



Neytendasamtökin

Ársskýrsla 2019

EFNISYFIRLIT

Formáli.....	2
Neytendaaðstoðin	3
Erindafjöldi árið 2019	4
Hverjir hafa samband og hvernig?	6
Skipting erinda eftir málaflokkum	8
Evrópska neytendaastoðin ECC.....	10
Leigjendaaðstoðin	10
Önnur starfsemi.....	11
Úrskurðar- og kærunefndir	11
Umsagnir og erindi	11
Mannauður	11
Hagsmunagæsla og stærri verkefni.....	12
Smálánabaráttan	12
Innheimtumál	12
Vatnsveitur	12
Endastöðvagjald Póstsins	13
Mætingarskylda Icelandair	13
Gjaldprot WOW air	13

Formáli

Starfsemi Neytendasamtakanna skiptist í fjóra þætti; neytendaaðstoð, evrópsku neytendaaðstoðina, almenna hagsmunagæslu og leigjendaaðstoð.

Allt frá stofnun Neytendasamtakanna árið 1953 hefur Neytendaaðstoðin verið einn helsti hornsteinninn í starfsemi samtakanna. Meginmarkmið Neytendaaðstoðarinnar er að veita neytendum upplýsingar og ráðleggingar varðandi hin ýmsu neytendamál og annast milligöngu þegar þess er þörf. Í þessari skýrslu má finna ýmsar tölfræðilegar upplýsingar fyrir árið 2019, þ.e. fjölda þeirra sem leitað hafa til samtakanna, kyn viðkomandi, yfir hverju er kvartað o.s.frv.

Þá höfðu samtökin frumkvæði að stofnun frjálsra úrskurðarnefnda, hvert leita má komi upp deilur um viðskiptahætti milli kaupenda og seljenda, sem ekki verður leystur með milligöngu. Fyrsta úrskurðarnefndin tók til starfa árið 1956 með samningi Neytendasamtakanna við félag þvottahúsa- og efnalaugaeigenda. Í upphafi árs tóku gildi mikilvæg lög sem tryggja neytendum meðferð hjá úrskurðarnefnd, telji þeir á sér brotið í tengslum við vöru- eða þjónustukaup.

Neytendasamtökin senda frá sér fjölda umsagna um frumvörp og þingsályktunartillögur á ári hverju þar sem sjónarmiðum neytenda er komið á framfæri. Einnig senda samtökin fjölmörg erindi til stjórnvalda, eftirlitsstofnana og fyrirtækja og benda á ýmislegt sem betur má fara.

Á árinu 2019 fór mikill tími hjá starfsmönnum Neytendasamtakanna í að aðstoða neytendur sem lent höfðu í klóm smálánafyrirtækja. Er þeirri baráttu gerð sértaklega skil í sérstakri skýrslu.

Tekist hefur að rétta af fjárhag samtakanna sem stóð tæpt um tíma en á síðasta ári var örlítill afgangur af rekstri annað árið í röð. Fjárhagurinn er ennþá þröngur og starfsmenn voru einungis sex í fyrra. Reynt hefur verið eftir fremsta megni að láta fjárhagserfiðleika ekki bitna á þjónustunni, en óumflýjanlegt var að draga úr opnunartíma skrifstofunnar.

Í þessari skýrslu er farið ítarlega yfir starfsemi Neytendasamtakanna á árinu 2019.

Breki Karlsson, formaður Neytendasamtakanna

Neytendaaðstoðin

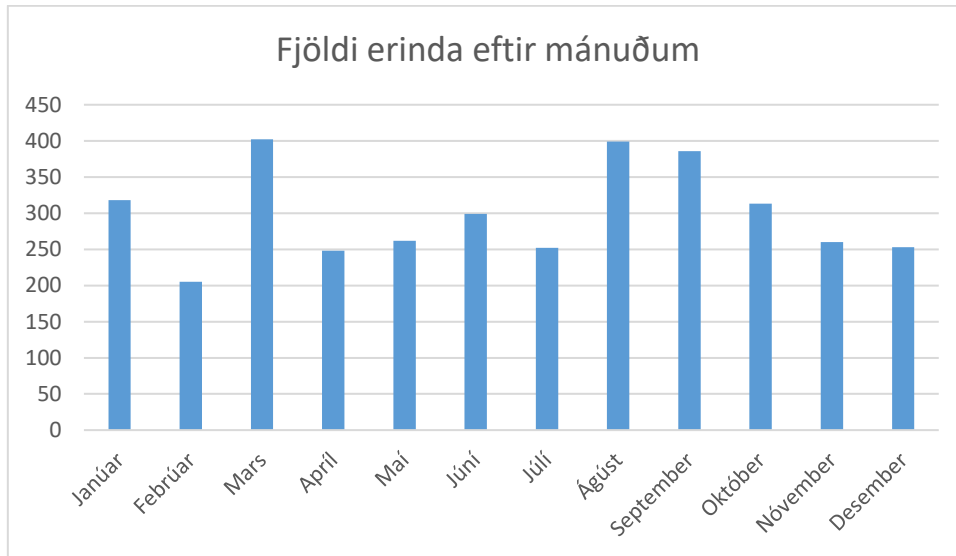
Neytendasamtökin hafa boðið uppá leiðbeiningar- og kvörtunarþjónustu, sem nú kallast „Neytendaaðstoðin“ allt frá stofnun samtakanna, árið 1953. Neytendur geta leitað til samtakanna lendi þeir í ágreiningi við seljendur eða hafi þeir spurningar varðandi neytendamál. Þeir fá annars vegar upplýsingar um réttarstöðu sína, aðstoð við næstu skref máls eða aðstoð með sérstakri milligöngu ef neytendum tekst ekki sjálfum að leysa mál í samráði við seljanda. Milliganga fyrir hönd neytenda er þó bundinn félagsaðild og því þurfa neytendur að gerast félagsmenn, séu þeir það ekki fyrir, svo samtökin geti tekið að sér milligöngu í einstökum málum.

Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök og voru félagsmenn 7.250 á árinu 2019 og hafði fækkað örlítið frá árinu áður. Félagsgjöld eru helsta tekjulind samtakanna eins og gefur að skilja. Samtökin hafa þó gert sérstakan þjónustusamning við stjórnvöld um leiðbeiningarþjónustu við neytendur og gerir sá samningur öllum neytendum kleift að leita upplýsinga hjá samtökunum óháð því hvort þeir séu félagsmenn eða ekki. Þannig er hluti Neytendaaðstoðarinnar greiddur af ríkinu, en því miður duga þau fjárframlög alls ekki til þess að standa undir þeim kostnaði sem til fellur vegna þeirrar þjónustu sem samtökin veita utanfélagsmönnum. Af þeim sökum hafa samtökin sjálf þurft að brúa bilið og niðurgreiða þessa þjónustu, á grundvelli þess hversu nauðsynleg þjónustan er fyrir alla neytendur. Styrkur samtakanna takmarkast þannig af því fjármagni sem þau hafa og því mikilvægt að neytendur gerist félagsmenn til að styrkja starf samtaka sem berjast fyrir hagsmunum allra neytenda hér á landi.

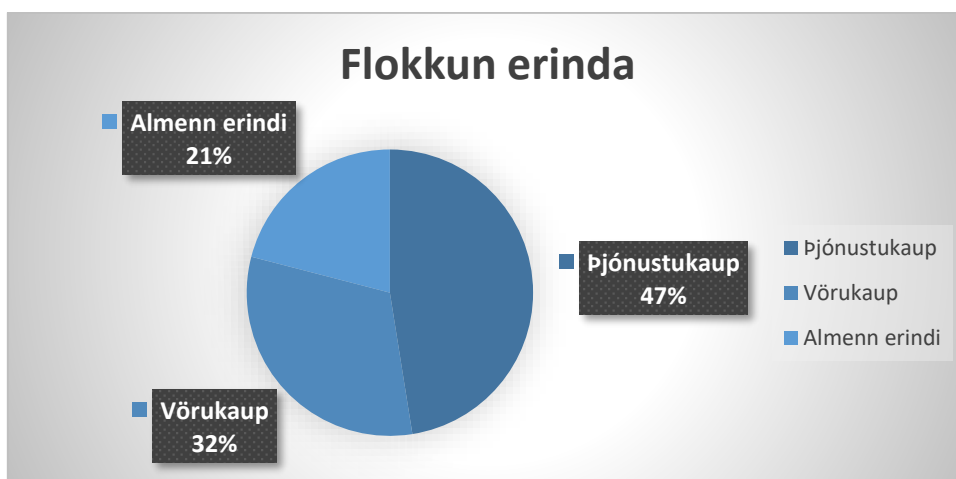
Neytendaaðstoðin er opin alla virka daga og geta neytendur leitað til hennar með símtali, í gegnum tölvupóst eða með heimsókn á skrifstofu Neytendasamtakanna. Félagsmenn samtakanna eiga greiðari aðgang að þjónustunni, vegna aðildar sinnar að samtökunum, og geta leitað til samtakanna alla virka daga en þeir sem ekki eru félagsmenn geta leitað til samtakanna á fimmtudögum. Þurfi utanfélagsmenn á frekari aðstoð að halda geta þeir valið að ganga í samtökin eða greiða sérstakt málskotsgjald. Flestir fara þá leið að ganga í samtökin, enda verður að telja árgjaldið afar sanngjarnt þegar litið er til þeirrar fjölbreyttu og góðu þjónustu sem félagsmenn njóta samhliða félagsaðild. Árgjald samtakanna var 6.000 krónur árið 2019.

Erindafjöldi árið 2019

Árið 2019 bárust Neytendaaðstoðinni 3.597 erindi. Á neðangreindri mynd má sjá hvernig erindin skiptust á milli mánaða. Eins og sést þá voru mars- og ágústmánuður annasömstu mánuðir ársins. Í marsmánuði fór flugfélagið WOW air í gjaldþrot og bárust umtalsverður fjöldi erinda vegna þess. Í ágústmánuði blésu samtökin í sókn með samstarfi við VR gegn smálánafyrirtækjunum. Þessi tvö tilvik skýra þessa aukningu að hluta.



Ef þau erindi sem samtökunum bárust á síðasta ári eru flokkuð niður eftir þeirri þjónustu sem leitast var eftir hverju sinni kemur í ljós að flest erindin voru tilkomin vegna þjónustukaupa, eða 1.708 talsins. Erindi vegna vörukaupa voru 1.135, en almenn erindi voru 754 talsins.

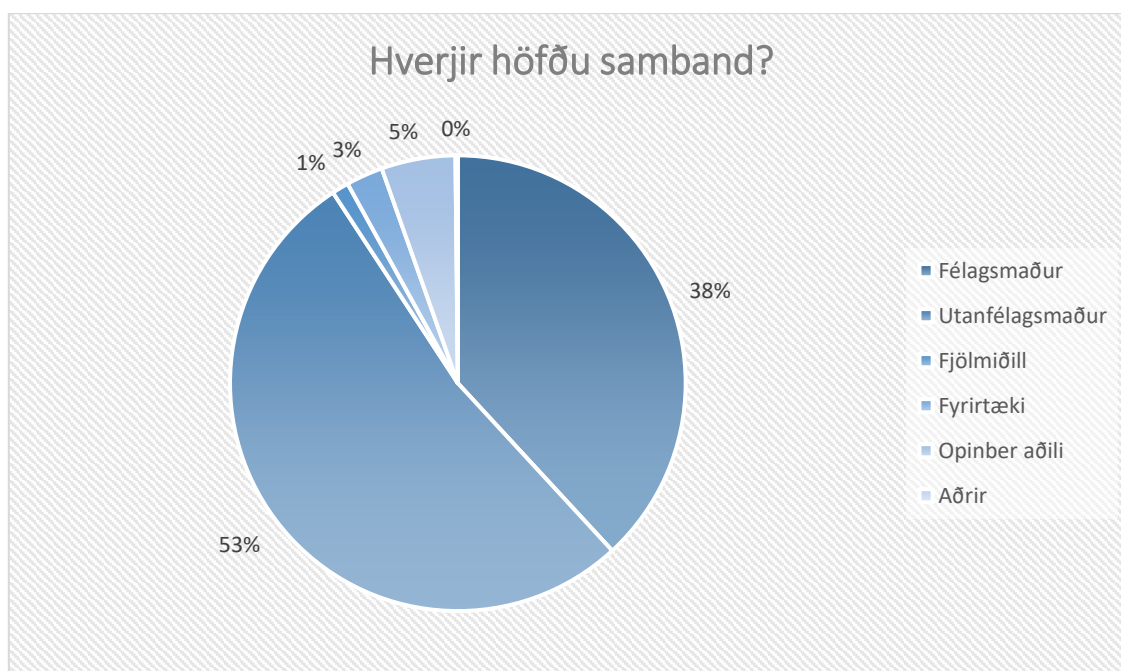


Skipting erinda eftir áður nefndri flokkun hefur haldist nokkuð stöðug undanfarin ár og margir neytendur sem hafa samband við samtökin á hverju ári. Það verður að teljast jákvætt, enda ljóst að starf samtakanna er löngu orðið rótgróið og að félagsmenn jafnt sem utanfélagsmenn treysta þjónustunni sem samtökin veita. Algengt er að neytendur sendi samtökunum ábendingar um það sem betur má fara hjá seljendum eða um atriði sem þeir telja ekki eðlileg eða jafnvel ólögleg. Samtökin skoða allar slíkar ábendingar og grípa til viðeigandi aðgerða hverju sinni ef ástæða þykir til. Slíkt getur falið í sér að samtökin hafi sjálf samband við viðkomandi fyrirtæki og bendi á úrbætur. Í sumum tilfellum hafa samtökin þurft að senda Neytendastofu eða Fjármálaeftirlitinu sérstaka ábendingu þar sem háttsemin varðar brot á lögum nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki, lögum um nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu eða lögum nr. 33/2013 um neytendalán.

Hverjir hafa samband og hvernig?

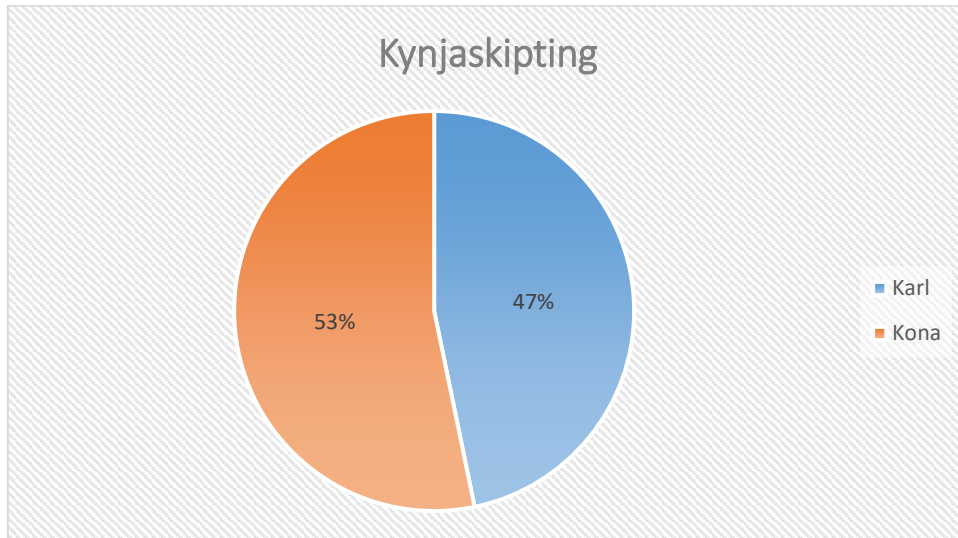
Á árinu 2019 bárust Neytendaaðstoðinni alls 3.597 erindi. Töluverður meirihluti erinda komu frá utanfélagsmönnum, eða 1.893, en félagsmenn sendu aðstoðinni 1.372 erindi. Opinberir aðilar höfðu samband 189 sinnum, fyrirtæki 94 sinnum, fjölmiðlar 43 sinni og aðrir aðilar 6 sinnum.

Erindi frá utanfélagsmönnum hafa á undanförunum áratug verið mjög mörg og þannig hafa utanfélagsmenn átt rúmlega helming allra erinda til Neytendaaðstoðarinnar. Á árinu 2019 var hlutfall utanfélagsmanna nokkuð hátt eða um 53%.



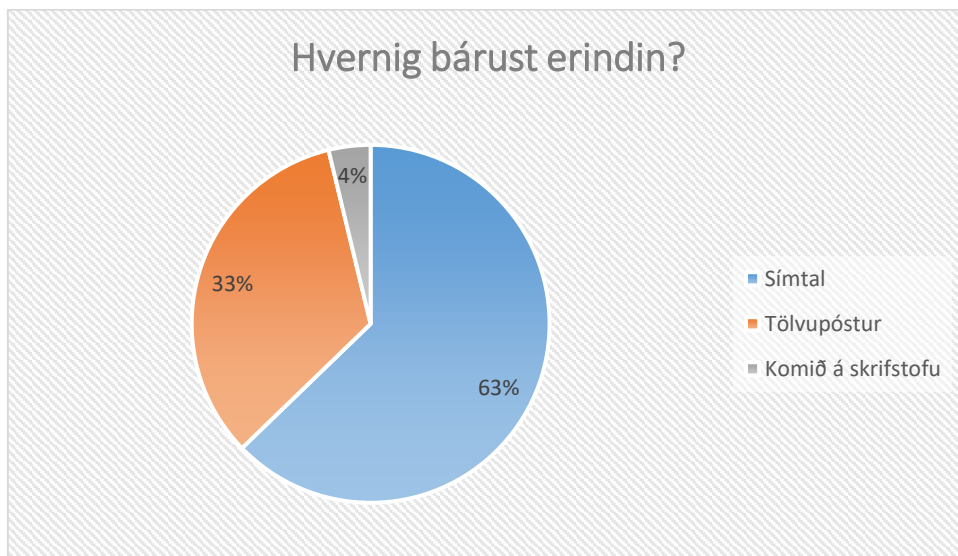
Sú staðreynd að mikill fjöldi erinda tilheyri utanfélagsmönnum bendir óneitanlega til þess að sú þjónusta sem veitt er hjá samtökunum sé afar nauðsynleg. Neytendasamtökin veita þannig nauðsynlegar og mikilvægar upplýsingar fyrir neytendur sem þeir hafa átt erfitt með að verða sér út um annarstaðar. Í mörgum tilvikum ganga utanfélagsmenn í samtökin eftir að hafa fengið úrlausn mála sinna með aðstoð starfsmanna Neytendaaðstoðarinnar. Bæði vegna þess að þeir eru ánægðir með þjónustuna og einnig eru margir neytendur sem gera sér einfaldlega ekki grein fyrir því að Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök sem ekki eru rekin af almannafé og þurfa því stuðning neytenda til að geta starfað. Í sumum tilvikum eru mál einföld og þess eðlis að þeim lýkur jafnvel með einu símtali þar sem ráðleggingar duga til að neytandi geti náð fram rétti sínum. Í öðrum málum er nauðsynlegt að fara betur yfir málgögn, grafa dýpra í málin og veita neytendum umfangsmeiri aðstoð.

Eins og undanfarin ár hafa konur verið í meirihluta þeirra sem leita til samtakanna. Þannig sendu konur inn 1.915 erindi á árinu 2018 en karlar sendu inn 1.682 erindi.



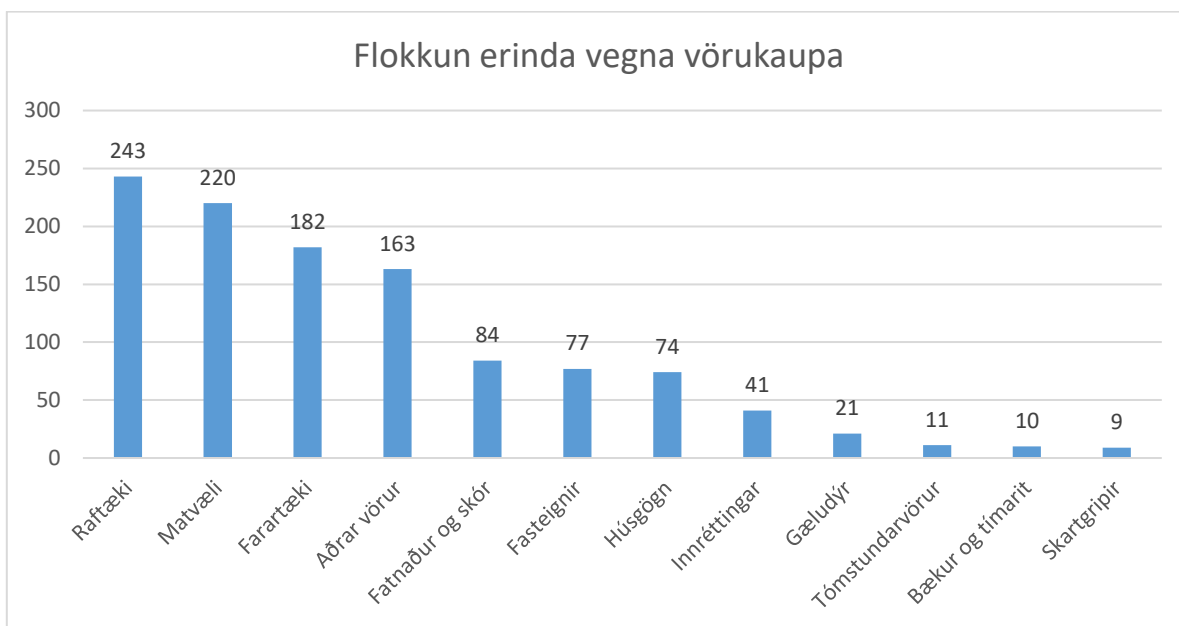
Algengast er að neytendur leiti til Neytendaaðstoðarinnar með símtali, enda almennt fljótlegasta leiðin til þess að fá svör við þeim spurningum sem á þeim brenna. Á árinu 2019 bárust 2.258 erindi með símtali, 1.203 erindi bárust í tölvupósti og 136 leituðu til skrifstofu samtakanna.

Það getur verið nauðsynlegt að fá málgögn frá neytendum á síðari stigum, þrátt fyrir að fyrst sé leitað til samtakanna með símtali. Þannig hafa samtökin verið treg til að fullyrða um réttarstöðu aðila, sér í lagi í flóknum málum, út frá einhliða frásögn neytanda. Þegar mál virðast umfangsmikil er því óskað eftir málgögnum.



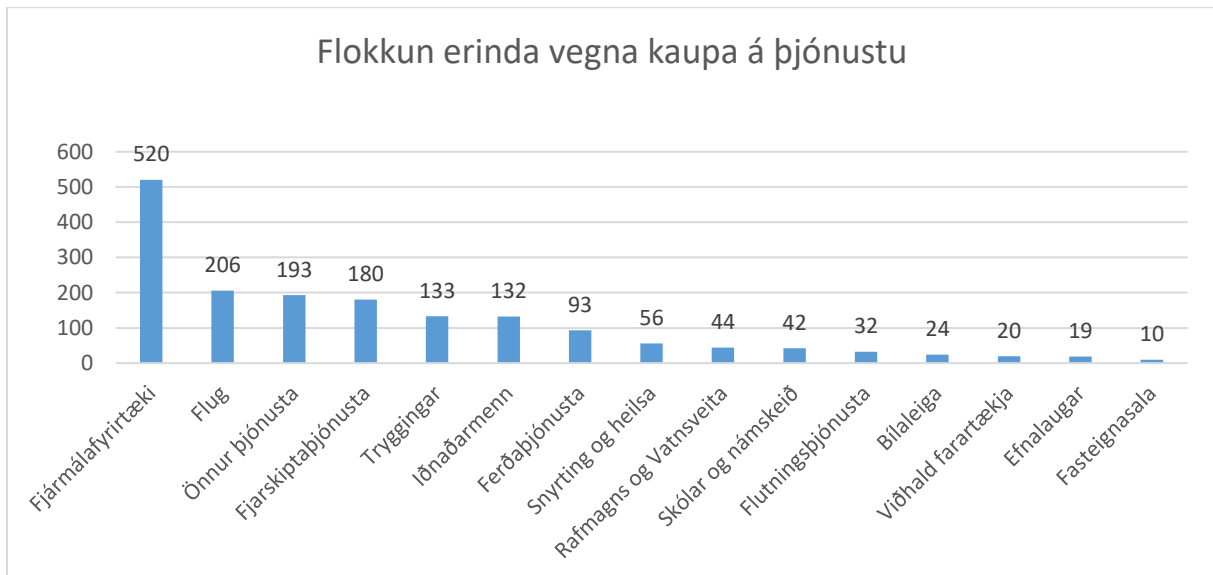
Skipting erinda eftir málaflokkum

Í meðfylgjandi yfirliti má sjá hvernig erindi til Neytendaaðstoðarinnar skiptast eftir einstökum flokkum, vegna bæði kaupa á vöru og þjónustu. Ef fyrst er horft til vörukaupa þá eru stærstu einstöku flokkarnir annars vegar raftæki og hins vegar farartæki.



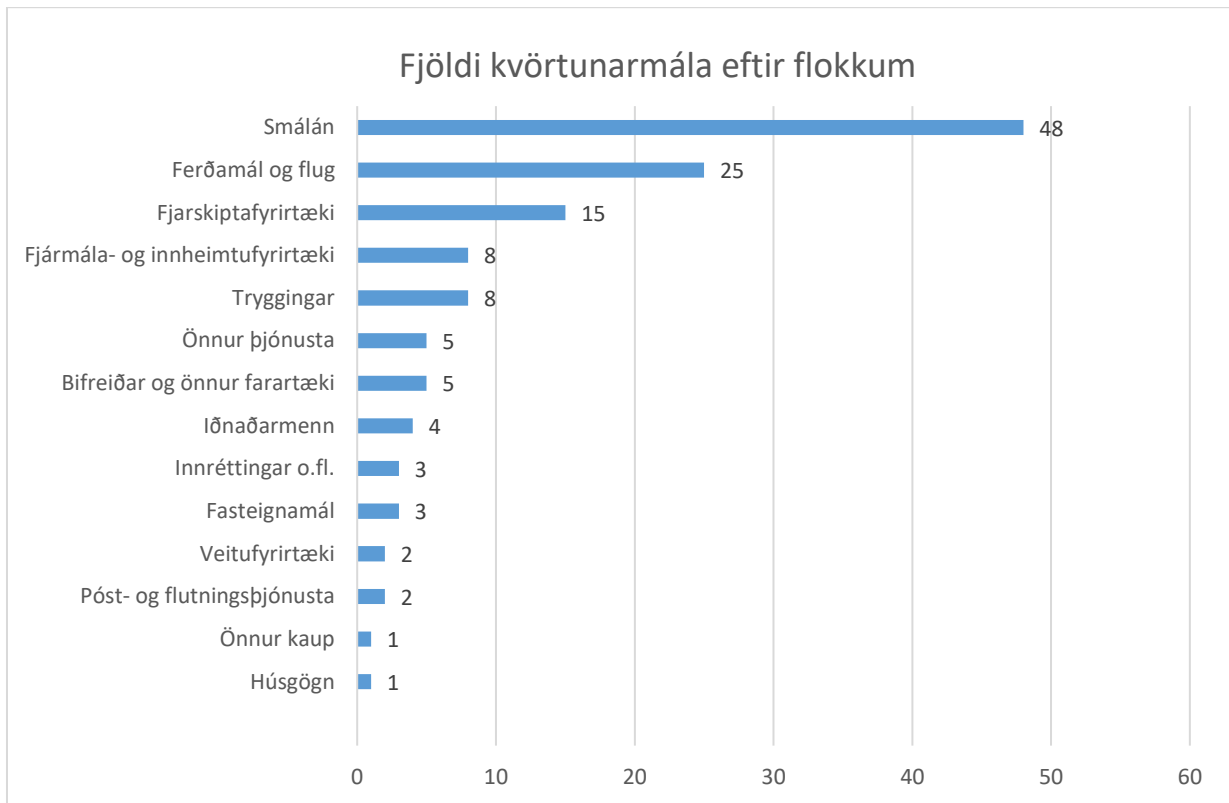
Nokkrir flokkar eru iðulega stórir þegar kemur að vörukaupum, en í því sambandi má nefna raftæki, matvæli og farartæki. Eins og sést er síðan sérstakur flokkur „aðrar vörur“ og er þar um að ræða erindi vegna vara sem eru of fá til þess að geta talist sérstakur flokkur.

Ef litið er til þjónustukaupa er stærsti einstaki flokkurinn vegna flugfélaga, en erindi vegna iðnaðarmanna og fjarskiptafyrirtækja eru einnig mörg eins og undanfarin ár. Í upphafi árs 2019 voru blikur á lofti varðandi flugfélög og því leituðu margir til Neytendasamtakanna með óskir um ráðleggingar og upplýsingar um réttarstöðu þeirra ef flugfélag sem þeir áttu bókað flug með myndi fara í þrot. Þá blésu samtökin til sóknar í málum er varðar smálánafyrirtæki og gífurlegur fjöldi erinda bast vegna fjármálafyrirtækja, svo sem smálánafyrirtækja, innheimtuaðila og fyrirtækja sem halda utan um vanskil.



Líkt og með mál er varða vörukaup eru erindi vegna þjónustukaupa gjarnan mis umfangsmikil eftir flokkum og eðli þeirra. Þannig eru þeir hagsmunir sem eru undir í málum er varða bankastarfsemi oft svo miklir að starfsmenn Neytendaáðstoðarinnar sjá ekki aðra leið færa en að leiðbeina neytendum að leita til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Þeir neytendur sem eru félagsmenn njóta jafnframt aðstoðar við málatilbúnað fyrir nefndinni kjósa þeir það. Þá eru mál vegna iðnaðarmanna oft mjög umfangmikil og ágreiningur oft erfiður viðureignar. Þá þarf starfsfólk Neytendaáðstoðarinnar að leita að sameiginlegri lausn með aðilum eða einfaldlega leiðbeina þeim að leita til viðeigandi úrlausnaraðila.

Á árinu 2019 annaðist Neytendaáðstoðin milligöngu fyrir hönd neytenda í 130 málum en algengustu milligöngumálin voru vegna smálána. Næst stærsti flokkurinn var vegna ferðalaga og flugs, eða 25 talsins, en sá málaflokkur var jafnframt stærstur á árinu 2017 og 2018. Þá er til dæmis um að ræða mál vegna seinkunar eða aflýsingar á flugi, eða kvartana vegna aðbúnaðar á gististöðum, viðskipti við bílaleigur o.s.frv. En eins og meðfylgjandi mynd sýnir geta málin í raun varðað öll möguleg atriði neytendaréttar.



Evrópska neytendaastöðin ECC

ECC Ísland er hluti af ECC-netinu (European Consumer Centre Network/Evrópska neytendaastöðin) 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 ECC Íslands í heimalandi seljanda. Þjónusta ECC-netsins er neytendum að kostnaðarlausu en kostnaður við rekstur stöðvanna skiptist milli Evrópusambandsins og aðildarríkjanna sjálfra.

Ítarlegri upplýsingar má finna á heimasíðu ECC á Íslandi, www.eccisland.is

Leigjendaaðstoðin

Leigjendaaðstoð Neytendasamtakanna er fjármögnuð með þjónustusamningi við félagsmálaráðuneytið. Samtökin hafa í áraraðir sinnt aðstoð við leigjendur og hefur hún aukist í gegnum tíðina. Þá er hlutfall fólks með annað móðurmál en íslensku að stækka mjög. Leigjendur eru jafn ólíkir og þeir eru margir, en málin sem koma á borð Leigjendaaðstoðarinnar sýna að þar er hópur fólks sem ekki á sér marga málsvara og ljóst að víða er pottur brotinn í leigjendamálum. Því er mikilvægt að leigjendur hafi góðan aðgang að ráðgjöf og úrræðum. Leigjendaaðstoðin er mikilvægur þáttur í starfsemi Neytendasamtakanna.

Frekari upplýsingar má finna í ársskýrslu Leigjendaaðstoðarinnar sem finna má á heimasíðu samtakanna: www.ns.is og www.leigjendur.is.

Önnur starfsemi

Úrskurðar- og kærunefndir

Neytendasamtökin hafa beitt sér fyrir stofnun ýmissa úrskurðar- og kærunefnda í gegnum tíðina enda er um að ræða mikilvægt úrræði fyrir neytendur náist ekki að leysa úr deilum við seljendur. Á árinu 2019 áttu samtökin aðild að sjö slíkum nefndum. Afar mikilvægt er að neytendur geti leitað með ágreining sinn til úrlausnaraðila utan dómstóla, vegna þess gífurlega kostnaðar sem fylgir dómsmálum svo ekki sé minnst á þann tíma sem rekstur slíks máls getur tekur. Þá eru neytendamál iðulega þess eðlis að hagsmunir eru ekki það miklir að þeir réttlæti rekstur dómsmáls. Í upphafi árs 2020 tóku í gildi lög sem tryggja kærunefndarúrræði fyrir neytendur telji þeir á sér brotið í viðskiptum við seljendur.

Þær úrskurðarnefndir sem Neytendasamtökin eiga fulltrúa í eru eftirfarandi:

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

Umsagnir og erindi

Neytendasamtökin senda árlega frá sér fjölmargar umsagnir vegna frumvarpa og þingsályktunartillagna en á árinu 2019 voru þær 21 talsins.

Einnig senda samtökin mörg erindi á stjórnvöld, eftirlitsstofnanir og fyrirtæki ef þau telja að úrbóta sé þörf á ákveðnum sviðum. Þessi erindi geta verið í form ábendinga eða fyrirspurna og voru 35 slík erindi send á árinu 2019.

Mannauður

Í gegnum tíðina hefur ekki verið mikil starfsmannavelta hjá samtökunum og því hefur myndast töluverð sérþekking á málefnum neytenda. Á árinu 2019 bættist Kolbrún Arna Villadsen í hóp starfsmanna en hún hóf störf sem laganemi en í byrjun árs 2019 var hún fastráðin sem lögfræðingur. Aðrir starfsmenn voru Breki Karls-

son formaður, Brynhildur Pétursdóttir framkvæmdastjóri, Einar Bjarni Einarsson lögfræðingur, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi.

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

Hagsmunagæsla og stærri verkefni

Smálánabaráttan

Neytendasamtökin vöktu athygli á því á vormánuðum 2019 að enn væri verið að innheimta smálán sem dómstólar höfðu úrskurðað ólöglegt. Einnig voru smálánafyrirtækin að stunda lánveitingar undir þeim formerkjum að dönsk lög giltu um lánin. Eftir mikla fjölmiðlaumfjöllun voru vextir á útistandandi lánnum lækkaðir en enginn endurútreikningur fór þó fram á eldri ólöglegum lánnum. Neytendasamtökin lögðu mjög mikla vinnu í þessa baráttu enda voru hagsmunir einstaklinga umtalsverðir og þeir sem lent höfðu í klóm smálánafyrirtækjanna gátu ekki leitað annað. Aðgerðum Neytendasamtakanna gegn skipulagðri brotastarfsemi smálánafyrirtækjanna eru gerð ítarleg skil í sérstakri skýrslu.

Segja má að smálánabaráttan hafi varpað ljósi á ýmsar brotalamir sem viðgengist hafa um árábil í íslensku samfélagi. Má þar nefna vinnslu viðkvæmra persónuupplýsinga Creditinfo og skráningar á vanskilaskrá. Creditinfo er eina fyrirtækið á Íslandi sem hefur aðgang að og sýslar með allar fjármálaupplýsingar landsmanna. Skráning ólöglegtra smálána vakti athygli Neytendasamtakanna og voru samtökin í miklum samskiptum við Creditinfo þar sem þau töldu slíkar skráningar brjóta gegn starfsleyfi fyrirtækisins enda ekki heimilt að skrá vanskil vegna umdeilda, og hvað þá ólöglegtra krafna. Þá hafa samtökin sent Persónuvernd ábendingar, athugasemdir og kvartanir vegna starfsleyfis félagsins.

Innheimtumál

Aðrar brotalamir sem smálánabaráttan hefur leitt í ljós er að innheimta sem stunduð er á kennitölu eins lögmanns, lýtur engu raunverulegu eftirliti og viðurlög við lögbrotum eru hverfandi. Þá er afar íþyngjandi fyrir almenning að leita réttar síns og hrópandi aðstöðumunur, þar sem lögmannafélagið fer með nokkurskonar kollega-eftirlit og þurfa einstaklingar sem telja á sér brotið að reka mál gagnvart úrskurðarnefnd lögmannafélagsins.

Vatnsveitur

Vatnsgjöld Orkuveitunnar eru einnig í skoðun. Hugsanlegt er að fyrirtækið hafi oftekið gjöld umfram það sem lög leyfa. Samtökin sendu fyrirtækinu spurningar, en forstjóri þess og upplýsingafulltrúi höfnuðu öllu samstarfi við samtökin og

svara ekki spurningum þess um málið. Í nóvember 2019 sendi samtökin því spurningar til stjórnar Orkuveitunnar sem fól framkvæmdastjóra Veitna að svara erindinu. Þegar þetta er skrifað hafa enn engin svör borist.

Neytendasamtökin sendu erindi á ráðuneyti sveitarstjórnamála, þar sem bent var á brot Orkuveitunnar, og einnig að ekki væri ólíklegt að svipað væri farið víðar um land. Í kjölfarið sendi ráðuneytið fyrirspurnir til allra sveitarstjórna á landinu. Niðurstaða liggur enn ekki fyrir, en samtökin munu fylgjast vel með og veita þétt aðhald ef þörf krefur.

Endastöðvagjald Póstsins

Sumarið 2019 gengu í gildi lög sem heimiluðu Íslandspósti að leggja á svokallað endastöðvagjald vegna sendinga frá útlöndum. Neytendasamtökin lýstu sig strax andvíg lagasetningunni sem heimilaði gjöldin og lögðu til að kannaðar yrðu leiðir til að ná fram hagræðingu áður en gjöldum yrði varpað á herðar neytenda. Það var eitthvað sem nýr forstjóri gerði eftir að gjöldunum var komið á, en enn sitja gjöldin sem fastast. Í allri umfjöllun um lagasetninguna var einungis gert ráð fyrir að gjöldin yrðu lögð á sendingar frá Kína og því kom það verulega á óvart að þau væru sett á allar sendingar. Neytendasamtökin sendu inn ábendingu til Eftirlitsstofnunar EFTA sem hefur málið nú til skoðunar.

Mætingarskylda Icelandair

Neytendasamtökin hafa oftsinnis mótmælt harðlega mætingarskyldu (e. No Show rule) Icelandair, sem gengur út á að ef farþegi mætir ekki í einn legg flugferða sem hann hefur keypt, fellir félagið sjálfkrafa niður aðra leggi og selur jafnvel öðrum. Farþeginn þarf því að kaupa nýtt fargjald öðru sinni og fær ekki endurgreidda ferð sína, utan flugvallaskatta. Þessi venja hefur verið viðhöfð hjá erlendum flugfélögum og hefur verið látið reyna á hana fyrir dómstólum. Neytendur sem stefnt hafa flugfélaginu hérlendis hafa fengið fulla endurgreiðslu skömmu áður en dómtaka á mál þeirra, enda er ljóst að þessir skilmálar ganga gegn ákvæðum laga um ósanngjarna skilmála. Neytendasamtökin hafa átt fundi með fulltrúum Icelandair vegna þessa og komið þeim sjónarmiðum á framfæri að ekki sé ásættanlegt að refska fólki fyrir að nýta ekki þjónustu sem búið er að greiða fyrir.

Gjaldþrot WOW air

Gjaldþrot WOW air setti svip sinn á starf Neytendasamtakannas líkt og þjóðlíf allt vorið 2019, en til samtakanna leitaði stór hópur fólks með spurningar um réttindi sín.