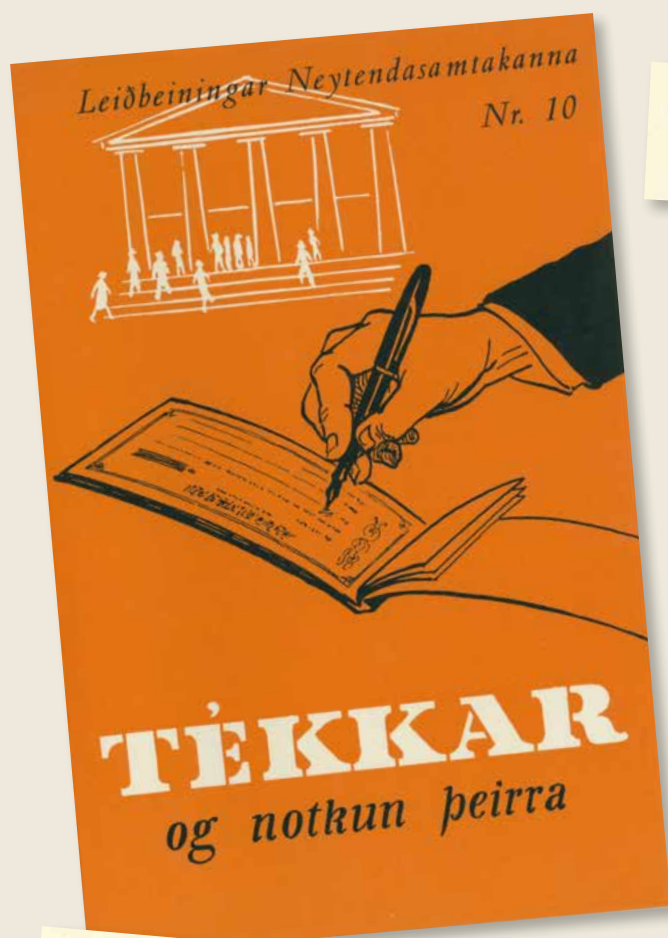
ljóst hvað á að vera fullfrágengið og hvað ekki. Það er nú heldur betur falin neytendavernd í því. Svo má nefna hinn ótrúlega spennandi staðal ÍST 85, sem segir til um það hvernig fyrirtæki eiga að koma sér upp vottuðu jafnlaunakerfi sem stenst lög og tryggir sömu laun fyrir sömu störf innan fyrirtækja. Þessi staðall var upphaflega skrifaður sem valfrjálss staðall að beiðni hagsmunaaðila. Árið 2017 var jafnréttislögum svo breytt þannig að gerð var krafa um að fyrirtæki með 25 starfsmenn eða fleiri innleiddu staðalinn og fengu vottun hjá faggiltum vottunaraðila.“

Hleðslutæki fyrir hverja farsímategund

Margir muna eflaust þá tíma þegar sérstakt hleðslutæki fylgdi hverri farsímategund. Ef gest bar að garði sem þurfti að hlaða símann sinn gat það allt eins gerst að ekkert af þeim ótal hleðslutækjum sem safnast höfðu inn á heimilið passaði við síma gestsins. Þetta hefur breyst þökk sé stöðlum sem tryggja samvirkni þó að það takist ekki alltaf að fá alla framleiðendur um borð í sama bátinn. Helga Sigrún segir mikilvægt að halda „teikniborðinu virku“ því þó að hérlendis séu í gildi um 28.000 staðlar opnast ný tækifæri til að auka samvirkni á hverjum degi. „Það er sérlega mikilvægt að hagsmunaaðilar skilgreini grunngerð ýmissa kerfa sem fyrirsjáanlegt er að við þurfum að koma okkur upp varðandi rafhleðslustöðvar fyrir bíla, ný tækifæri og breytingar á fjármála-markaði og á sviði opinberrar þjónustu, svo eitthvað sé nefnt. Nú er unnið að nokkrum slíkum verkefnum á vettvangi Staðlaráðs.“ Helga Sigrún segir að þar gildi hið gamla lögmál um að vel skuli vanda það sem lengi skal standa. Hún segir vinnu við skilgreiningu grunngerða ofangreindra kerfa gríðarlega mikilvæga því hún auðveldi svo margt í framhaldinu og sé til þess fallin að auka hagræði, skilvirkni og sjálfbærni, og stuðla að opinni og gagnsæri stjórnsýslu og aukinni samfélagslegri ábyrgð. „Tilvikum fækkar þar sem við lendum í að kaupa okkur einhver „millistykki“ til að hlutirnir virki. Staðlar létta okkur lífið,“ segir Helga Sigrún að lokum.

Neytendasamtökin í 65 ár

Leiðbeiningabæklingar Neytendasamtakanna voru gefnir úr á sjötta áratugnum. Þeir voru vinsælir og öfluðu samtökunum umtalsverðra tekna. Hér gluggum við í bæklinga um skó og skóbúnað, notkun tékka og sérstakan jólabækling sem kom út árið 1957.



Notkun tékka í viðskiptalífínu

Notkun tékka veitir mönnum nokkuð aðhald í meðferð peninga, gefur þeim tilefni til að íhuga neyslu sína nánar en þeir myndu gera, ef þeir notuðu aðeins seðla. Innlögn í bankareikning og viðtæk notkun tékka koma reglu á fjárreiður manna og tryggja þeim auk þess vaxtatekjur. Slik meðferð fjár er og líkleg til að vekja áhuga á sparnaði sem síðar getur komið í góðar þarfir. Það er því ágæt regla að leggja laun sín strax eftir útborgun í banka, en ráðstafa þeim síðan með tékkum jafnóðum og útgjöldin verða.

Kaupmenn, innheimtumenn, gjaldkerar fyrirtækja og fjölmargir aðrir eyða miklu af tíma sínum í að telja peningaseðla, enda er algengt, að sama peningagreiðslan sé talin mörgum sinnum. Alltaf er hætt á mistalningu, og peningaseðlar geta auðveldlega týnt í meðförum manna og komast þá sjaldan í réttar hendur aftur. Hins vegar eru tékkar ónýtt fé öðrum en réttum handhafa. Notkun tékka er öruggasta og fljótvirkasta aðferð, sem fyrirtæki eiga vöð á, til að inna peningagreiðslur af höndum.



Troðið ekki út alla vasa með peningum —
notið heldur tékka!

Gefinn var út sérstakur skóbæklingur árið 1955 með ýmsum góðum ráðleggingum

Það er hagsýni í því að eiga skó til skiptanna. Er það betra bæði fyrir skóna og fæturna.

Geymið skóna á sérstökum skóhillum eða í skópökum. Ekki undir rúminu, þar sem ryk sezt á þá og skemmir smátt og smátt hið viðkvæma yfirleður.

Samkvæmisskó og ljósa skó er sjáfsagt að geyma í þökum. Silfur- og gullskór dökkna, komist að þeim birta, og er því best að geyma þá í svörtum silkipappír.

Farið með skóna til skósmiðs strax og þeir fara að slitna. Það er hagsýni í því að láta gera við skóna í tæka tíð. Einkum hættir okkur til að láta hælana slitna um of. Er það skadlegt fyrir fótinn, göngulagið spillist og skórnir eyðileggjast fyrr en ella.

AD VELJA SÉR SKÓ!

Með aukinni vörubekkingu almennings skapast að hald að innflutningi og innlendi framleiðslu. Það er hægt að bjóða fáfróðum allt. Það er til lítills að spyrja, hvort „þetta séu góðir skór“ og fá það svar, að „þeir séu það vist, já, já“. En hitt eru nauðsynlegar upplýsingar fyrir kaupandann, hvort skórnir séu t. d. randendasamtakanna er meðal annars að stuðla að aukinni vörubekkingu kaupendanna.

Leiðbeiningabæklingur þessi er að mestu þýddur úr bæklingi, sem gefinn var út fyrir nokkru af Heimilisráði Ríkisins — Statens Husholdningsråd — í Danmörku, en það hefur veitt Neytendasamtökunum útgáfurétt á bæklingum þess hér á landi.

Kristjana Steingrimsdóttir, húsmæðrakennari, bjó bæklinginn undir prentun.

Leiðbeiningar Neytendasamtakanna

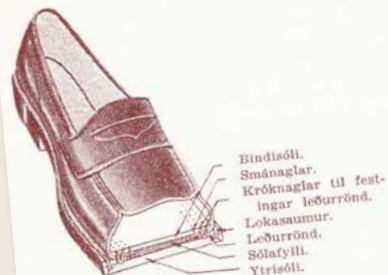
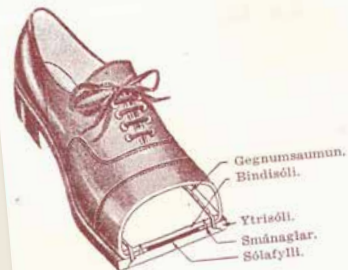
REYKJAVÍK 1955 — STEINDÓRSPRENT H.F.

Hvað sem á gengur

munu
lúnnar-skór
reynast best



KREFJIZT RAUNHÆFRA UPPLÝSINGA UM VÖRUNA.
LÁTIÐ EKKI BLEKKJAST AF ÚTLITINU. ÞAÐ ER ENDING-
IN, SEM MESTU MÁLI SKIPTIR.



Leiðbeiningar Neytendasamtakanna

Frá formanni

Samtakamáttur neytenda

Sterk breiðfylking neytenda, sem berst stöðugt fyrir hag félagsmanna og heimilanna í landinu, er hverju þjóðfélagi nauðsynleg. Hún veitir fyrirtækjum og stjórnvöldum aðhald og stuðlar að heilbrigðari viðskiptaháttum og betra samfélagi.

Það er að svo mörgu að gæta í neytlusamfélaginu í dag og sem betur fer úr svo ótal mörgu að velja, hvort sem það snýr að tryggingum, fjármálum, símaþjónustu eða raforkukaupum, svo fátt eitt sé nefnt. Þá er gott að vita til þess, ef svo bagalega vill til að varan eða þjónustan er gölluð, að Neytendasamtökin eru til staðar til að leiðbeina og aðstoða.

Flestöllum fyrirtæki hafa talsmenn sem gæta þess að koma sjónarmiðum þeirra á framfæri. Eins eru þau í hagsmunasamtökum til að auðvelda aðgengi að ráðamönnum til að tryggja hagsmunum sínum framgang. Fjölmiðlar veita fyrirtækjum sterkt aðhald og því er nauðsynlegt að styrkja þá með því að lesa þá og kaupa. Við erum kannski ekki alltaf meðvituð um það, en við greiðum atkvæði á hverjum degi, með því að kaupa eða kaupa ekki vörur og þjónustu. Þannig getum við neytendur sent sterk skilaboð til fyrirtækja og haft víðtæk áhrif. Við getum þrýst á fyrirtæki og stjórnvöld um breytingar. En til þess þurfum við neytendur að standa saman og sterkasti vettvangur okkar er samtakamáttur Neytendasamtakanna.

Undanfarin ár hafa verið umbrotatímar í Neytendasamtökunum. Ég vil þakka fráfarandi stjórn og starfsfólki fyrir vel unnin störf og að sigla samtökunum í var í gegnum stormasama tíma. Þrátt fyrir þröngingar hélt þjónusta samtakanna við neytendur og leigjendur að mestu leyti óbreytt. Samtökin sinna um níuþúsund málum og erindum á ári, allt frá fyrirspurnum neytenda og samskiptum við erlend systursamtök vegna brotalama í kaupum á vörum og þjónustu í Evrópu, og yfir í að leysa úr flóknum



ágreiningsefnum milli leigjenda og leigusala. Þá er ótalinn fjöldi umsagna og erinda sem samtökin senda frá sér til að gæta þess að hagsmunir neytenda komi fram.

Þá hélt starfsfólk og fráfarandi stjórn afar vel utan um skipulagningu á vel heppnuðu þingi Neytendasamtakanna. Ný lög samtakanna voru samþykkt samhljóða og þau voru færð til nútímalegs horfs, í takt við frumvarp til laga um félagasamtök til almannaheilla. Það var stórt skref sem mun án efa reynast samtökunum til heilla þegar fram í sækir. Ný stjórn sem kosin var á þinginu samanstendur af fólki með ólíkar skoðanir og bakgrunn. Samstarf nýrrar stjórnar fer ákaflega vel af stað með frjórrí og fjölbreyttri umræðu og hlakka ég til áframhaldandi samvinnu.

Að þingi loknu hefur mikill meðbyr verið með neytendamálum í öllu þjóðfélaginu. Fréttir eru sagðar með tilliti til áhrifa á neytendur og óskað hefur verið eftir afstöðu félagsins til fjölmargra mála líðandi stundar. Neytendasamtökin starfa fyrir utan hið flokkspólitíska dægurþras og bera hag allra neytenda fyrir brjósti. Ég er sannfærður að Neytendasamtökin séu að ná vopnum sínum á ný og verði innan skamms sú breiðfylking og umbreytingaafli sem íslenskt samfélag þarf og á skilið.

Breki Karlsson



Gjafabréfin og skilaréttur

Gjafabréf eru vinsæl gjöf en því miður fá Neytendasamtökin á hverju ári mörg mál á sitt borð vegna þeirra. Áður en fjárfest er í slíkum gjöfum er því rétt að hafa eftirfarandi í huga.

Gildistíminn ætti að vera fjögur ár

Því miður er ekkert í lögum eða reglum á Íslandi sem segir til um það hver lágmarks gildistími gjafabréfa á að vera og því er allur gangur á því hver hann er. Samkvæmt lögum er almennur fyrningarfrestur á kröfum fjögur ár en seljandi getur hins vegar sett hvaða gildistíma sem er á gjafabréfið svo framarlega sem hann kemur skýrt fram á bréfinu. Ekkert er þó því til fyrirstöðu að neytandinn láti reyna á samningsstöðu sína, enda ætti það að vera hagur seljanda að hafa viðskiptavininn ánægðan. Ef gildistími gjafabréfsins er of stuttur getur neytandinn reynt að fara fram á lengri frest og ef seljandi vill ekki verða við þeirri kröfu getur neytandinn alltaf farið með viðskipti sín annað. Neytendasamtökin telja að ef seljendur takmarka gildistímann á annað borð ætti hann að vera fjögur ár enda sé gjafabréf eins og hver önnur krafa. Þess má geta að í Kaliforníuríki Bandaríkjanna er gildistími á gjafabréfum fjögur ár lögum samkvæmt.

Furðulegt háttalag

Oftast er kvartað yfir því að seljandi leyfi viðskiptavininum ekki að nýta gjafabréf sem er útrunnið. Slíkir viðskiptahættir verða að teljast mjög sérstakir enda hefur seljandi ekki orðið fyrir neinum skaða,

þvert á móti. Búið er að greiða fyrir ákveðna vöru eða þjónustu og í raun má því segja að neytandi veiti seljanda vaxtalaust lán. Oft næst að leysa úr slíkum málum enda gera flestir seljendur sér grein fyrir mikilvægi þess að veita góða þjónustu. Lendi fólk í því að vera meinað að nota gjafabréf á þeirri forsendu að það sé útrunnið vilja Neytendasamtökin gjarnan vita af því.

Gjafabréf flugfélaga

Nokkuð er um kvartanir vegna gjafabréfa flugfélaga. Gildistíminn hjá Icelandair er einungis tvö ár, en gjafabréf WOW air giltu aðeins í eitt ár. Sem betur fer hætti WOW air sölu gjafabréfa eftir að Neytendasamtökin kölluðu eftir svörum frá fyrirtækinu. Samtökin töldu skilmálana brjóta í bága við lög og allt of margir neytendur hafa setið uppi með ónýt gjafabréf frá félaginu. Flugfélög sem selja gjafabréf eru hvött til að hafa gildistímann fjögur ár, eins og ætti að vera tilfellið á öllum gjafabréfum, ef seljandi vill yfirhöfuð takmarka gildistímann.

Nýttu gjafabréfið sem fyrst

Gjafabréf geta gleymst og jafnvel týnst en einnig eru mörg dæmi um að gjafabréf tapist þegar fyrirtækjum er lokað, t.d. vegna gjaldþrots. Gjafabréf geta

líka glatast þegar eigendaskipti verða á fyrirtæki og nýr eigandi hafnar gjafabréfi sem fyrri eigandi gaf út jafnvel þótt bréfið sé enn í gildi. Það er því aldrei ráðlegt að lúra lengi á gjafabréfi. Lesendur eru því hvattir til að kynna sér skilmála gjafabréfa vel og íhuga jafnvel hvort það geti verið skynsamlegra að gefa peninga.

Skilaréttur eftir jól

Samkvæmt leiðbeinandi skilareglum hafa neytendur 14 daga til að skila vöru. Ef um það er beðið setja flestar verslanir skilamiða á vörur sem sýnir hvar varan er keypt og hvenær skilafrestur rennur út. Ef útsala er hafin á neytandinn rétt á að fá fullt söluverð á inneignarnótu en seljandi hefur að sama skapi rétt til að meina neytenda að nota nótna meðan á útsölu stendur. Gjafabréf ætti að sjálfsögðu að mega nota á útsöluvöru. Í sjálfu sér er ekkert sem skyldar verslanir til að taka við vörum sem ekki eru gallaðar og gefa út inneignarnótur. Þetta er þó viðtekin venja. Seljendum er í sjálfsvald sett hversu langur tímafrestur er gefinn. Eitt ár er algengur tími og telja Neytendasamtökin að fresturinn mætti ekki vera styttri. Eins og með gjafabréfin gildir þó að nýta nótna frekar fyrir en seinna.



Spurt og svarað



Halla Gunnarsdóttir

er varaformaður Neytendasamtakanna en hún var kjörin í stjórn á liðnu þingi. Halla starfar nú sem ráðgjafi forsætisráðherra í jafnréttismálum.



Leifur Hauksson

hefur starfað í fjölmiðlum um áratugaskeið en þó lengst af á Rás 1 þar sem hann stýrir nú þættinum Samfélagið.

Hver eru bestu kaup sem þú hefur gert?

Æðardúnsæng frá Skálanesi. Mikil fjárfesting en hún hefur veitt mér ómælda hamingju (að vera alltaf hlýtt þegar ég leggst til hvílu!) Svo elska ég Hilleberg göngutjaldið mitt.

Hver eru verstu kaupin?

Í hvert einasta skipti sem ég hef keypt óþægilega skó. Mér finnst að það ætti að banna óþægilega skó. En sem betur fer fann ég skóbúð í útlöndum sem kennir sig við þægindi svo ég kaupir (næstum) alla mína skó þar.

Áttu neytendaráð sem þú vilt deila?

Á Íslandi er frekar dýrt að fara út að borða en í hádeginu er oft hægt að fá afbragðsgóðan mat á finu verði, sérstaklega góðan fisk. Svo reyni ég að taka alltaf með mér nesti þegar ég er á ferð og flugi og losna þar af leiðandi við að borða vondar samlokur á uppsprengdu verði. Flatkökur með kæfu eða hangikjöti eru afbragðsmatur og það tekur enga stund að smyrja heima. Svo er það oftast betra fyrir umhverfið því umbúðirnar eru minni.

Hvað læturðu helst fara í taugarnar á þér?

Ég vann lengi í sjoppu og léleg þjónusta í sjoppum og búðum fer fyrir vikið hryllilega í taugarnar á mér, eiginlega of mikið. Ég þarf að líta aðeins inn á við!

Svo fer rosalega í taugarnar á mér hvað verð er í litlu samhengi við raunverð. Eina sinni keypti ég sundbleyjur í Krónunni en tók óvart of stórar. Ég kom því við í Lyfju og keypti minni en þar voru blejurnar tvöfalt dýrari. Á þessu er engin eðlileg skýring önnur en tilviljanakennt okur.

Hvar fékkstu síðast frábæra þjónustu?

Á veitingastaðnum í Ostabúðinni á Skólavörðustíg.

Ferð vel með peninga?

Ég fer frekar vel með peninga. En mér leiðist ofsalega að versla, nánast sama hvað það er, þannig að ég geri slíkt með áhlaupi. Og þá geri ég mistök inn á milli.

Hver er þinn helsti neytendaveikleiki?

Leti og flýtir.

Hver eru bestu kaup sem þú hefur gert?

Sennilega Meindl gönguskórnir mínir. Rándýrir á upphaflegu verði í kjölfar hruns en ég fékk þá á „gömlu“ verði og með miklum aukaafslætti því þeim hafði verið skilað af kaupanda sem hélt því fram eftir stuttan göngutúr að þetta væru ekki skórnir sem hann hafði mátað!

Hver eru verstu kaupin?

Ætli það séu ekki þráðlausu hátalararnir. Jú, vissulega þarf ekki þráð frá magnara í þá en það þarf víra á milli þeirra og vír til að tengja við rafmagn og rofa. Og magnaramegin þarf að tengja sendi við magnara og síðan í rafmagn! Töluvert af þráðum í þráðlausu hátölurinum sem voru dýrari en þeir sem ég ætlaði að kaupa.

Áttu neytendaráð sem þú vilt deila?

Við kaup: Finna einhvern í afgreiðslunni sem veit eitthvað. Spyrja nógu mikið, prófa ef hægt er og bera saman við sambærilega vöru annars staðar. Við þjónustu: Þolinmæði

Hvað læturðu helst fara í taugarnar á þér?

Víggirðingu þjónustuborða og þjónustufulltrúa sem fyrirtæki og stofnanir hafa sett upp til að flækja leið þína til þeirra sem hafa bæði þekkingu og vald til að taka á erindi þínu. Þú ert númer 23 í röðinni!

Hvar fékkstu síðast frábæra þjónustu?

Hmm. Sennilega á Landspítalanum.

Hver er þinn helsti neytendaveikleiki?

Ég hef löngum talið mér trú um að ég þyrfti að eiga hin og þessi verkfæri til ýmissa nota. Held ég sé að ná tökum á þessu.

Hvað þyrfti helst að breytast á Íslandi neytendum til hagsbóta?

Ég tel að það snúi að fjármála- og fjarskiptafyrirtækjum. Upplýsingaskyldu þeirra, ábyrgð, erfiðum samskiptaleiðum og fleiru í þeim dúr. Það er ekki endalaust hægt að segja að allt sé ábyrgð neytenda.

Pössum upp á þúsundkallana, milljarðarnir passa sig sjálfir

Stundum er grínast um hagfræðinga og sagt að þeir séu svo sannfærðir um kreddurnar sínar að þegar þeim er bent á að þær passi illa við raunveruleikann séu þeir fljótir að halda því fram að eitthvað hljóti að vera bogið við raunveruleikann því kenningin sé skotheld.



Skipulagðir sérhagsmunir

Hagfræðingar eiga því oft erfitt með horfa upp á ýmiss konar augljóst óhagræði og gengur illa að skilja hvernig það getur viðgengist árum og áratugum saman án þess að „markaðurinn“ einfaldlega „leiðrétti“ það. Dæmi um þetta eru ýmiss konar furðulegheit í tengslum við ríkisstyrki, til dæmis í landbúnaði. Það er skrýtin hagfræði að sá sem kaupir sér lambalæri borgi bara hluta af því en svo borgi allir skattgreiðendur saman hinn hlutann. Samt sem áður eru fjölmörg dæmi um alls kyns opinbera niðurgreiðslu á ýmiss konar starfsemi. Margt af því á sér eðlilegar skýringar og er réttlætunlegt í þágu samfélagslegra hagsmuna, en annað er í raun bara tilfærsla á fé til þess að fjármagna atvinnu, hugðarefni eða áhugamál tiltekinna hópa.

Eðli málsins samkvæmt eru hlunnförnu skattgreiðendurnir alltaf miklu fleiri en þeir sem njóta góðs af sóuninni eða smáspillingunni. Hvernig getur á því staðið að fámennir hópar komist upp með slíkt?

Hagfræðingarnir Gordon Tullock og James Buchanan veltu því fyrir sér upp úr miðri síðustu öld hvernig stæði á því að kjósendur í lýðræðisríkjum létu bjóða sér að skattfé þeirra væri notað í óþarfar niðurgreiðslur eða jafnvel skaðlega sóun. Ætti hinn „skynsami maður“ ekki fljótlega að átta sig á því og kjósa burt alla þá stjórnámamenn sem láta eitthvað annað en heildarhagsmuni og réttlæti ráða för?

Niðurstaða þeirra var í raun býsna augljós — en þeim tókst að setja hana í fræðilegan búning svo hagfræðingar gætu tekið örlítið meira tillit til þess raunveruleika sem stangaðist svo harkalega á við kenningarnar. Tullock og Buchanan tókst að taka með í útreikninga sína þá staðreynd að smávægilegir hagsmunir mikils fjölda fólks eru gjarnan fótum troðnir ef þeir stangast á við mjög ríka hagsmuni fámenns hóps.

Þúsundkallar að milljörðum

Ef við segjum sem svo að tíu manna hópur á Íslandi gæti með laumulegum eða illgreinanlegum hætti tryggt sér að þúsund krónur á mánuði flyttust til hópsins frá hverjum Íslendingi þá hefði sá hópur 3,6 milljarða upp úr krafsinu á hverju ári. Þúsundkallinn sem fólk lætur af hendi hverfur einhvern veginn með öllu hinu úr heimilisbókhaldi almennings en fámennisklíkuna munar svo sannarlega um milljarðana. Fámenni hópurinn væri því tilbúinn að leggja mikið á sig til þess að passa upp á milljarðana á meðan venjulegt fólk hefur margt annað betra við tíma sinn að gera en að fjarfgviðrast yfir þúsundkallinum. Forréttinda-hópurinn mun því passa vel upp á tengsl sín við stjórnvöld, styrkja jafnvel vinveitta frambjóðendur og stjórnámáflökka, og halda úti ýmiss konar áróðri.

Venjulegir borgarar eiga ekki aðeins erfitt með að verjast því óréttlæti sem felst í óhagkvæmum tilfærslum fjármuna á vettvangi stjórnmála. Við erum líka fremur berskjölduð gagnvart ýmsu sem fyrirtæki og talsmenn þeirra halda fram. Að einhverju

leyti eiga lög, reglur og eftirlitsstofnanir að vernda almenning fyrir hvers konar svindli, en eins og rakið er hér að framan er alls ekki hægt að treysta í blindni á stjórnvöld í þeim efnum. Stór fyrirtæki og stór iðnaður eiga miklu greiðari aðgang að stjórnáráðgjöf og stjórnkerfinu heldur en hinn óskipulagði almenningur sem hugsanlega er hlunfari.

Göngum í Neytendasamtökin

Ög kemur þá að tilgangi þessara vangaveltna. Hvað er til ráða?

Fjölmiðlar geta veitt mikilvægt aðhald því þeir eru í aðstöðu til þess að lyfta almenningshagsmunum í sviðsljósið ef á þeim er troðið. Aðgangsharðir blaðamenn sem velja valdhöfum og hagsmunasamtökum undir uggu eru mikilvægari fyrir lýðræðið heldur en flestir alþingismenn. Þess vegna er mikilvægt að fólk sé duglegt við að kaupa, lesa og styrkja fjölmiðla, jafnvel þá sem það er ósammála.

En almenningur á líka önnur ráð. Samtök neytenda eru líklega einhver kraftmesti vettvangur sem völ er á til þess að sporna gegn yfirburðastöðu valdhafa, sérhagsmunahópa og stórfyrirtækja. Neytendasamtökin nutu þeirrar gæfu að hafa Jóhannes Gunnarsson í forystu sinni í rúman aldarfjórðung en þau stórsködduðust svo eftir valdabrölt síðustu ár. Það er ekki bara mál þeirra sem þar eru í forystu heldur okkar allra.

Það er mikið hagsmunamál alls almennings að samtökin rétti úr kútnum og finni sér góða forystu — en ekki síst að sem flestir Íslendingar gangi til liðs við samtökin. Það eru frjáls og óháð félagasamtök af þessu tagi sem einna helst geta passað upp á að þúsundkallarnir úr launaumslögunum okkar fljóti ekki í vasa skipulagðra forréttindahópa og að þeir sem reyna að svindla á neytendum fái raunverulegt aðhald.

Pórlindur Kjartansson

Hrökkbrauð – ekki er allt sem sýnist

Hrökkbrauð er hefðbundin sænsk fæða og því þarf ekki að koma á óvart að sænska neytendablaðið Råd och Rön hafi gert úttekt á gæðum algengustu hrökkbrauðstegunda sem finna má í verslunum í Svíþjóð. „Kaloríubombur“ er yfirskrift greinarinnar en hrökkbrauð er almennt talið nokkuð hollur kostur. Könnun Råd och Rön sýnir þó að það er ekki alltaf raunin.

Framleiðendur auglýsa þannig gjarnan á umbúðum að varan innihaldi heilkorn og trefjar. Wasa með sesam og sjávarsalti og Wasa með kanil er til dæmis auglýst sem trefjaríkt þótt það innihaldi aðeins 6 g af trefjum. Samkvæmt reglum sem gilda í öllum löndum ESB og á EES-svæðinu má kalla hrökkbrauð „trefjaríkt“ ef það inniheldur 6 g af trefjum eða meira í hverjum 100 g. Það er þannig enginn greinarmunur gerður á hrökkbrauði sem inniheldur 6 g af trefjum eða 20 g. Báðar tegundir má merkja sem trefjaríkar. Þess vegna ættu neytendur ekki að taka fullyrðingum sem settar eru með áberandi hætti framan á vöruna of alvarlega heldur rýna vel í töflu yfir næringargildi.

Sumar tegundir hrökkbrauðs innihalda hátt hlutfall fitu. Sú tegund sem inniheldur mesta fitu er Göteborgs - utvalda fröknäcke örter og havsalt. Eitthvað er um að framleiðendur geri mikið úr prótínnihaldi hrökkbrauðsins. Segir í greininni að fæstir þurfi á aukaprótíni að halda en hrökkbrauðið verði hitaæiningaríkar fyrir bragðið og því átti neytendur sig kannski ekki á.

Skrárgatið ákveðin trygging fyrir hollustu

Þær hrökkbrauðstegundir sem eru merktar með Skrárgatinu verða að innihalda að minnsta kosti 50% heilkorn (miðað við þurrefni). Gerð er krafa um að minnsta kosti 6 g af trefjum pr 100 g. Þá má Skrárgatsmerkt hrökkbrauð ekki innihalda meira en 5 g af sykri, ekki meira en 1,3 g af salti og ekki meira en 7 g af fitu pr 100 g.



Greitt í erlendri mynt eða íslenskri?

Neytendasamtökunum barst fyrirspurn frá félagsmanni sem tók eftir því að í verslunum erlendis buðu posar upp á að staðfesta greiðslur annaðhvort í evrum eða íslenskum krónum. Félagsmaðurinn vildi vita hvernig stæði á þessu vali, hvor leiðin væri hagstæðari og hvers vegna upplýsingar væru ekki til reiðu svo hann gæti tekið upplýsta ákvörðun.

Neytendasamtökin sendu fyrirspurnina til Valitors, sem er vinnsluaðili kortaútgefandans, og í svari þeirra kemur fram að myntval (e. Dynamic Currency Conversion) hafi verið í boði í rúman áratug. Korthafar geti sumstaðar valið hvort þeir greiði fyrir vöru eða þjónustu í eigin gjaldmiðli, eða í gjaldmiðli þess lands sem verslað er í. Ekki sé alltaf ljóst hvor leiðin sé hagstæðari.

„Posar með myntvalslausn verða að birta, áður en korthafar samþykkja færslur, upplýsingar um verð í gjaldmiðli viðkomandi lands og verð í íslenskum krónum ásamt upplýsingum um gengið sem er notað og upplýsingar um annan kostnað ef það á við. Ef þessar upplýsingar birtast ekki á posum þá ætti að hafna þessari þjónustu. Það er ekki hægt að fullyrða hvort sé dýrari kostur, það fer alfarið eftir álaginu sem sett er á þessa þjónustu. En oft er þetta aðeins dýrari kostur.“



Neytendasamtökin benda félagsmönnum á að upp hafi komið dæmi þar sem kostnaður vegna greiðslu í íslenskri krónu erlendis hefur verið afar hár, auk þess sem gengi krónunnar hafi verið úr takti við opinbera gengisskráningu, neytendum í óhag. Engar reglur eru til um hámarksgjöld vegna þessarar þjónustu.

Neytendasamtökin minna neytendur á að skoða vel þær upplýsingar sem birtast á posum áður en valið er að samþykkja þessa þjónustu. Jafnframt er minnt á að í flestum tilfellum er hagstæðara að greiða í mynt landsins sem verslað er í (þ.e.a.s. ekki í íslenskri krónu).

Neytendasamtökin mæla yfirleitt með að kaupendur greiði í mynt þess lands hvar verslað er.

Neytendastarf er í allra þágu

A4	Íslandspóstur	Sláturfélag Suðurlands
ASÍ	Kjölur	Smith og Norland
Atlantsolía	Krónan	Sölufélag garðyrkjumanna
Bananar	Landsbankinn	Sorpa
Bónus	MS	Toyota
Byko	Myllan	Valitor
Coca Cola European Partners	Olís	Verkalýðs- og sjómannafélag
Efling stéttarfélag	Orka náttúrunnar	Keflavíkur og nágrennis
Hagkaup	Penninn Eymundsson	Vínbúðin
Húsasmiðjan	Samkaup	VÍS
Iceland	Samskip	VR
Íslandsbanki	Sjóvá	Vörður tryggingar

Rafbílar ryðja sér til rúms

Sala á rafbílum hefur tekið kipp að undanförmu. Stefna ríkisstjórnarinnar er að nýskráningar bensín- og dísilbíla verði óheimilar eftir árið 2030, þó hugsanlega með einhverjum undantekningum. Neytendablaðið leitaði til Sigurðs Inga Friðleifssonar, framkvæmdastjóra Orkuseturs, og spurði hvaða þýðingu þessi áform hefðu fyrir neytendur. Erum við yfirhöfuð tilbúin í þessi orkuskipti?

„Já, heldur betur,“ svarar Sigurður Ingi. „Ég tel að við séum klárlega á meðal þeirra þjóða sem eru hvað best undirbúnar fyrir þessi orkuskipti. Við höfum 100% græna raforku og öruggt og öflugt dreifikerfi. Vissulega þarf víða að efla tengingar og stilla af bestu lausnirnar en við höfum öflug orkufyrirtæki sem hafa tæklað miklu stærri og erfiðari viðfangsefni.“

Sigurður bendir á það muni ekki koma 250 þúsund rafbílar á einu bretti heldur fjölgi þeim jafnt og þétt með tímanum, sem gefi orkufyrirtækjum góðan aðlögunartíma. „Ísland er í raun afar heppilegur staður fyrir rafvæddar samgöngur. Öll raforkan er kolefnislaus, vegalengdir eru stuttar fyrir yfirgnæfandi hluta landsmanna og loftslag er heppilegt fyrir langtímaendingu rafhlaða. Noregur hefur sýnt fram á að stórfelld rafvæðing í samgöngum er möguleg. Ólíkt því sem margir halda eru rafbílar í Noregi á svipuðu verði og á Íslandi. Bensínbílar eru hins vegar dýrari í Noregi en rafbílar því stjórnvöld skattleggja þá hærra. Margt varðandi rafbíla er erfiðara í Noregi en hér; enn dreifðari byggðir, hærra hlutfall fjölbylishúsa og víða enn harðari vetur. Samt sem áður hefur rafbílavæðing þar gengið mjög vel.“

Fólk sem þarf að ferðast langar leiðir hefur edlilega af því áhyggjur að erfitt geti reynst að nálgast hleðslustöðvar og komast fljótt og vel að. Er það óþarfa áhyggjur?

„Það þarf vissulega átak með opinberum stuðningi til að koma á grunni hraðhleðslustöðva sem fleytt getur rafbílum auðveldlega á milli landsvæða. Síðan tekur markaðurinn við og á þeim tímapunkti verður ekkert vesen enda er það bara dagsverk að bæta við hleðslustöð samhliða aukinni eftirspurn. Það er til dæmis margfalt auðveldara en að bæta við bensíndælum.“



Bent hefur verið á að rafhlöðurnar í rafmagnsbílum sé óumhverfisvænar, bæði með tilliti til framleiðslu en ekki síður förgunar. Er ekki eitthvað til í þessu?

„Fáir hlutir sem eru framleiddir eru í raun umhverfisvænir. Rafhlöðurnar eru hinsvegar alls ekki eins óumhverfisvænar og haldið hefur verið fram. Rafhlöður hafa til dæmis enst miklu lengur en flestir þorðu að vona. Þegar þær verða orðnar fullslappar fyrir bílinn er vel hægt að nota þær í orkugeymslur í langan tíma eftir það. Eftir endurnýtingu má svo auðveldlega endurvinna þær. Allt tal um nauðsynlega urðun rafhlaða er því á villigötum.“

Er heildarkolefnisfótspor rafbíls ekki í raun hærra en bensínbíls?

„Nei, því þó að rafbíllinn fæðist með stærra kolefnisspor, vegna framleiðslu rafhlöðunnar, þá er hann fljótur að vinna það upp með útblásturslausum akstri. Heildarumhverfisávinningurinn, á líftíma rafbílsins, er ótvíræður. Kolefnissporið er órlítið misjafnt eftir raforkukerfum en það er nánast ekki til það svæði í heiminum þar sem enginn heildarávinningur er af rafbílum. Á Íslandi er hann auðvitað ótvíræður.“

Þurfa neytendur að hafa áhyggjur af því að ívilnunum fyrir rafbíla eða aðra vistorkubíla verði hætt í bráð?

„Nei, ég tel svo ekki vera enda erfitt að minnka mikið ívilnanir fyrr en ljóst er að rafbíllinn hefur lækkað nóg í verði til að standast samkeppni við bensín- og dísilbíla án ívilnana. Við þurfum rafbíla til að standast alþjóðaskuldbindingar í loftslagsmálum og því hlýtur rafbílum að verða ívilnað á meðan þeir þurfa það. Þá má snúa þessu við og segja að Ísland hafi í raun ekki efni á að ívilna rafbílum ekki.“

Aðgengi landsbyggðar að höfuðborg - liggur lausnin í loftinu?

Ívar Ingimarsson er fæddur á Stöðvarfirði og ólst upp á Austurlandi til 16 ára aldurs en þá flutti hann til Reykjavíkur. Eftir sex ár fyrir sunnan, þar sem Ívar spilaði knattspyrnu með Val og ÍBV, lá leiðin til Englands þar sem hann gerðist atvinnumaður og spilaði lengst af með Reading. Árið 2012, eftir þrettan ár erlendis, fluttu Ívar og fjölskylda aftur til Íslands og settust að á Egilsstöðum þar sem þau búa í dag.



Samkeppni í millilandaflugi hefur á undanförunum árum fært landsmönnum lægri fargjöld en nokkru sinni fyrr. Það sama gildir þó ekki um innanlandsflugið. Flug á milli Egilsstaða og Reykjavíkur er hvað dýrast og getur önnur leið kostað rúmlega 30.000 kr. en ódýrasta fargjaldið sem Neytendablaðið fann í fljótu bragði kostaði 8.000 kr. Breytileikinn í verði er mikill og ef ferðast er með stuttum fyrirvara getur flugferð innanlands verið dýrari en ferð til meginlands Evrópu.

Gott aðgengi að höfuðborginni mikilvægt

Ívar Ingimarsson hefur, ásamt fleirum, talað fyrir mikilvægi þess að lækka verð á innanlandsflugi enda þurfi þúar landsbyggðarinnar að sækja ýmsa þjónustu og afþreyingu til höfuðborgarinnar. Hátt verð á flugi geti þannig beinlínis hamlað uppbyggingu á stöðum fjarri höfuðstaðnum. Ívar bendir á að gott aðgengi að höfuðborginni skipti gríðarlega miklu máli fyrir búsetu á Austurlandi, ekki síst fyrir þær sakir að á síðustu áratugum hafi dregið úr opinberri þjónustu úti á landi og hún færð suður í nafni hagræðingar. „Fólk í dag vill gott aðgengi að þessari þjónustu og ef það er stefna stjórnvalda að fjölga fólki út á landi og byggja upp fjölbreytt samfélag sem er samkeppnishæft um fólk og fyrirtæki þá verða svæðin að hafa betra aðgengi að höfuðborginni og því sem hún hefur upp á að bjóða. Að keyra suður er einfaldlega allt of langt til að vera raunverulegur valkostur og því þarf að vera hægt að fljúga suður á verði sem almenningur hefur efni á.“

Dýrt innanlandsflug – þín upplifun

Til að vekja athygli á málinu var stofnaður hópur á Facebook árið 2006 þar sem fólk deilir reynslu sinni af innanlandsflugi. En hvernig kom það framtak til?

„Ætli hugmyndin hafi bara ekki kviknað í pirringi yfir því að geta ekki skroppið suður án þess að þurfa að borga handlegg fyrir það. Vinur minn fyrir sunnan var nýbúinn að hringja í mig og spyrja hvort ég og konan kæmum ekki suður og við myndum skella okkar út að borða og á tónleika. Við gætum tekið krakkana með okkur og hann myndi græja barnapíu. Ég man að ég fylltist einhverri bjartsýni og ákvað að athuga hvort það væri ekki eitthvert „ódyrt“ flug í boði. En auðvitað var það ekki til og flug fyrir okkur fjögur var vel á annað hundrað þúsund krónur. Þannig að þessi annars góða hugmynd var slegin af.“ Ívar segir að þetta einstaka atvik hafi verið kornið sem fyllti mælinn og ákvað að gera eitthvað í málinu. Hann stofnaði því hóp á Facebook: Dýrt innanlandsflug – þín upplifun.

„Síðan ég flutti austur 2012 hafði ég reglulega séð fólk pósta á sínum veggjum um þetta háa verð og hvernig þetta hafði áhrif á líf þeirra. Fólk komst ekki í afmæli, sá sér ekki fært að mæta í jarðarfarir, það var dýrt að fara í námsferðir suður, íþróttastarf úti á landi er að sligast undan ferðakostnaði og svo mætti lengi telja. Þessar færslur týndust og það varð engin samfella í umræðunni en með þessum hætti var hægt var að safna saman sögum fólks og nýta kraft fjöldans. Í dag eru um 8.300 skráðir notendur í hópnum og það hefur sýnt sig að það er alls ekki auðvelt fyrir ráðamenn, sem margir hverjir eru meðlimir í hópnum, að gleyma því hvað þetta er gríðarlega mikilvægt byggðamál.“

Skynsamleg byggðaaðgerð

Ívar segir að viðtökurnar hafi verið mjög góðar og langflestir séu ánægðir með framtakið enda um mikilvæga hagsmuni að ræða fyrir íbúa, hvort sem er fyrir austan, vestan eða norðan. „Kostnaður við innanlandsflug er ekki stórmál fyrir meirihluta



Fjallabringurinn í Stöðvarfirði þykir með eindæmum fallegur. Hér má sjá Súlu sem standa sunnan megin í firðinum gegnt þorpinu. Fjallið er fallett en ekki árennilegt. Árið 1970 tóku tveir piltar, 14 ára gamlir, upp á því að klífa toppinn og gerðu þar vörðu sem enn stendur. Skemmtilega frásögn af þessu þrekkvirki birtist í Tímanum 21. nóvember 1971 og er aðgengileg á timarit.is

landsmanna sem býr fyrir sunnan og þarf ekki að nýta sér flugið með sama hætti og við sem búum úti á landi. Því var mikilvægt að koma þessu í umræðuna og útskýra stöðuna og ég held að í dag viti flestir um hvað málið snýst. Fyrst og fremst er áherslan á að jafna aðgengi að sameiginlegri þjónustu, aðstöðu og afþreyingu sem við höfum byggt upp á höfuðborgarsvæðinu. Það er einfaldlega skynsamleg byggðaaðgerð sem er góð fyrir landsbyggðina og landið allt.“

Skoska leiðin

Óhætt er að segja að þetta framtak hafi vakið athygli. „Eftir að umræðan komst á skrið í hópnum hefur okkur sem yta þessu áfram verið boðið í fjölda viðtala í fjölmiðlum. Einnig hefur verið haldin ráðstefna um stöðu innanlandsflugsins þar sem skoska leiðin var meðal annars kynnt en allt þetta hefur hjálpað mikið við að koma þessu mikilvæga máli á framfæri.“

Skoska leiðin, eða Air Discount Scheme (ADS), var sett á fót af skoskum stjórnvöldum árið 2005 með það að markmiði að auka aðgengi jaðarbyggða í Skotlandi að flugþjónustu á viðráðanlegu verði. Íbúar með lögheimili á skilgreindum svæðum fá 50% afslátt af flugfargjöldum og hefur þessi leið reynst vel í Skotlandi.

Ívar segir hópinn hafa sent öllum þingmönnum bréf og kynningu á málinu. „Almennt séð hefur mér fundist gæta skilnings á málefnum og jákvæðni í garð þess. Nánast allir stjórnvaldaflokkar voru með það á stefnuskrá sinni fyrir síðustu kosningar að leita leiða til að lækka kostnað í innanlandsfluginu og í

stjórnarsáttmála núverandi ríkisstjórnar segir meðal annars að „unnið verði að því að gera innanlandsflug að hagkvæmari kosti fyrir íbúa landsbyggðarinnar.“ Við höfum átt góða fundi með samgöngumálaráðherra, Sigurði Inga, sem var mjög jákvæður og við getum ekki skilið hann öðruvísi en að hann ætli að beita sér í þessu máli. Skipaður var starfshópur í fyrirasumar sem er ætlað að finna leiðir til að ná fram hagkvæmni og lægri flugfargjöldum. Starfshópurinn er nýbúinn að skila niðurstöðum sem eru mjög í anda þess sem við höfum lagt til. Þetta þykja okkur mjög góðar fréttir og til marks um að þessi barátta hafi skilað árangri.

Skortur á samkeppni

Þegar rætt er um niðurgreiðslur á innanlandsflugi er gjarnan bent á að aukin samkeppni í flugi hljóti að vera betri leið en að ríkið „hygli“ einkafyrirtæki. Eru það haldbær rök? „Auðvitað væri betra að hafa samkeppni í innanlandsfluginu en það er bara ekki staðan,“ segir Ívar. „Menn verða líka að spyrja sig af hverju ekki sé komin samkeppni nú þegar og mögulega er þetta einfaldlega of fámennur markaður við núverandi aðstæður til að samkeppni sé raunhæf og landsbyggðin líður fyrir það. Á endanum er flugrekstur mjög fjárfrekur og það er alls ekki fyrir alla að hefja slíkan rekstur. Mér finnst rökin fyrir því að jafna búsetu vegna mismunandi aðgengi að þjónustu, aðstöðu og afþreyingu vega þyngra en að það sé mögulega verið að styðja við einkafyrirtæki. Svo verður að hafa það í huga að skoska leiðin hefur orðið til þess að mynda grunn fyrir samkeppni á ákveðnum leiðum í Skotlandi.“

Ívar segist að lokum mjög bjartsýnn um að skoska leiðin verði innleidd. „Ráðamenn vita hvað skoska leiðin snýst um. Þeir vita að hún stenst alþjóðalög og reglur. Þeir vita að þetta er það sem fólk úti á landi vill sjá gerast. Starfshópurinn hefur skilað niðurstöðum sínum og nú þarf bara að taka ákvörðun um að láta af þessu verða.“



Opinber smánun á samfélagsmiðlum

- þegar margt smátt gerir eitt stórt

Bókin „So you have been publically shamed“ (Þú hefur verið opinberlega smánaður) eftir Jon Ronson kom fyrst út árið 2015 og var endurútgefin árið 2016. Ronson er fæddur í Wales og starfar hjá breska ríkisútvarpinu BBC auk þess að hafa skrifað fjölda bóka og blaðagreina. Bókin hlaut afar góðar viðtökur en í henni fjallar Ronson um opinbera smánun á netinu og hvaða afleiðingar hún hefur á þolendur. Hann veltir jafnframt upp þeirri spurningu hvað fái annars dagfarsprútt fólk til að úthrópa samborgara sína á netinu, oft fyrir litlar sakir.

Refsiúrræði í nýrri mynd

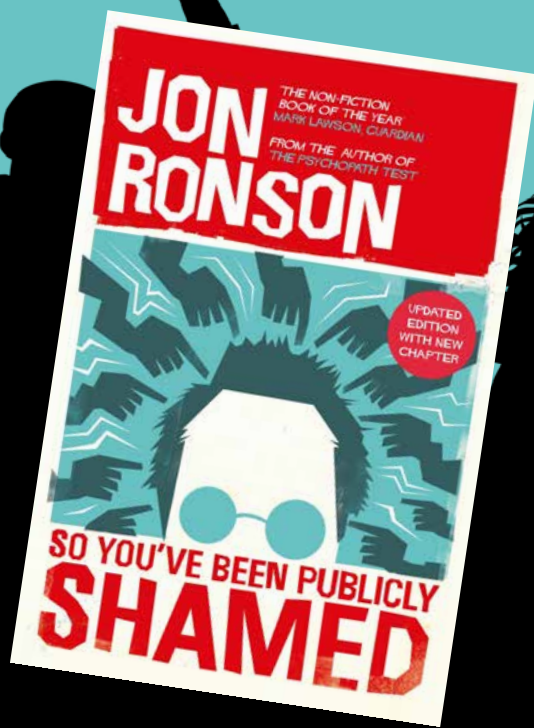
Opinber smánun viðgekkst áður fyrir sem refsíúrræði en varð síðar mjög umdeild aðferð og hefur fyrir löngu verið bönnuð í vestrænum ríkjum. Í dag hefur þessi forna félagslega refsiaðgerð tekið á sig nýja mynd í formi opinberrar smánunar á samfélagsmiðlum. Refsingin er ef til vill ekki meðvituð en þegar stór hópur fólks sameinast í að úthúða manneskju sem hefur misstigið sig eða hreinlega misskilist er ekki hægt að kalla athæfið annað en refsingu. Eitt gagnrýnið tíst eða ein færsla hefur kannski lítið að segja en flóðbylgja fúkyrða getur haft alvarlegar afleiðingar fyrir þann sem fyrir verður. Með tilkomu netsins er fólk berskjaldaðra og auðveldara er að koma auga á mistök

eða misgjördir annarra. Efnið dreifist hraðar og nær til fleira fólks og engin takmörk eru fyrir því hversu margir geta tekið þátt í smánuninni. Stundum geta sögusagnir jafnvel náð slíkum hæðum að engin leið er að greina kjarnann frá hisminu og sannleikurinn verður algjört aukaatriði. Lúkasarmálið svokallaða er gott dæmi um slíkt.

Misskilin kaldhæðni

Ronson tók viðtöl við nokkrar manneskjur sem höfu lent illa í því. Frægt dæmi, sem lesendur kannast hugsanlega við, er saga Justine Sacco. Hún átti það til að tístu bröndurum til að reyna að skemmta sínum 170 fylgjendum. Í desember 2013 var Sacco á leið til Suður-Afríku að heimsækja ættingja. Þar sem hún eigar um Heathrow-flugvöll hendir hún í kaldhæðið tíst: Á leið til Afríku. Vona að ég smitist ekki af eyðni. Djók ég er hvít! Þegar Sacco steig upp í flugvélinu hafði hún ekki fengið nein viðbrögðin. Þegar hún lenti í Jóhannesborg 11 tímum síðar og kveikti á símanum sá hún skilaboð frá manneskju sem hún hafði ekki heyrt frá lengi: „Mér þykir svo leitt að sjá hvað er í gangi.“ Sacco skildi hvorki upp né niður en þá tóku skilaboðin að hrannast upp í símanum. Ein voru frá bestu vinkonu hennar: „Hringdu í mig strax. Þú ert vinsælasta umræðuefnið á Twitter.“

Líklegt er að tístið hafi náð slílkri útbreiðslu þar sem einn af fylgjendum Sacco sendi það á Sam Biddle sem var með 15.000 fylgjendum. Á örskömmum tíma var Sacco orðin fræg að endemum og Twitter-notendur lágu ekki á skoðun sinni. Sacco var kölluð öllum illum nöfnum; rasisti og vitleysingur, og á meðan Sacco svaf í flugvélinni höfðu netverjar hvatt kollega sína í Jóhannesborg til að mæta á völinn og ná mynd af henni. Sacco stytta ferð sína þar sem henni hafði verið sagt að ekki væri hægt að tryggja öryggi hennar. Þá hafði starfsfólk hótels þar sem Sacco átti bókað herbergi hóttað að mæta ekki í vinnuna ef hún léti sjá sig. Í október 2013 var Justine Sacco „gúggluð“



30 sinnum en í desember var nafn hennar slegið inn í leitarvél Google rúmlega milljón sinnum. Sam Bidle, sá sem deildi tístinu, sagði í samtali við Ronson að hann sæi ekki eftir því að hafa birt tístið en það hefði vissulega komið honum á óvart hversu hátt það flaug. Hann hefði þó enga eftirsjá. Þótt Sacco hefði lent svona illilega á milli tannanna á fólki væri hún eflaust búin að jafna sig. Þegar Ronson hitti Sacco þremur vikum eftir tístið örlagaríka var hún alls ekki búin að jafna sig, langt í frá. Hún hafði verið í góðu starfi sem almanna-tengill, en það missti hún í kjölfar fársins og það tók hana heilt ár að finna annað starf. Hún var í öngum sínum yfir því hvernig lífi hennar hafði verið snúið á hvolf vegna brandara. Hann var vissulega lélegur, en kaldhæðnin sem vísaði til forréttinda hennar hefði átt að vera öllum ljós. Eða hvað? Ronson segist sjálfur hafa skilið kaldhæðnina í tísti Sacco og sjálfur hafi hann gerst sekur um kaldhæðin tíst, sem voru þó vissulega fyndnari og betur orðuð, og þar af leiðandi ekki misskilin með sama hætti. Viðbrögðin við tísti Sacco voru þó það yfirtengileg að Ronson velti því fyrir sér hvort margir hefðu kannski ákveðið að misskilja „brandarann“.

Ósmekklegur brandari á tækniráðstefnu

Hank (ekki hans rétta nafn) var ásamt félaganum á tækniráðstefnu í Kaliforníu. Þar sem þeir sátu og fylgdust með því sem fram fór segir Hank lélegan, tvíræðan brandara. Stuttu síðar stendur kona upp, einni sætaröð fram, og tekur mynd yfir salinn. Ekki leið á löngu áður en starfsmaður birtist og segir að kvartað hafi verið undan kynferðislegum ummælum af þeirra hálfu. Þeir urðu hálf hvumsa og sögdust harma ef einhver hefði móðgast sem hefði óvart heyrt hvað þeim fór á milli. Starfsmaðurinn tók útskýringuna gilda og töldu þeir að málinu væri lokið. Það vakti hins vegar furðu þeirra hvernig starfsmaðurinn hafði frétt af málinu. Þeir skoðuðu því Twitter og fundu tíst frá

konu að nafni Adria Richards sem hafði deilt mynd af þeim og gagnrýnt brandarann. Færslan fékk lítil viðbrögð. Daginn eftir setti Richards inn nýtt tíst þar sem hún útskýrði hversu ósmekklegt það hefði verið af Hank og vini hans að grínast með þessum hætti undir fyrirlestri um mikilvægi þess að fjölga konum í tæknigeiranum. Í þetta skiptið náði tístið töluverðri útbreiðslu og áður en Hank vissi hvaðan á sig stóð veðrið var búin að reka hann. Í framhaldinu sendi hann frá sér afsökunarbeiðni og sagðist miður sín yfir að missa vinnuna enda þriggja barna faðir. Þetta var það eina sem Hank setti frá sér á netið vegna þessa máls. Hann fékk skammir frá netverjum fyrir að biðjast afsökunar og einnig fyrir að svara ekki stuðningskveðjum. Karlar voru í miklum meirihluta og beindu þeir reiði sinni þó fyrst og fremst að Richards, sem var úthúðað fyrir að bera ábyrgð á því að faðir þriggja barna missti vinnuna. Henni var m.a. hótad dauða, limlestingum og nauðgun. Fór svo að Adria Richards missti líka vinnuna, og ekki nóg með það; heftin var slík að hún neyddist til að fela sig frá umheiminum í hálf ár.

Ólíkar raddir fá að hljóma

Ronson segir margt benda til þess að fólk geri sér enga grein fyrir því hversu alvarleg áhrif það getur haft á líf fólks að vera úthúðað á netinu. Þegar snjóflóðið fer af stað er erfitt að eiga við það. Þeim sem ofbýður atgangurinn halda sig þó oftast til hlés enda getur það verið ávísun á vandræði að stíga inn í netstorminn og halda uppi vörnum fyrir fórnarlambið. Það hefur Ronson reynt á eigin skinni. Hann hvetur fólk þó til að tala máli þeirra sem verða fyrir óvæginni og ósanngjarnri gagnrýni á netinu jafnvel þótt það geti verið óþægilegt. Það sé lýðræðislegt að ólíkar skoðanir séu viðraðar á samfélagsmiðlum og fólk eigi ekki að þurfa að vera hrætt við að taka þátt.

