

Jóhannes
Gunnarsson -
- hobbyið sem varð
að ævistarfi

Ráðherra
neytenda-
mála situr fyrir
svörum

Brýnustu
neytendamálin?
- flokkarnir svara



Neytendablaðið

Matarsóun

HVER ER STAÐAN?

EFNI

Leiðari	2
Afmælishátíð NS	4
Nýr ráðherra neytendamála	5
Villandi merkingar	6
Vistvæn vottun	7
Viðtal við Jóhannes Gunnarsson	8
Frá formanni	13
Spurt & svarað	14
Matarsóun	16
Leigjendaaðstoðin	19
Þingflokkar svara	20
ECC- netið	22
Neytendaappið	23



NEYTENDABLAÐIÐ

1. tbl. 63. árg. mars 2017
 Útgefandi: Neytendasamtökin,
 Hverfisgötu 105, 101 Reykjavík
 Sími: 545 1200
 Veffang: www.ns.is
 Netfang: ns@ns.is
 Ritstjóri: Brynhildur Pétursdóttir
 Ábyrgðamaður: Ólafur Arnarson
 Ritnefnd: Ólafur Arnarson, Ívar Halldórsson
 Umbrot og hönnun: Lýðveldið
 Prentun: Ísafoldarprentsmiðja
 Forsíðumynd: Yay micro
 Ljósmynd af BP: Bent Marínósson
 Upplag: 8.200 eintök, blaðið er sent öllum félags-
 mönnum í Neytendasamtökunum.
 Árgjald Neytendasamtakanna árið 2017 er 5.500
 krónur og innifalið í því er m.a. Neytendablaðið,
 4 tölublöð á ári.

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

Lykilorð á heimasíðunni:
 Notendanafn: **félagi**
 Lykilorð: **app2017**

Ábyrgðarmenn og óætar kartöflur



Þegar saga neytendabaráttu á Íslandi er skoðuð er merkilegt að sjá hversu erfitt hefur verið að ná fram ýmsum sjálfsgögðum réttarbotum. Fáir þekktja neytendamálin betur en Jóhannes Gunnarsson, sem sinnti formennsku í Neytendasamtökunum um áratuga skeið.

Í blaðinu rifjar Jóhannes upp helstu baráttumálin og af nógu er að taka. Hér var til dæmis látið viðgangast svokallað ábyrgðamannakerfi svo áratugum skipti með ömurlegum afleiðingum fyrir margar fjölskyldur. Á meðan neytendur á Norðurlöndunum fóru til sinna lánveitenda og fengu lán út á eigið ágæti var annar hver Íslendingur í ábyrgð fyrir vini eða fjölskyldumeðlimi. Það þurfti heilt fjármálahrun til að lög um ábyrgðarmenn færu loksins í gegnum þingið sem og lög um greiðslu-
aðlögun sem Neytendasamtökin höfðu lengi barist fyrir.

Jóhannes rifjar líka upp óætu kartöflunnar sem seldar voru hér á landi í skjóli ríkiseinokunar og ofurtollana sem stjórnvöld innleiddu þegar ljóst var að ekki yrði hjá því komist að heimila innflutning á landbúnaðarvörum. Þá kemur Jóhannes inn á verðsamráð olúfélaganna sem var svo stórtækt að önnur samkeppnislagaþrot, og þar er af nógu að taka, blikna í samanburðinum.

Það liggur fyrir að neytendamálin hafa lengi verið afgangsstærð hér á landi og hagsmunir neytenda látnir víkja fyrir öðrum sértækari hagsmunum. Gagnrýni Neytendasamtakanna hefur oft fallið í grýttan jarðveg hjá valdhöfum, ekki síst gagnrýni á landbúnaðarkerfið. Samtökin mótmæltu því t.d. harðlega þegar innlendi framleiðslu var hent á haugana til að halda uppi verði. Árið 1978 var tómtöum fleygt í stórum stíl og brugðust Neytendasamtökin hart við. Verðið var í framhaldinu lækkað og við það jókst sala á tómtöum eins og Neytendasamtökin höfðu spáð. Það er öfugsnúið að við séum ennþá, 40 árum síðar, að henda mat þótt framleiðendur sjálfir fari ekki lengur fremstir í flokki.

Í ljósi harðrar gagnrýni hafa komið tímabil þar sem Neytendasamtökin hafa átt mjög lítið inni hjá stjórnvöldum. Skilningur á mikilvægi neytendamálanna hefur þó sem betur fer farið ört vaxandi, ekki síst á allra síðustu árum. Þau eiga nú orðið sinn fasta sess í umræðunni. Því ber ekki síst að þakka hugsjónafólki eins og Jóhannesi Gunnarssyni sem hefur staðið vaktina í öll þessi ár fyrir hönd íslenskra neytenda.

Brynhildur Pétursdóttir



Félagsmenn takið þátt

Málefnnastarf Neytendasamtakanna er að fara af stað og eru áhugasamir félagsmenn hvattir til að taka þátt. Um er að ræða 6 málefnaþópa:

Í starfshópum Neytendasamtakanna

- Efnahagur og fjármál heimila
- Kynningarmál og fræðsla til neytenda
- Matvæli, landbúnaður og umhverfismál
- Opinber þjónusta, samkeppnismál
- Markaðssetning
- Staðlar, öryggi og rafræn þjónusta

Tilkynnið þátttöku með tölvupósti á ns@ns.is eða í síma 545 1200.

Neytendasamtökin á Akureyri

Neytendasamtökin hafa opnað skrifstofuna á Akureyri að nýju og er hún til húsa í Skipagötu 14. Skrifstofan er opin frá 9:00 – 12:00 alla virka morgna og beinn sími er 559 4118.



Reiknivilla á strimli

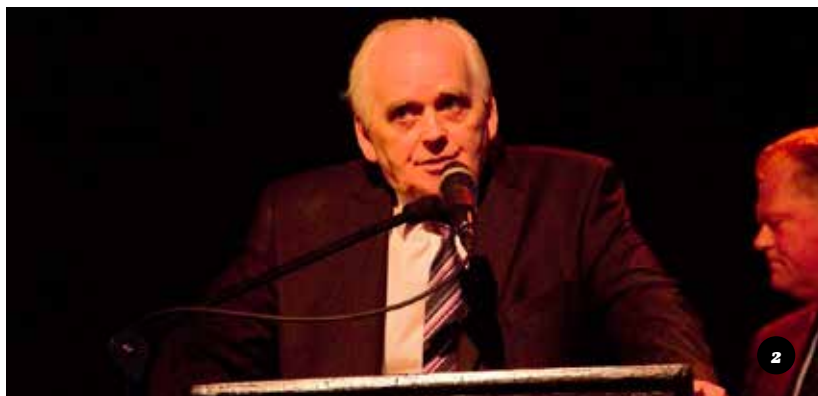
Naskur viðskiptavinur á matsölustað rak augun í ofreiknað verð á kassastrimli, þ.e. misræmi á milli kostnaðarliða og samtölu. Nú er það eflaust sjaldnast þannig að fólk taki upp reiknivélina og leggi saman þær vörur sem strimillinn sýnir til að tryggja að heildarútkoman sé rétt – enda eiga þeir ekki að þurfa þess. Þessi talnaglöggi neytandi renndi hins vegar yfir strimilinn og tók eftir því að veitingastaðurinn rukkaði 4.400 krónur fyrir tvo rétti. Á strimlinum kom fram verð réttanna; 2.045 kr. og 2.145 kr. sem gerir 4.190 kr. Þarna höfðu því á einhvern dularfullan hátt bæst við 210 kr. sem hvergi komu fram á strimlinum nema í heildarverði.

Neytendasamtökin skoðuðu málið og fengu þau svör frá fyrirtækinu að um væri að kenna reiknivillu í kerfinu og að um einstakt tilvik væri að ræða. Neytendasamtökin hafa enga ástæðu til að ætla að seljandinn sé vísvitandi að blekkja viðskiptavini og hafa ekki heyrt af fleiri slíkum dæmum. Hins vegar skal brýnt fyrir fyrirtækjum að tryggja að kassakerfi þeirri geti aldrei rukkað viðskiptavini um upphæðir sem ekki koma fram á strimlinum. Þá mega neytendur gjarnan hafa augun opin – og reiknivélina uppi við – og láta Neytendasamtökin vita ef þeir verða varir við eitthvað misjafnt.



Afmælishátíð Neytendasamtakanna

VEL VAR MÆTT Í ÍDNÓ ÞEGAR NEYTENDASAMTÖKIN FÖGNUMU 64 ÁRA AFMÆLI SÍNU Í JANÚAR SL. VIÐ ÞETTA TÆKIFÆRI VAR JÓHANNES GUNNARSSON GERÐUR AÐ HEIÐURSFÉLAGA SAMTAKANNA OG NEYTENDAAPPIÐ NEYTANDINN VAR FORMLEGA OPNAÐ



1. Jóhannes Gunnarsson tók við heiðursviðurkenningu úr höndum Ólafs Arnarsonar, formanns Neytendasamtakanna, og Ásu Steinunnar varaformanns.

2. Jóhannes þakkaði fyrir sig og notaði tækifærið og hvatti ráðherra neytendamála til dáða í stuðningi við Neytendasamtökin en stjórnvöld hefðu illu heilli látið neytendamálin sig litlu varða í gegnum tíðina.

3. Núverandi og þáverandi formenn; Ólafur Arnarson og Jóhannes Gunnarsson.

4. Þórdís Kolbrún R. Gylfadóttir, ráðherra neytendamála, hélt tölu og þakkaði Jóhannesi meðal annars fyrir vel unnin störf í þágu neytenda. Hún opnaði síðan formlega Neytandann – nýtt app Neytendasamtakanna.



5. Fyrirtækið Strimillinn hefur unnið að uppfærslu Neytandans. Á myndinni eru Sigurður Másson, stjórnarmaður í Neytendasamtökunum, Hugi Þórðarson hjá Strimlinum, yfirumsjónarmaður Neytandans, Lee Roy Tipton og Sindri Bergmann hjá Strimlinum og Ólafur Arnarson.



„Upplýstir neytendur eru öflugri neytendur“

VIÐTAL VIÐ ÞÓRDÍSI KOLBRÚNU R. GYLFADÓTTUR



Þórdís Kolbrún R. Gylfadóttir er ferðamála-, iðnaðar- og nýsköpunarráðherra en síðast en ekki síst er hún ráðherra neytendamála. Neytendablaðinu lék forvitni á að vita hver væri afstaða nýs ráðherra til neytendamálanna.

Hver verða fyrstu verkefni þín á sviði neytendamála?

Ég stefni að því að flytja Alþingi skýrslu um stöðu neytendamála nú á vörpingi en þar munu koma fram helstu verkefni sem unnið er að og eru í bígerð á næstunni. Verður þetta í fyrsta skipti sem ráðherra neytendamála flytur Alþingi skýrslu um neytendamál.

Finnst þér stjórnvöld hafa sýnt þessum málaflokki nægilegan skilning í gegnum tíðina?

Auðvitað má alltaf deila um það en ég tel að flutningur málaflokksins milli

ráðuneyta innan Stjórnarráðsins á undanförunum árum hafi gert það að verkum að hann hafi að einhverju leyti fengið minna vægi en ella.

Verður málaflokknum gert hærra undir höfði nú þegar hann flyst yfir í annað ráðuneyti?

Það er ákveðin samlegð með neytendamálunum og öðrum málaflokkum míns ráðuneytis en neytendamálin eru á skrifstofu með iðnaðar- og nýsköpunarmálum og með því vona ég að fáist betri yfirsýn og skýrari nálgun.

Telurðu að gefa þurfi neytendamálunum meira vægi en verið hefur?

Já. En ég legg áherslu á að það sé á forsendum neytendanna sjálfra þótt stjórnvöld hafi vitaskuld hlutverk líka. Neytendur sjálfir geta stjórnað því mjög hvaða vægi neytendamál hafa.

Hvernig finnst þér íslenskir neytendur standa sig samanborið við t.d. Norðurlöndin? Erum við nógu upplýst og kröfuhörð?

Við getum staðið okkur betur en það hefur samt átt sér stað breyting á undanförunum misserum þar sem fólk er farið að gera meiri kröfur til t.d. merklinga á vörum. Upplýstir neytendur eru öflugri neytendur. Á Norðurlöndunum eru samtök neytenda mjög virk en ég vil leggja mitt af mörkum til að efla samtök neytenda hér á Íslandi, m.a. með því að fela þeim fleiri verkefni í umboði stjórnvalda.

Hversu mikilvægt finnst þér að neytendur séu upplýstir og virkir?

Það skiptir máli að við öll séum virkir neytendur í okkar daglega lífi en þá

skiptir líka máli að við séum upplýst um réttindi okkur og þekkjum t.d. reglur sem gilda um leiðir til að leita réttar okkar í samskiptum við seljendur.

Með hvaða hætti er hægt að efla neytendavernd og neytendavitund Íslendinga?

Það er best gert með fræðslu, með stöðugri umræðu um réttindi og kæruleiðir en einnig með endurskoðun og einföldun á ákveðnu leiðakerfi fyrir neytendur hér á landi varðandi hvert skal leita með ágreiningsefni. Seljendur ættu að gera sér grein fyrir virði þess að hafa ánægða viðskiptavinum og neytendur – það þurfa neytendur að sýna seljendum.

Hvernig neytandi er nýr ráðherra neytendamála?

Ætli ég sé ekki bara heldur hefðbundinn neytandi. Ég skoða hvað hlutirnir kosta, allt sem ég kaup, hvort sem það er matur eða önnur vara. Ég vil vita um uppruna vöru, m.a. þess vegna kaup ég íslenska matvöru þegar ég hef kost á því. Okkur vantar oft upplýsingar um uppruna matar og aðstæður hjá þeim sem búa til vöru til dæmis. Ég myndi líklega versla með öðrum hætti ef ég hefði betri upplýsingar um þetta.

Á hvaða sviðum ertu góður neytandi og á hvaða sviðum mættirðu taka þig á?

Þar sem ég mætti taka mig á er maðurinn minn reyndar öflugri og öfugt. Svo saman erum við ágætir neytendur á heimilinu, ég í matvöruverslunum til dæmis og hann í tryggingum og öðru.

MERKINGAR SEM BLEKKJA NEYTENDUR



Ekki er allt með felldu

Dönsku neytendasamtökin, Forbrugerrådet, eru á meðal þeirra sem hafa fengið sig fullsödd á loðnum og villandi merkingum. Þau fóru í herferð í október síðastliðnum undir yfirskriftinni Ugler í mosen sem gæti útlagst sem „ekki er allt með felldu“. Neytendur voru hvattir til að hafa augun opin og senda inn dæmi um villandi matvælamerkingar. Í kjölfarið voru 20 vörur kærðar til yfirvalda.

Meðal þeirra voru þrjár tegundir af morgunmat frá Kellogg's en fyrirtækið er með sína eigin heimatilbúnu merkingu fyrir trefjainnihald. Henni er slengt á allar vörur sem innihalda ákveðið magn trefja, algerlega óháð því hvort varan sé óholl að öðru leyti. Þetta á við um Coco Pops, Frozen og Star Wars sem innihalda allar mikinn sykur, svo mikinn reyndar að börn gætu allt eins fengið sér kökusneið í morgunmat að mati sérfræðings Forbrugerrádet.

Ábendingar sem samtökunum bærust tengdust m.a. krabbasalati, sem innihélt 5% krabbakjöt, en líka íslensku skyri, sem markaðssett er sem próteinríkt á sama tíma og það inniheldur mikinn sykur. Þá gerðu neytendur athugasemdir við umbúðir eggja sem sýndu hænur spígspora úti við þegar í raun var um að ræða egg úr búrhænum.



Ávextir eða bragðefni?

Belgísku neytendasamtökin Test Achats skoðuðu sérstaklega umbúðir og merkingar þar sem ávextir koma við sögu. 120 slíkar vörur voru skoðaðar og í ljós kom að margar þeirra innihéldu enga ávexti heldur bara bragðefni og litarefni.

Evrópudómstóllinn hefur úrskurðað að mynd af ávöxtum sem ekki er að finna í vörunni teljist villandi markaðssetning. Málið snerist um tepakka með mynd af hindberjum og vanillu en í sjálfu teinu var hvorki snefill af hindberjum né vanillu. Telja belgísku samtökin að þetta dómsmál sé fordæmisgefandi og að ekki megi setja myndir af ávöxtum á pakkningar ef þá er ekki að finna í sjálfri vörunni. Þá eigi að vera skylt að hafa lágmarkshlutfall ávaxta í ákveðnum matvælum eins og ávaxtajógúrt og ávaxtadrykkjum.



Neytendur skildu ekki merkið

Hollensku neytendasamtökin Consumentbond fóru í mjög vel heppnaða herferð á síðasta ári. Þau kröfðust þess að hætt yrði að merkja matvæli með Choices logo merkinu. Það hafði verið sett á markað að frumkvæði iðnaðarins (fyrirtækisins Unilever) en með stuðningi ríkisins.

Merkið átti að tákna að umrædd vara væri sú hollasta í sínum flokki en óhollar vörur gátu þó einnig borið merkið.

Rannsóknir og skoðanakannanir sem Consumentbond gerðu sýndu að hollenskir neytendur skildu ekki merkið og var ákveðið að hætta notkun þess. Fengu framleiðendur eitt ár til að fjarlægja merkið af umbúðum.

Netöryggi á alþjóðadegi



Alþjóðadagur neytenda er haldinn ár hvert þann 15. mars. Nú síðast var sjónum beint að öryggi neytenda í hinum stafræna heimi. Ör tækniþróun hefur haft afgerandi áhrif á líf neytenda og að miklu leyti til góðs. Hraðinn hefur hins vegar verið slíkur að á sumum sviðum hefur öryggi neytenda setið á hakanum. Neytendur hafa áhyggjur af því hversu örugg gögnin þeirra eru og hvernig farið sé með þau gögn sem þeir setja eru á netið. Samkvæmt upplýsingum frá Alþjóðasamtökum neytenda (Consumer International) hafa 74% neytenda áhyggjur af því hvernig fyrirtæki nota gögnin þeirra.

Amanda Long er formaður Alþjóðasamtaka neytenda.

“Það eru neytendur sem munu keyra áfram vöxt stafræna hagkerfisins og sá vöxtur gæti hæglega tafist ef neytendur treysta ekki þeim vörum og þjónustu sem þeim býðst. Bæði stjórnvöld og viðskiptalífið hafa mikilvægu hlutverki að gegna. Neytendasamtök um allan heim leggja áherslu á að hinn stafræni heimur njóti trausts neytenda”.

Villandi vistvæn vottun

Neytendasamtökin hafa alla tíð haft horn í síðu vistvænnar vottunar sem sett var á fót með reglugerð árið 1998. Töldu samtökin að merkið væri villandi enda fremur óljóst hver væri munurinn á því og hefðbundinni framleiðslu. Þá litu samtökin það ekki síður alvarlegum augum að hin nýja vistvæna vottun gæti grafið undan lífrænni vottun sem um gilda ríkar kröfur og alþjóðlegir staðlar. Árið 2003 sendu Neytendasamtökin 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.

Ekkert eftirlit

Eftir því sem á leið kom í ljós að ekkert eftirlit var með því hvort framleiðendur stæðust þær kröfur sem þó voru gerðar. Þannig varð merkingin ekkert annað en grænþvottur en það hugtak er notað yfir merkingar eða staðhæfingar sem gefa í skyn að vara sé umhverfisvænni en raunin er. Reglugerðin var loks felld úr gildi árið 2015 en framleiðendur héldu áfram að nota merkið, svo sem Brúnegg sem stóðst ekki einu sinni kröfur um hefðbundna framleiðslu. Neytendasamtökin hafa sent erindi á Neytendastofu því þau telja að það standist ekki lög að seljendur noti vottun sem engar reglur gilda um og ekkert eftirlit er með.

**Merkið enn í notkun
þrátt fyrir að reglugerðin
hafi verið felld úr gildi**

Samkvæmt könnun sem Neytendasamtökin létu gera árið 2004 töldu 63% aðspurðra sig þekkja muninn á vistvænni og lífrænni vottun. Þegar þeir sem töldu sig þekkja muninn voru spurðir nánar út í það í hverju hann fælist kom í ljós að 20% vissu það ekki og 7% neituðu að svara. Flestir sem gátu tilgreint muninn höfðu þekkingu á lífrænni ræktun, svo sem að framleiðslan fylgdi strangari kröfum varðandi áburð og varnarefni, en fæstir gátu útskýrt hvort það væri munur á lífrænni og vistvænni ræktun. Töldu Neytendasamtökin sig þarna hafa fengið sönnun fyrir því að vistvæna hugtakið væri villandi.



Upprunamerking á lamba-, svína- og kjúklingakjöti

Töluvert er flutt inn af kjöti og oft getur verið erfitt að vita hvort um er að ræða íslenska framleiðslu eða innflutta. Dæmi um slíkt eru innfluttar svínasiður sem eru reyktar, sneiddar og pakkað hér á landi sem beikon.

Nú hefur verið sett reglugerð sem skyldar seljendur til að tilgreina á umbúðum hvar dýrið er alið og hvar því er slátrað. Þessi reglugerð gildir fyrir nýtt, kælt og fryst kjöt af svinum, sauðfé, geitum og alifuglum. Þetta er mikil og sjálfsögð réttarbót og ef neytendur sjá að ekki er verið að framfylgja reglunum er um að gera að kvarta við seljanda og eins myndu Neytendasamtökin vilja fá ábendingar um slíkt.

Á neytandavaktinni í fjóra áratugi

VIÐTAL VIÐ JÓHANNES GUNNARSSON

Jóhannes Gunnarsson þekkja flestir Íslendingar en hann hefur staðið vaktina fyrir neytendur í rétt tæpa fjóra áratugi. Ítrekað hafa Neytendasamtökin tekið slaginn fyrir hönd neytenda og hafa oft haft betur í baráttunni, en stundum þurft að lúta í lægra haldi. Fáir þekkja þessa sögu betur en Jóhannes.

Neytendablaðið tók Jóhannes tali og spurði hvernig það vildi til að hann fór að hafa afskipti af neytendamálunum. „Það var nú eiginlega bara tilviljun. Þáverandi formaður Neytendasamtakanna, Reynir Ármannsson, var vinur og samstarfsmaður föður míns. Reynir hringdi í mig snemma árs 1978 og sagði að samtökunum hefði borist bréf frá sjö konum í Borgarnesi. Þar var kvartað yfir ýmsu og ekki síst því að allt of algengt væri að vörur í verslunum væru komnar fram yfir síðasta söludag. Reynir ákvað að boða til fundar í Borgarnesi og bað mig að auglýsa fundinn og sinna fundarstjórn sem ég og gerði. Í lok góðs fundar var ákveðið að ganga til undirbúnings að stofnun Neytendafélags Borgarfjarðar. Ég var kosinn formaður og þá var ekki aftur snúið. Neytendamálin urðu að mestu mitt lífsstarf, segja má að ég hafi gert hobbyið að ævistarfi,” segir Jóhannes og brosir.



Kynningarfundur í Borgarnesi var haldinn í janúar 1978. Jón Einarsson, fulltrúi kaupfélagsstjóra, stendur í ræðustól. Við hlið hans situr Jóhannes Gunnarsson, þáverandi formaður Neytendasamtakanna, og Arndís Kristinsdóttir.

Jóhannes fæddist í Reykjavík 3. október 1949, næstyngstur sex systkina. Hann lærði mjólkurfræði í Danmörku en flutti að námi loknu til Borgarness og vann þar sem mjólkurfræðingur. Árið 1980 flutti Jóhannes til Reykjavíkur og hóf störf hjá Verðlagsstofnun þar sem hann hafði umsjón með verðkönnunum. Hann settist í stjórn Neytendasamtakanna árið 1978 og var kosinn formaður sex árum síðar. Fram til ársins 1990 sinnti hann formennskunni samhliða starfi sínu hjá Verðlagsstofnun en settist þá í stól launaðs formanns og sinnti því nær sleitulaust fram á síðasta ár þegar Ólafur Arnarson var kjörinn formaður. Í janúar sl. var Jóhannes gerður að heiðursfélagi Neytendasamtakanna fyrir starf sitt í þágu neytenda.



Jóhannes á 5 börn og 19 barnabörn. Hér er hann með börnum sínum þar sem þau fagna 60 ára afmæli Jóhannesar. Frá vinstri: Gunnar prestur (býr í Noregi), Sigrún hjúkrunarfræðingur (býr í Svíþjóð), Lilja Guðný, gæðastjóri hjá Verkmenntaskóla Austurlands, Jóhannes, Elín Eir, skrifstofumaður Selfossi, og Erla Helga, læknaritari í Reykjavík.



Sveinn Ásgeirsson var aðal hvatamaðurinn að stofnun Neytendasamtakanna og formaður þeirra frá 1953 – 1968. Hér má sjá Jóhannes sæma Svein heiðursfélaganafnbót á þingi samtakanna 1986.

Félagaátak í kjölfar ofurtolla

Þegar Jóhannes settist í stjórn Neytendasamtakanna árið 1978 var ein manneskja í hlutastarfi við að aðstoða neytendur. Í kringum 1990 var farið í heljarmikið féлагаátak og í framhaldinu voru ráðnir nokkrir starfsmenn og segir Jóhannes starfsemina hafa tekið stakkaskiptum í framhaldinu. En hvernig tókst að fjölga félagsmönnum svo um munaði? „Á þessum árum var verið að opna glufu á sölu landbúnaðarvara á milli landa, svokallaðir GATT-samningar, og við tókum mjög virkan þátt í þeirri umræðu. Stjórnvöld hér á landi höfðu engan áhuga á því að leyfa innflutning á landbúnaðarvörum nema á mjög háum tollum og beittu ýmsum brögðum sem voru í andstöðu við samningana sjálfa. Neytendasamtökin voru ekki í þeirri stöðu að geta kært stjórnvöld fyrir brot á samningunum en við gátum látið



Stjórn Neytendasamtakanna 1982-1984. Talið frá vinstri: Reynir Ármannsson ritari, Bjarni Skarphéðinsson, Ólafur Ragnarsson, Dröfn Farestveit, Jón Magnússon formaður, Anna Birna Halldórsdóttir, Steinar Þorsteinsson Jónas Bjarnason og Jóhannes Gunnarsson varaformaður.

í okkur heyra og það gerðum við. Þarna settum við fyrst fram hugtakið ofurtollar, sem átti vel við. Mér er sérstaklega minnstætt sjónvarpsviðtal þar sem ég mætti Halldóri Blöndal, þáverandi landbúnaðarráðherra. Viðtalið gekk mjög vel enda var ég vel undirbúinn og þótt þetta hafi verið eitt af mörgum viðtölum vegna þessa máls hef ég haft það á tilfinningunni að þarna hafi orðið ákveðinn vendipunktur. Neytendur studdu Neytendasamtökin heilshugar í þessari baráttu og sýndu það í verki með því að ganga í samtökin."

Skemmdar kartöflur í boði ríkisins

Neytendasamtökin hafa í gegnum tíðina gagnrýnt ýmislegt varðandi landbúnaðarkerfið, frekar en bara ofurtollana. Jóhannes segir margt hafa breyst til batnaðar á síðari árum þótt enn skorti mikið á að hagsmunir neytenda séu hafðir í fyrirrúmi. „Eftir á að hyggja er ótrúlegt að við höfum þurft að berjast fyrir því í ár ef ekki áratugi að neytendur gætu gengið að því vísu að fá ætar kartöflur í verslunum,“ segir Jóhannes og vísar þar til Grænmetisverslunar landbúnaðarins sem var m.a. með einokun á sölu innfluttum og innlendum kartöflum. „Ítrekað gerðist það að neytendum voru seldar óætar kartöflur, jafnvel syktar, þó þær væru alltaf seldar sem 1. flokks kartöflur. Við fengum kvartanir yfir pólskum kartöflum og þýskum kartöflum, en það voru finnsku kartöflurnar sem urðu banabiti þessarar einokunarverslunar ríkisins. Þetta var árið 1984 og nú misstu neytendur endanlega þolinmæðina enda verið að selja þeim óæti á fullu verði í skjóli einokunar. Við gerðum kröfu um frjálsan innflutning og dreifingu á kartöflum og söfnum 20.000 undirskriftum á örfáum dögum. Við fórum til þáverandi landbúnaðarráðherra, Jóns Helgasonar, til að afhenda honum undirskriftirnar. Hann tók okkur fálega og neitaði að taka við þeim. Við ályktuðum í framhaldinu eitthvað á þá leið að viðbrögð ráðherrans væru móðgun við neytendur. Við tókum þá á það ráð að leita til Steingríms Hermannssonar, þáverandi forsætisráðherra, og kröfðumst þess að einokuninni yrði aflétt. Viðtökurnar þar voru mjög góðar og fljótlega eftir þetta var innflutningur og dreifing gefin frjáls. Þarna skipti baráttu Neytendasamtakanna sköpum og þetta var einn af okkar stærstu sigrum, alla vega í baráttunni við stjórnkerfið."



Með Þuríði Hjartardóttur fyrrverandi framkvæmdarstjóra NS og Teiti Atlasyni þáverandi varaformanni samtakanna á fundi fólksins 2015.

Kallaður á teppið

Þegar verið er að gæta hagsmuna ákveðins hóps verður vart hjá því komist að stíga á einhverjar tær. Jóhannes segist hafa fengið ýmsar ákúrrur í gegnum tíðina en það sé hluti af starfinu og ekkert til að velta sér upp úr. Almennt hafi hann átt góð samskipti við seljendur, önnur hagsmunasamtök og stjórnámamenn. Hann minnst þó sérstaklega eins atviks. „Við skrifuðum grein í Neytendablaðið árið 1999, eftir að hafa rýnt í ársreikning Skeljungs, og gagnrýndum skort á samkeppni og að lágt olíuverð á heimsmarkaði hefði ekki skilað sér til neytenda. Við orðuðum það eitthvað á þá leið að engu líkara væri en að gagnkvæm hlustunartæki væru til staðar á stjórnarfundum olíufélaganna þriggja. Okkur grunaði þá ekki hversu ósvífíð verðsamráð var í gangi. Ég var í framhaldinu kallaður á teppið hjá forstjóra Skeljungs sem var ekki þar ánægður með þessi skrif. Síðar kom auðvitað í ljós að á þessum tímamarki stóðu yfir einhver alvarlegustu samkeppnisbrot sem við höfum séð hér á markaði."

Galið ábyrgðarmannakerfi

Jóhannes bendir á að baráttumál samtakanna hafi í gegnum tíðina hlotið misgóðan hljómgrunn hjá stjórnvöldum og oft hafi tekið allt of langan tíma að koma málum í viðunandi horf. Baráttan gegn ábyrgðarmannakerfinu er dæmi um slíkt. „Við horfðum endurtekið upp á bankana lána fólki sem fyrir lá að var ekki borgunarfólk og svo var bara gengið á ábyrgðarmanninn sem jafnvel missti allt sitt. Til að bæta gráu ofan á svart voru ábyrgðarmenn ekki upplýstir um fjárhagsstöðu lántakandans sem þeir voru að gangast í ábyrgð fyrir. Í mörgum tilfellum voru afleiðingar þessa kerfis hræðilegar. Fjölskyldur misstu jafnvel aleiguna, bæði lántakandans og ábyrgðarmannsins. Stjórnvöld þráuðust við að setja lög sem tryggðu rétt ábyrgðarmanna. Fyrir tilstilli Neytendasamtakanna var gerður samningur milli okkar, fjármálafyrirtækja og viðskiptaráðuneytisins sem tryggði rétt ábyrgðarmanna; t.d. var gerð krafa um að lántakandi færi í greiðslumat. Því miður voru lífeyrissjóðirnir ekki hluti af þessu samkomulagi og fannst Neytendasamtökunum það skrítn afstaða og þeim ekki til framdráttar. En þessi samningur var gríðarlega mikilvægt skref og eitt af því sem Neytendasamtökin geta verið stolt af. Nú hafa verið sett lög sem tryggja rétt ábyrgðarmanna rétt eins og við kölluðum svo lengi eftir."



Jóhannes ásamt Guðna Th Jóhannessyni forseta Íslands á fundi fólksins 2016.



Jóhannes Gunnarsson og Árni Finnsson formaður náttúruverndarsamtaka Íslands ræða saman á fundi fólksins.

Bindur vonir við nýjan ráðherra

Þegar Jóhannes er beðinn um að hugleiða hver séu mestu vonbrigðin þegar litið er yfir farinn veg segist hann fyrst og fremst vonsvikinn yfir skilningsleysi stjórnvalda á neytendamálum síðustu ár og áratugi. „Mér er fyrirmanað að skilja af hverju neytendamálunum er ekki gert hærra undir höfði. Þau snúast um almannahagsmuni en því miður hugsa margir stjórnmalamenn meira um sérhagsmuni. Það kom að vísu stutt tímabil þegar Björgvin G. Sigurðsson var ráðherra þar sem neytendamálin fengu meira vægi og nú bind ég miklar vonir við að Þórdís Kolbrún R. Gylfadóttir, nýr ráðherra neytendamála, láti til sín taka.“ Jóhannes segist einnig binda vonir við nýjan formann og nýja stjórn og segir samtökin eiga góða sóknarmöguleika í framtíðinni.

Eftir á að hyggja er ótrúlegt að við höfum þurft að berjast fyrir því í ár ef ekki áratugi að neytendur gætu gengið að því vísu að fá ætar kartöflur í verslunum

Vann við áhugamálið

Jóhannes segist þakklátur fyrir að hafa fengið að vinna við áhugamál sitt og ekki síður fyrir allt það góða fólk sem hann hefur unnið með í gegnum árin, bæði í stjórn og á skrifstofunni. En finnst Jóhannesi eftir á að hyggja að hann hafi setið of lengi sem formaður? „Það má alltaf um það deila hvað fólk á að sitja lengi í sínu starfi. Það jákvæða við það að sitja lengi er að fólk safnar upp reynslu sem nýtist í starfinu en síðan er jú sagt að nýir vendir sópi best. Eflaust eru einhverjir sem telja að ég hafi setið of lengi sem formaður en svo aðrir sem voru sáttir við það. Þetta hlýtur þó alltaf að vera val félagsmanna því það er jú fyrst og fremst vilji félagsmanna sem ræður för.“

Átök í stjórn

Þótt Jóhannes minnst starfsins með hlýhug fór þó ekki hjá því að stundum blési um formanninn. „Þetta var nú ekki allt-af dans á rósum,” segir Jóhannes. „Það var tímabil í kringum 1998 þar sem ég íhugaði að segja af mér formennsku vegna átaka innan stjórnar enda fór meira og minna öll mín orka í að reyna að stilla til friðar.“ En um hvað var deilt? „Ágreiningurinn, snerist að mestu um mína persónu, að koma mér burt. Þar fór stjórnarmaðurinn Vilhjálmur Ingi Árnason fremstur í flokki. Á þingi samtakanna kom mótframboð frá þessum armi stjórnar en ég hlaut góða kosningu og síðan þá hef ég átt í mjög góðu samstarfi við stjórn samtakanna.“

Neil Young í uppáhaldi

Það er erfitt að fá Jóhannes til að tala um eitthvað annað en neytendamál en hvað gerir hann í frítímanum? „Ég hef mikinn áhuga á popptónlist og hef tekið miklu ástfóstri við ákveðna tónlistarmenn og má þar nefna Neil Young og

Leonard Cohen, og raunar marga aðra. Ég hef sótt tónleika með þessum listamönnum og það hefur mér þótt alveg gríðarlega gaman; að sjá þessi átrúnaðargoð með eigin augum. Síðan les ég mikið og reyni að vera duglegur að eyða tíma með börnum mínum og barnabörnum en þau eru orðin 19 talsins.“

Þótt Jóhannes sjái fram á rólegri tíma er hann ekki alveg búinn að gleyma neytendamálunum. „Þau hafa fylgt mér svo lengi að það er erfitt að henda þeim aftur fyrir sig. Ég reyni þó að gera mitt besta til að vera alls ekkert að skipta mér af enda nýtt fólk komið í brúna sem ég treysti. Það er kominn tími fyrir mig að snúa mér að öðru, svo sem að njóta þess að hafa tíma til að hlusta á vin minn Neil Young og eyða tíma með fjölskyldunni,” segir Jóhannes að lokum.

BP

NEYTENDASTARF ER Í ALLRA ÞÁGU

IO-II

A4

Arion banki

Atlantsolía

Bananar

Borgun

Bónus

Byko

Coca Cola European Partners

Eimskip

Elko

Ferðaskrifstofa Íslands

Flugfélag Íslands

Hagkaup

Húsasmiðjan

Iceland

Icelandair

IKEA

Innes

Ísam

Ísfugl

Íslandsbanki

Íslandspóstur

Kjörbúðin

Krambúðin

Krónan

Kvika

Landsbankinn

MS

Myllan

Nathan & Olsen

Nettó

Olís

Ormsson

Penninn Eymundsson

Rúmfatalagerinn

Samskip

Samsung setrið

Síminn

Sjóvá

Skeljungur

Sláturfélag Suðurlands

Smith & Norland

Sölufélag garðyrkjumanna

Tryggingamiðstöðin

Valitor

Vátryggingafélag Íslands

Víðir

Vínbúðin

Vodafone

Vörður tryggingar

WOW air

Öryggismiðstöðin

Hagsmunir neytenda verði í forgangi

FRÁ FORMANNI



Í málefnasamningi nýrrar ríkisstjórnar, sem oft er nefndur stjórnarsáttmáli, er berum orðum minnst á hagsmuni neytenda og neytendavernd. Þetta mun vera fordæmalaust í Íslandssögunni og við neytendur hljótum að fagna þeim áherslubreytingum við stjórn landsins sem boðaðar eru með því að loksins eru neytendur og hagsmunir þeirra komnir inn í stjórnarsáttmálann, og það landbúnaðarkaflann! Nýr landbúnaðar-ráðherra hefur gert bæði þingi og þjóð afdráttarlausa grein fyrir því að hagsmunir neytenda verða hafðir í fyrirrúmi við endurskoðun búvörusamninga og aðra stefnumótun í landbúnaðarmálum. Þetta er stórt skref fram á við í hagsmunabaráttu fyrir neytendur á Íslandi.

Áratugalöng höft á viðskipti með landbúnaðarafurðir og önnur matvæli hafa reynst íslenskum neytendum þungbær. Verndarstefna á kostnað neytenda hefur leitt af sér allt of hátt vöruverð hér á landi. Ekki einungis er vöruverð of hátt, heldur hafa neytendur á Íslandi verið neyddir til að styðja með skattþeningum offramleiðslu á íslenskum landbúnaðarafurðum og niðurgreiða útflutning á þeim til annarra landa. Það er síðan alvarlegt umhugsunarefni að þær gifurlegu byrðar sem haftastjórar ríkisins, kjörnir sem ókjörnir, hafa lagt á íslenska neytendur, að sögn til að styðja við landbúnað og byggð á Íslandi, virðast ekki gagnast íslenskum bændum nægilega vel.

Reynslan hefur sýnt, bæði hérlendis og erlendis, að viðskiptafrelsi og heilbrigð samkeppni dugar mun betur en haftafyrirkomulag til að bæta hag bæði framleiðenda og neytenda. Í viðskiptafrelsi njóta neytendur almennt hagstæðara verðs en þar sem verndarstefna ræður ríkjum. En það er ekki einungis í verði sem neytendur njóta góðs af viðskiptafrelsi. Samanburður milli Íslands og annarra landa leiðir glögglega í ljós að á mörgum sviðum stendur vöruþróun í íslenskum landbúnaði vöruþróun erlendis langt að baki. Vöruúrval hér er fátæklegt samanborið við nágrannalöndin, sem við viljum jú ávallt bera okkur saman við.

Mjólkuriðnaðurinn er gott dæmi í þessu samhengi. Hví býðst okkur Íslendingum einungis val á milli venjulegs rjóma annars vegar og matarrjóma hins vegar? Í Bretlandi eru til margar gerðir rjóma. Þar er til venjulegur rjómi, sérstakur þeytirjómi, sérlega þykkur rjómi

sem ekki er hægt að þeyta en hentar vel í ákveðnar tegundir af sósum og eftirrétum, og margar fleiri tegundir. Þeir sem eiga breskar matreiðslubækur geta sannreynt þetta. Líka þeir sem hafa netaðgang. Þeir geta farið inn á vefsíður helstu matvöruverslana í Bretlandi og skoðað úrvalið af rjóma.

Fæstir neytendur eru á móti því að skattþeningum sé varið til að styðja við íslenskan landbúnað og tryggja að byggð haldist í öllu landinu. Stuðningskerfið við landbúnaðinn má hins vegar ekki hvetja til offramleiðslu og peningum íslenskra skattgreiðenda og neytenda má ekki verja til að niðurgreiða útflutning á íslenskum afurðum á disk neytenda í útlöndum. Því verður að tryggja að styrkir til íslenskra bænda séu ekki framleiðslutengdir.

Starfshópur um endurskoðun búvörusamninga á ærið verk framundan. Loksins eru neytendur komnir að borðinu þar sem vélað er með hagsmuni þeirra og framleiðenda varðandi landbúnað og matvælaframleiðslu. Eigi einhver sátt að nást um framtíðarskipulag landbúnaðar og ríkisstuðning við framleiðendur verður slíkt framtíðarskipulag að hafa hagsmuni neytenda að útgangspunkti.

Ólafur Arnarson

Spurt & svarað



Willum Þór Þórsson er knattspyrnuþjálfari KR og fyrrum þingmaður fyrir Framsóknarflokkinn.



Birgitta Stefánsdóttir er sérfræðingur hjá Umhverfisstofnun en starf hennar felst m.a. í að kynna og halda utan umhverfismerkingar.

Geturðu nefnt góð kaup sem þú hefur nýlega gert?

Síminn minn nýi! Sérfræðingurinn setti tvær algengar tegundir á borðið fyrir framan mig. Ég spurði hvort hann ætti ekki eitthvað sem kostaði minna. Hann lagði einn síma til á borðið fyrir framan mig, sem kostaði um það bil helming af verði hinna. Ég spurði þá hvort það væri eitthvað sem þessi gæti ekki gert sem hinir gætu. „Tja, eiginlega ekki,“ svaraði afgreiðslumaðurinn. Þarna sparaði ég helling og er mjög sáttur við símann.

Áttu gott neytendaráð sem þú vilt deila?

Hvort sem um „meiriháttar“ eða „minniháttar“ innkaup er að ræða, og eitthvað sem ekki er hægt að skilgreina sem nauðsynjakaup, ef þú ert í vafa, slepptu því þá að kaupa. Eftirsjá er verri tilfinning en að fara tímabundið á mis við eitthvað.

Ferðu vel með peninga?

Já.

Hvað læturðu fara í taugarnar á þér sem neytandi?

Þegar þjónustuaðili/afgreiðsluaðili sýnir lítinn áhuga og leggur lítinn metnað í að þjónusta, sérstaklega þegar maður þarf á sérfræðiþjónustu að halda.

Hvar liggur sérfræðipækning þín sem neytanda?

Ég ætti að geta valið sæmilega takkaskó.

Hvar fékkstu síðast frábæra þjónustu?

Get nefnt nokkra staði. Mér finnst fyrirtæki og stofnanir almennt meðvitaðri um að veita góða og viðeigandi þjónustu.

Geturðu nefnt góð kaup sem þú hefur nýlega gert?

Ég var ótrúlega ánægð um daginn þegar ég fann svansvottað hársprey í Nettó. Ég hafði ekki átt hársprey í nokkur ár og hárið hafði síkkað nokkuð mikið á meðan þannig að þessi kaup glöddu mig mikið!

Hvenær keyptirðu síðast köttinn í sekknum?

Í haust, eftir 3 ár án þess að kaupa mér ný fót, vantaði mig sárlega leggings eða sokkabuxur. Ég ákvað á endanum að gefa mig og keypti mér leggings, en eftir að ég var búin að vera í þeim í einn dag voru þær farnar að hnökra. Þetta hvatti mig til þess að halda áfram að takmarka fatakaup og leggja áherslu á endingargóðar og helst notaðar flíkur.

Hvar fékkstu síðast frábæra þjónustu?

Ég fékk frábæra þjónustu um daginn í Grænum sínum þegar mig vantaði nýja rafhlöðu í símann minn. Ég hafði samband á Facebook og fékk svar um hæl og fékk svo nýja rafhlöðu á spottþrís.

Hvað læturðu fara í taugarnar á þér sem neytandi?

Það fer í taugarnar á mér þegar mér líður eins og það sé verið að reyna að sannfæra mig um að mig vanti eitthvað. Mér finnst fyrirtæki og samfélagið oft búa til gervipörf sem verður til þess að okkur finnst við vera ómerkilegri ef við eigum ekki matarstell frá einhverju sérstöku merki eða nýjasta iPhone símann eða þennan sérstaka make-up bursta eða hvað það nú er sem er „in“ á þeim tíma. Ég held að það gáfulegasta fyrir veskið, umhverfið og geðheilsuna sé að standa fast á því hvað við þurfum og hvað við þurfum ekki og taka ákvarðanir sem miða að því að auka raunveruleg lífsgæði okkar í staðinn fyrir að bæta við okkur óþarfa drasli.



Sigurður Ingi Friðleifsson er framkvæmdarstjóri Orkuseturs en hlutverk þess er m.a. að stuðla að skilvirkari orkunotkun landsmanna.



Ása Steinunn Atladóttir er varaformaður Neytendasamtakanna og starfar sem verkefnastjóri hjá sóttvarnarsviði Embættis landlæknis.



Sigurjón M. Egilsson hefur starfar við fjölmiðla í áratugi. Hann var m.a. ritstjóri Neytendablaðsins um tíma.

Geturðu nefnt góð kaup sem þú hefur nýlega gert?

Já, ég keypti LED-peru í staðinn fyrir halogenperu. Þó að LED-peran hafi verið 10 sinnum dýrari var hún samt hagkvæmari enda endist hún lengur og notar minna rafmagn. Samkvæmt ljóstímareiknivél Orkuseturs kostar ljóstími LED-peru 0.18kr/klst en halogenperu 0,7kr/klst.

Áttu gott neytendarád sem þú vilt deila?

Já, þegar þú ert að spá í bílakaup þá skaltu alltaf skoða samanburðarreiknivél Orkuseturs fyrst, annars er hættu á mistökum. Margir bílar sem eru ódýrari í innkaupum reynast miklu dýrari í rekstri en kaupandi gerir sér grein fyrir.

Ferðu vel með peninga?

Já og nei. Um 40% af laununum mínum fara í skynsamlegar fjárfestingar, m.a. í mennta-, heilbrigðis- og samgöngukerfinu. Restin fer yfirleitt í vitleysu.

Hvar fékkstu síðast frábæra þjónustu?

Í heilbrigðiskerfinu, sem sumir segja ónýtt en stendur sig þó oftast betur í þjónustu en flest fyrirtæki.

Hvar liggur sérfræðipekking þin sem neytanda?

Vegna starfs míns veit ég allt um bíla og perur. Almennt hef ég engan áhuga á bílum og perum.

Hvað læturðu fara í taugarnar á þér sem neytandi?

Tilboð. Tíðni svokallaðra tilboða er svo mikil að öllu vitrænu fólki ætti að vera ljóst að tilboðsverðið er raunverð allt annað er yfirmáta okur sem óþolandi er að lenda í.

Áttu gott neytendarád sem þú vilt deila?

Fylgjast með verði og skoða strimlana. Versla fyrir reiðufé – tilfinningin fyrir peningum er mun raunverulegri þegar maður er með peninga en greiðslukort því það er alltaf hægt að teygja það í eyðsluáttina.

Hvað læturðu fara í taugarnar á þér sem neytandi?

Því miður læt ég allt of margt fara í taugarnar á mér í neytendamálum og kannski fyrst og fremst það hversu lítil virðing er almennt borin fyrir neytendum. Bankarnir eru með heilmikla og oft afar ósanngjarna gjaldtöku fyrir sjálf-sagða þjónustu, Síma- og netfyrirtækin eru með svo ólíkar gjaldskrár að samanburður er illfrákvæmanlegur. Póstþjónustu virðast engin mörk sett varðandi verð á almennum sendingum og þá setja fyrirtæki einhliða reglur varðandi notkun á inneignarnótum og gjafakortum. Svona má lengi telja. En við neytendur þurfum að vera beittari í að krefjast réttar okkar.

Hvar liggja veikleikar þínir sem neytandi?

Fell stundum í freistni!

Hvar fékkstu síðast frábæra þjónustu?

Það var í versluninni Aurum í Bankastræti. Þar rakst ég á leðurbuddu í lit sem vinkona mín heldur mikið upp á. Ég ákvað að kaupa budduna til að gefa henni í afmælisgjöf. Afgreiðslukonan var róleg og yfirveguð, þrátt fyrir annir í búðinni, og tók því vel þegar ég spurði um hvort hún ætti silkipappír til að setja utan um budduna. Hún útbjó alveg virkilega fallegan pakka sem hún setti síðan í fallegan gjafapoka merktan búðinni. Þarna var þessi elskulega afgreiðslukona búin að útbúa virkilega fallegri gjöf, sem ég hlakka til að gefa vinkonu minni.

Geturðu nefnt góð kaup sem þú hefur nýlega gert?

Já, ég fór á útsölu í Marc O'Polo og keypti tvær peysur á virkilega finu verði.

Hvenær keyptirðu síðast köttinn í sekknum?

Nýlega var ég í vandaðri matarverslun þar sem ég keypti dýrindis kjöt. Ég gætti mín svo ekki og keypti sætar kartöflur án þess að spyrja um verð. Þegar ég kom heim sá ég að klišið af sætum kartöflum kostaði 990 krónur. Til að vera nákvæmur hafði ekkert verið átt við kartöflurnar.

Ferðu vel með peninga?

Ekki nógu vel. Ætla sífellt að taka mig á, en það er erfiðara en margur kann að halda.

Hvar fékkstu síðast frábæra þjónustu?

Í Hafinu bláa, veitingastað við Þjóðveginn milli Eyrarbakka og Þorlákshafnar. Þar afgreiddi ung kona og framkoma hennar var virkilega fin og látlaus.

Hvað læturðu fara í taugarnar á þér sem neytandi?

Þegar verðmerkingum er áfátt.

Hvar liggja veikleikar þínir sem neytandi?

Værukærð.

Áttu gott neytendarád sem þú vilt deila?

Veit ekki, helst það að vera alltaf á verði. Því miður megum við ekki sofna á verðinum.

MATARSÓUN Í MATVÖRUVERSLUNUM

Baráttan gegn matarsóun er ein birtingarmynd ofgnóttar neyslusamfélagsins. Á meðan sumar þjóðir berjast við hungur og örbirgð leita aðrar þjóðir allra leiða til að koma í veg fyrir að mat sé hent. Sjónum hefur gjarnan verið beint að neytendum enda liggur fyrir að heimilin henda umtalsverðu magni af nýtanlegum mat. Matvöruverslanir hafa líka verið undir smásjánni og Neytendablaðið sendi fyrirspurn á stærstu keðjurnar til að forvitnast um það hvað þær gerðu til að sporna gegn matarsóun.

Langítarlegustu upplýsingarnar bárust frá Krónunni. Í svarinu kemur fram að lífrænn úrgangur sé 1,5 tonn á viku (83 tonn á ári) og fari ört minnkandi vegna átaksins „Minnkum matarsóun“ sem Krónan réðst í. Það gengur m.a. út á að selja grænmeti og ávexti sem eru komin á síðasta séns á lágu verði og það sem ekki selst fer í lífræna karið eða til bænda. Kjöt úr kjötvinnslum Krónunnar er einnig selt á á tilboði þegar fyrirséð er að það falli á tíma og fer næstum ekkert kjöt lengur í lífræna karið. Það sama gildir um þurrvörur sem eru seldar á miklum afslætti þegar „best fyrir“ dagsetningin nálgast. Samkvæmt Krónunni þýðir þetta að nær engu er lengur hent í gáma fyrir utan Krónuna. Hvað varðar brauð og brauðmeti segist Krónan hafa skriflega staðfestingu frá sínum birgjum um að þeir nýti það sem hægt er í dýrafóður eða gefi. Þá sé unnið að því að allar mjólkurvörur sem séu að renna út á tíma verði seldar á afslætti líkt og önnur ferskvara. Vöruskil hjá Krónunni til ferskvörubirgja munu vera undir 1% af vörukaupum og af því er meira en helmingur kjúklíngur.

Hjá verslununum Samkaupa fengust þau svör að átak gegn sóun sem farið var í fyrir nokkru væri að skila góðum árangri. Lífrænn úrgangur er um 70 tonn á ári og fer hann til moltugerðar. Matvæli sem eru að renna út á tíma eru seld með afslætti og hefur það gefið góða raun.

Í svörum frá verslunum 10-11 kemur fram að lífrænn úrgangur sé sendur til moltugerðar (um 260 kg á viku) og að vörur sem eru við það að renna út á tíma séu lækkaðar í verði en einnig gefnar til góðgerðarmála ef því verður við komið.

Samkvæmt svörum frá Hagkaup er mjög vel fylgst með rýrnun í verslunum. Hún er skráð og sífellt er leitað leiða til að minnka hana. Sérstakur rýrnunarfulltrúi fer yfir stöðuna með öllum fulltrúum ferskvörudeilda einu sinni í mánuði. Hagkaup býður afslátt á vörum sem eru að falla á tíma og í bígerð er að gera þessi afsláttarkjör sýnilegri með áberandi merkingum. Lífrænn úrgangur sem fer í moltugerð er um 140 tonn á ári.

Ekki bárust svör frá Bónus í tíma.

Af þessu má ráða að íslenskar matvörukeðjur séu alla jafna mjög meðvitaðar um mikilvægi þess að minnka matarsóun. Verslanirnar eru þó greinilega mislangt komnar á þessari braut. Hér skal hafa í huga að stuðst er við þau svör sem verslanirnar gefa sjálfar en tölulegar upplýsingar um matarsóun á Íslandi eru af frekar skornum skammti.

Algennt er að skilaréttur sé á vörum eins og brauði og brauðmeti, kjötvörum og mjólkurvörum. Verslanirnar hafa þá rétt til að skila vörum til birgja þegar þær renna út á tíma. Þetta fyrirkomulag hefur m.a. verið gagnrýnt fyrir það að hvati verslunarinnar til að selja vöru áður en hún rennur út á tíma sé ekki til staðar og slíkt geti ýtt undir matarsóun.



Hér hafa starfsmenn haft fyrir því að taka brauðið úr plastumbúðum og sett í lífrænan úrgang til moltugerðar. Ljóst er að töluvert magn af mat er urðað í umbúðum. Hversu mikið magnið er liggur ekki fyrir.



Hér má sjá brauð sem tekið hefur verið úr sölu. Vonandi er það ekki urðað í umbúðunum heldur nýtt sem dýrafóður eða í öllu falli sent til moltugerðar. Stóra verkefnið er þó að koma í veg fyrir að mat sé yfirhöfuð hent.

Skilgreiningin á matarsóun er í einföldu máli þessi:
Sóun á mat sem að öðrum kosti hefði mátt nýta.

Nýtanlegur matur er matur sem er hent vegna þess að hann er farinn að skemmast, er runninn út á tíma.

Ónýtanlegur matur er sá hluti matar sem almennt er ekki borðaður svo sem eggjaskurn, kaffikorgur, bein og hýði.

Rannsókn á matarsóun Íslendinga



VIÐTAL VIÐ GUÐMUND B. INGVARSSON

Nýjustu upplýsingar um matarsóun Íslendinga eru úr rannsókn Umhverfisstofnunar frá 2016. Hún er fyrsta rannsókn sinnar tegundar og náði bæði til heimila og fyrirtækja um allt land. Í ljós kom að íslensk heimili henda að meðaltali 23 kg af nýtanlegum mat á ári og 39 kg af ónýtanlegum mat (samtals 62 kg). Þá hellir hver íbúi 22 kg af matarolíu og fitu og 199 kg af drykkjum á ári.

Guðmundur B. Ingvarsson, sérfræðingur hjá Umhverfisstofnun, hafði umsjón með verkefninu. Hann segir aðspurður að samkvæmt þessari nýju könnun sé matarsóun frá heimilum á Íslandi sambærileg því sem gerist í öðrum löndum Evrópu. Guðmundur segir svarhlutfall í heimilishlutanum hafa verið ásættanlegt og að niðurstöðurnar séu líklegar til að gefa nokkuð raunsanna mynd af stöðunni.

Hvað fyrirtækjahlutann varðar er sóunin mest hjá veitingarekstri og matvælaframleiðslu. Fyrirtækjahlutinn skiptist niður í 17 atvinnugreinaflokkar og var svarhlutfall mjög mismunandi eftir flokkum. Til dæmis barst ekkert svar frá mjólkurvinnslum og fiskvinnslum. „Við hefðum að sjálfsögðu óskað þess að svarhlutfall hefði verið hærra,“ segir Guðmundur, „en um leið höfum við skilning á því að rannsóknin krafðist þó nokkurrar vinnu af þátttakendum og taka verður tillit til þess.“

Við þurfum öll að taka okkur á, bæði neytendur og þeir sem standa í rekstri. Það þarf samstillt átak samfélagsins alls til að taka á matarsóun

Nú er þetta stærsta matarsóunarrannsókn sem gerð hefur verið á Íslandi. Var eitthvað sem kom Guðmundi á óvart? „Miðað við niðurstöður frá öðrum löndum þá held ég að mikið magn matarolíu og fitu sem hellt er í niðurföll hafi komið hvað mest á óvart. Magn drykkja reyndist einnig hærra en í öðrum löndum en það kom ekkert sérstaklega á óvart því magnið reyndist ekki svo mikið, eða rúmlega hálfur lítri á dag á hvern íbúa, ef litið er til þess að allir drykkir nema vatn úr krana falla þarna undir. Hin litla drykkjarsóun sem mældist í öðrum rannsóknnum kemur frekar á óvart og vekur upp spurningar um aðferðafræði.“

Hvaða geirar þurfa helst að taka sig á? „Við þurfum öll að taka okkur á, bæði neytendur og þeir sem standa í rekstri. Það þarf samstillt átak samfélagsins alls til að taka á matarsóun. Niðurstöður rannsóknarinnar draga þó fram að mesta sóunin er í veitingarekstri, matvælaframleiðslu og á heimilum.“

Það er oft talað um að mikil sóun eigi sér stað í bakaríum. Er umfangið þekkt og er vitað hvað er gert við það sem ekki selst? „Í rannsókninni var könnuð matarsóun í atvinnugreinaflokknum sem nær yfir framleiðslu á bakarís- og mjólkendum vörum. Samkvæmt niðurstöðunum er umfang matarsóunar í þessum flokki 2.700 tonn á ári, þar af eru um 99% nýtanlegur matur. Athygli skal þó vakin á að þessar niðurstöður byggja á skráningum frá einu fyrirtæki en hin sjö fyrirtækin í þessum flokki sem lentu í úrtaki sáu sér ekki fært að taka þátt í rannsókninni. Það var ekki viðfangsefni rannsóknarinnar að athuga hvað verður um matarúrganginn og því er ekki hægt að fullyrða um það út frá niðurstöðum rannsóknarinnar. Það er þó rétt að vekja athygli á að það hefur færst í vöxt að bakarí bjóði upp á dagsgamalt bakkelsi á niðursettu verði. Það er skref í rétta átt,“ segir Guðmundur.

Umhverfisstofnun mun áfram sinna verkefnum tengdum matarsóun og segir Guðmundur að í ár snúi stærsta verkefnið að matarsóun í veitingarekstri enda leiddi rannsóknin í ljós að þar væri sóunin einna mest. „Síðan verðum við áfram með fræðsluverkefni sem snúa að heimilum og ætlum m.a. að útbúa kennslufni fyrir grunnskóla auk fleiri verkefna,“ segir Guðmundur að lokum.



Hér má sjá gulrætur og annað grænmeti sem fleygt hefur verið á sorpstað nálægt Flúðum. Þessi örlög uppskerunnar eru vægast sagt dapurleg. Ef grænmetið er einhverra hluta vegna ekki hæft til manneldis ætti í öllu falli að nýta það í fóður. Það eru vonbrigði að sjá sóun sem þessa.

Aldrei meira að gera hjá Leigjendaaðstoðinni

Skortur á leiguhúsnæði rót vandans

Starfsfólk Leigjendaaðstoðarinnar hefur svarað rúmlega 10.000 erindum frá því starfseminni var komið á fót árið 2011. Hrannar Már Gunnarsson, sem hefur umsjón með þjónustunni, segir erindin fjölbreytt og að þau endurspegli að mörgu leyti erfitt ástand á leigumarkaði.

Leiguhúsnæði komið á nauðungarsölu

Um hvað spyrja leigjendur helst? „Við finnum að það er mjög mikil eftirspurn eftir leiguhúsnæði sem setur leigjendur í erfiða stöðu. Það kemur því kannski ekki á óvart að margar fyrirspurnir snúa að leiguverði, tryggingum, ástandi húsnæðis og viðhaldi. Þá höfum við fengið nokkur mál þar sem leigjendur, sem greitt höfðu leiguna samviskusamlega, fá óvænt símtal frá sýslumanni vegna þess að leiguhúsnæðið er komið á nauðungarsölu. Við höfum þá reynt að semja við nýja eigendur þannig að leigjendur hafi ráðrúm til að finna nýtt húsnæði. Einnig eru dæmi um að leigusalar neiti að afhenda tryggingarfé að leigutíma loknum.“

Ekkert þak á leiguverði

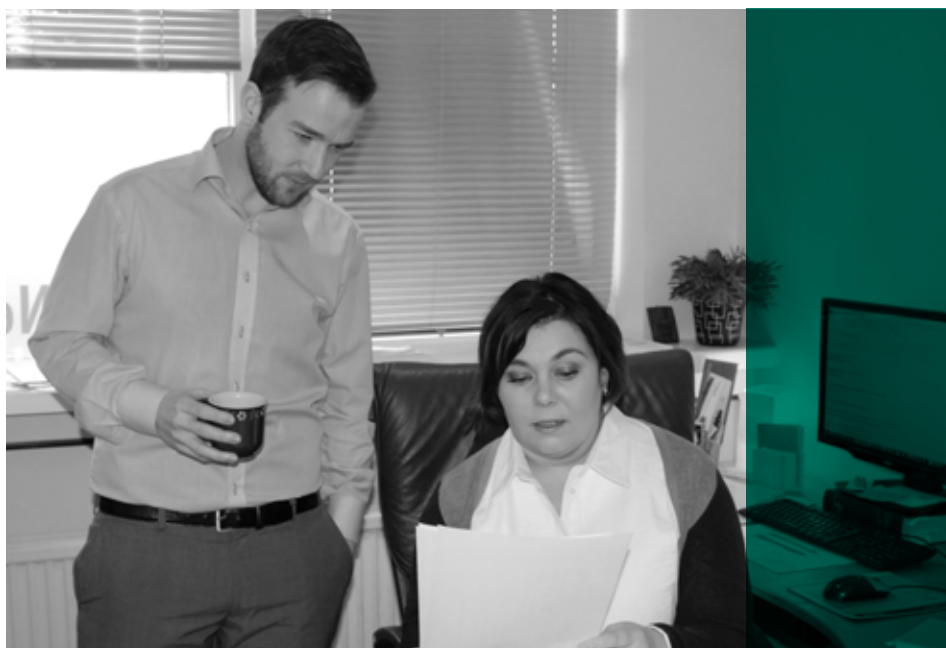
Mikið hefur verið rætt um himinhátt leiguverð. Finnið þið fyrir því? „Já, leigjendur hringja oft og spyrja hvort leiguverðið sem þeim býðst sé eðlilegt. Því er oft erfitt að svara enda flestir sammála um að markaðsverð leiguhúsnæðis í dag sé ekki endilega eðlilegt. Ef verðið, hins vegar, endurspeglar nokkurn veginn það sem almennt er í boði getum við ekki svarað öðru en að þetta sé alla vega ekki óeðlilegt miðað við sambærilegar eignir.“ Aðspurður segir Hrannar engin takmörk á því hvað leiguverð má vera

hátt, eins og sums staðar þekkest. „Hér á landi gildir markaðslögmálið og ekkert þak er á leiguverði á hinum almenna markaði. Það sem veldur miklum hækkunum á leiguverði er einkum of lítið framboð leiguhúsnæðis og því er iðulega slegist um góðar leiguíbúðir sem eru staðsettar í eftirsóttum hverfum.“ *En er ástandið alls staðar jafn slæmt?* „Það virðist vera meira jafnvægi á markaðnum úti á landi heldur en í Reykjavík og mun minna um hækkanir á leiguverði nema það sé sérstaklega umsamið.“

Er lagaumhverfið nógu gott?

Þarf að bæta lagaumhverfið til að leigumarkaður verði raunverulegur kostur? „Húsaleigulögin eru að mörgu leyti góð, bæði fyrir leigjendur og leigusala, þótt

það sé að sjálfsögðu ýmislegt sem mætti betur fara. Þegar húsaleigulög þjóna sínum tilgangi er að miklu leyti komið í veg fyrir að hægt sé að setja skilmála í leigusamning sem leigjendur myndu almennt ekki samþykkja væru þeir í þeirri stöðu að geta hafnað þeim. En á meðan slegist er um nýjar íbúðir á markaðnum geta þeir sem leigja út íbúðir í raun sett upp þá samningsskilmála og það verð sem þeir vilja, svo lengi sem allt er lögum samkvæmt.“ Hrannar segir afar ólíklegt að staðan breytist og jafnvægi komist á leigumarkað nema framboðið og eftirspurnin nái eðlilegu jafnvægi en til þess þurfi að auka verulega fjölda þeirra leiguíbúða sem í boði eru.



Hrannar Már Gunnarsson og Guðrún Ósk Óskarsdóttir laganemi hafa í nógu að snúast við að leiðbeina leigjendum.



Hver eru, að mati Pírata, brýnustu neytendamálin þessa stundina?

Brýnt er að standa vörð um réttindi neytenda á leigumarkaðinum með meira afgerandi hætti með laga-setningu. Það verður einnig að auka neytendavernd í hinum stafræna heimi með því að auka réttindi fólks gagnvart stórfyrirtækjum og því hvernig persónugreinanleg gögn eru notuð til markaðssetningar og njósna.

Telja Píratar þörf á að efla þennan málaflökk og þá með hvaða hætti?

Já, neytendavernd snýst um að vernda borgarann og þar af leiðandi efla borgararéttindi. Píratar hafa barist fyrir borgararéttindum í hinum stafræna heimi allt frá stofnun og munu halda áfram að berjast fyrir því að auka neytendavernd og borgararéttindi á Internetinu sem og í raunheiminum.

Hver eru, að mati Bjartrar framtíðar, brýnustu neytendamálin þessa stundina?

Brýn neytendamál eru mörg í íslensku samfélagi. Björt framtíð vill að sett verði gjaldmiðilsstefna sem tryggir stöðugleika, lága verðbólgu og lága vexti. Með því myndu áhrif og þörf fyrir hina umtöluðu verðtryggingu hverfa. Á undanförunum árum hefur komið í ljós að réttarstaða neytenda á fjármálamarkaði er veik. Neytendur eiga ekki greiðan aðgang að aðstoð við að gæta réttar síns og aðgengi að dómstólum er þess vegna heft. Við því þarf að bregðast og ráðast í almennar aðgerðir sem bæta þessa stöðu. Björt framtíð vill líka einbeita sér að sértækari neytendamálum, þ.m.t. umhverfistengdum málum. Þannig viljum við auðvelda neytendum val á umhverfisvænum vörum og gera þeim kleift að velja umhverfisvæna lífshætti. Við viljum líka draga úr notkun á skaðlegum efnum í neysluvörum. Björt framtíð hefur einnig skýra afstöðu í málefnum neytenda þegar um er að ræða aðkomu ríkisins, s.s. varðandi búvörulög og -samninga þar sem hagsmunir neytenda veiga þungt.

Telur Björt framtíð þörf á að efla þennan málaflökk og þá með hvaða hætti?

Til að bregðast við ofangreindu telur Björt framtíð að þung lóð verði lögð á vogarskálarnar með því að stofna embætti umboðsmanns neytenda sem hefði meðal annars það hlutverk að styrkja stöðu neytenda innan stjórnsýslunnar. Slíkur umboðsmaður myndi geta beitt sér með almennum hætti í ýmsum neytendamálum.

Hverju svara flokkarnir?

NEYTENDABLAÐIÐ BAR TVÆR NEYTENDASPUNINGAR UNDIR ÞINGFLOKKANA.

SVÖR BÁRUST FRÁ ÖLLUM FLOKKUM NEMA SJÁLFSTÆÐISFLOKKI OG VINSTRI GRÆNUM.

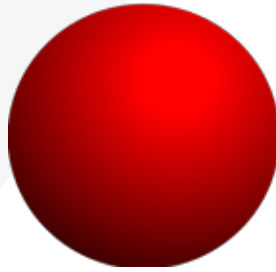


Hver eru, að mati Viðreisnar, brýnustu neytendamálin þessa stundina?

Áherslur Viðreisnar í neytendamálum eru helst á sviði landbúnaðar, vaxta- og húsnæðismála. Í landbúnaðarmálum er þegar hafið breytingarferli með langtímahagsmuni neytenda í huga. Landbúnaðarráðherra hefur þegar kynnt frumvarp um að afnema undanþágur mjólkuriðnaðarins frá samkeppnislögum. Jafnframt er verið að endurskoða tollkvóta fyrir matvæli og unnið út frá þeirri grundvallarforsendu í stefnu Viðreisnar að fyrirkomulagið eigi að skila sér til neytenda í auknu og tryggju vöruúrvali og hagstæðara verði. Vextir á Íslandi þurfa að lækka. Það er líklega stærsta neytendamálið í raun því vaxtalækkun hefur bein áhrif á allt samfélagið, á verslanir varðandi vöruverð, á afborganir af húsnæðislánunum og svo hjá ríkissjóði með lækkun skulda og tilheyrandi betri nýtingu skatttekna. Misræmið sem er á milli framboðs og eftirspurnar á húsnæðismarkaði er ein mesta hættan sem steðjar að neytendum þessa dagana. Hækkun íbúðaverðs, umfram vísitölu kaupmáttar launa, þýðir einfaldlega að húsnæðiskostnaður, bæði kaup og leiga, verður til langs tíma of mikill. Enginn einn aðili getur leyst þá stöðu sem komin er upp á þessum markaði. Til þess þarf samstillta vinnu ríkis, sveitarfélaga, aðila vinnumarkaðarins og byggingariðnaðarins. Félags- og jafnréttismálaráðherra hefur sett af stað vinnuhóp til að taka á þessu.

Telur Viðreisn þörf á að efla þennan málaflökk og þá með hvaða hætti?

Stjórnámalmenn sitja í umboði almennings, þ.e. í umboði neytenda. Viðreisn leggur áherslu á almannahagsmuni umfram sérhagsmuni og við teljum að með því að nálgast þau viðfangsefni sem við stöndum frammi fyrir með þeim formerkjum sé verið að forgangsraða í þágu neytendamála.



Hver eru, að mati Samfylkingarinnar, brýnustu neytendamálin þessa stundina?

1. Það er mikið hagsmunamál að styrking krónunnar skili sér í lægra vöruverði. Þegar krónan veikist verða innfluttar vörur umsvifalaust dýrari en neytendur geta ekki treyst því eins vel að vörurnar lækki með sama hætti ef gengi krónunnar styrkist.

2. Nú þegar að við stöndum frammi fyrir mikilvægasta sameiginlega verkefni mannkynsins alls, sem er að vinna gegn hlýnun jarðar, þá er það brýnt mál að neytendum sé gert auðvelt að leggja sitt af mörkum. Nefna má bann við plastpökunoktun, að plastumbúðir um vörur séu aðeins notaðar ef nauðsyn ber til og að merkingar á vörum séu skýrar og greinilegar.

3. Neytendavernd á fjármálamarkaði skiptir miklu á öllum tímum en þessa stundina þarf að tryggja að tækni framfarir í bankarekstri skili sér í ódýrari þjónustu við almenning.

Telur Samfylkingin þörf á að efla þennan málaflökk og þá með hvaða hætti?

Upplýsingar til neytenda þurfa að vera skýrar og aðgengilegar. Það virðist flókið fyrir neytendur að leita réttar síns. Kæruneindir þurfa að vinna hratt og vel og niðurstöður þeirra ættu að hafa meira vægi. Upplýsingar um hvert á að leita í hvaða tilfellum þurfa að vera aðgengilegar og á auglýstum stöðum. Upplýsingar á netinu eru í sumum tilfellum góðar en bæta má við viðvörunum til neytenda ef fyrirtæki reynast ítrekað ekki traustsins verð. Því til viðbótar gætu stuttir neytendapættir virkað vel, t.d. í lok fréttatíma RÚV með upplýsingum sem auðvelduðu neytendum að gæta að hag sínum.



Hver eru, að mati Framsóknarflokksins, brýnustu neytendamálin þessa stundina?

Eitt brýnasta málið á vettvangi neytendamála er að koma í veg fyrir að markaðsráðandi fyrirtæki nái tangarhaldi á markaðinum. Fákeppni sem af slíku leiðir er mjög skaðleg fyrir neytendur. Tilhneigingu hefur gætt í þessa átt á undanförunum árum. Afleiðing af slíku er meðal annars að fyrirtækin nái haldi á framleiðendum, eins og til dæmis íslenskum bændum og öðrum innlendum framleiðendum matvæla. Til lengri tíma litið mun hljótast af því mikið óhagræði fyrir neytendur. Eitt af því sem mætti skoða í þessu samhengi er hvort eðlilegt sé að takmarka stærð ákveðinna fyrirtækja sem starfa á smásölumarkaði. Þótt stærðarhagkvæmni sé oft af hinu góða verður að koma í veg fyrir að hún snúist upp í andstöðu sína. Þá er ekki síður mikilvægt að á Íslandi verði framboð af heilnæmum og öruggum matvælum. En eins og margoft hefur verið bent á er notkun lyfja við matvælaframleiðslu á Íslandi ein sú minnsta sem þekkest í heiminum. Í þessu liggja mikil verðmæti, sem okkur ber að standa vörð um.

Telur Framsókn þörf á að efla þennan málaflökk og þá með hvaða hætti?

Á öllum tímum þarf öflugt eftirlit neytenda og hið opinbera verður að setja skýrar reglur og hafa skilvirkar stofnanir til að bregðast við þegar neytendur telja á sig hallað. Þar er vitund neytenda sterkasta og skilvirkasta leiðin.



AÐSTOÐ ÞVERT Á LANDAMÆRI

Neytendur eru í auknum mæli farnir að eiga viðskipti á milli landa. Bæði hefur netverslun færst í vöxt en einnig vex ferðaþjónustan ár frá ári. Þegar neytendur lenda í deilum við seljendur í öðru landi eru mikil þægindi fólgin í því að geta leitað aðstoðar í sínu heimalandi, á sínu móðurmáli.

ECC-netið er starfrækt í 30 Evrópulöndum, eða í öllum aðildarríkjum Evrópusambandsins auk Íslands og Noregs, og aðstoðar neytendur sem búsettir eru á því svæði og eiga í deilum við seljendur í öðrum löndum þar sem ECC-netið er starfrækt. Þegar upp kemur ágreiningsmál hefur neytandinn samband við ECC-stöðina í sínu heimalandi, sem sendir málið áfram til ECC-stöðvarinnar í landi seljandans, og saman vinna ECC-stöðvarnar að því að leysa málið. Neytendasamtökin sjá um að hýsa EEC-netið á Íslandi.

MARGT SMÁTT...

Belgískur ferðamaður bókaði gistingu hjá íslensku gistihúsi þar sem auglýst var að gistingin ætti að kosta 123,20 evrur, en endanleg upphæð í krónum færi svo eftir gengi viðkomandi dags. Eftir dvöl sína var ferðamaðurinn rukkaður um 18.634 krónur, en hann mótmælti þeirri upphæð þar sem hann taldi hana of háa. Gistihúsið vísaði þá í gengisskráningu dagsins sem finna mátti á heimasíðu eins banka hér á

landi, en ferðamaðurinn taldi það gengi ekki standast. Belgíski ferðamaðurinn leitaði því til ECC-netsins og óskaði eftir aðstoð. Eftir að ECC á Íslandi annaðist milligöngu í málinu kom í ljós að mistök höfðu orðið í skráningu gengis á heimasíðu bankans þannig að rangar gengisupplýsingar birtust með þeim afleiðingum að gistiheimilið rukkaði ferðamanninn þremur evrum of mikið. Málalýktir urðu þær að gistiheimilið sendi ferðamanninum fimm evrur í bréfpósti.

SKEMMD Á FRAMRÚÐU

Ferðamaður frá Bretlandi leigði bíl á ferðalagi sínu á Íslandi. Hann lenti í því óhappi að framrúða bílaleigubílsins brotnaði á meðan hann var með bílinn á leigu og var hann rukkaður um 1.030 pund (u.þ.b. 140.000 kr.) vegna tjónsins. Ferðamaðurinn var ekki sáttur við þessa upphæð og óskaði því eftir milligöngu ECC-netsins. ECC á Íslandi setti sig í samband við bílaleiguna með það að leiðarljósi að reyna að ná samkomulagi í málinu. Bílaleigan var reiðubúin til að endurgreiða helminginn af reikningnum og sættist breski ferðamaðurinn á það.

HURÐ FÝKUR UPP HJÁ SPÆNSKUM FERÐAMANNI

Spænskur ferðamaður leigði bílaleigubíl á ferðalagi sínu um Ísland. Á meðan á leigutíma stóð skemmdist bílstjórahurð bifreiðarinnar eftir að vind-

kviða feykta henni upp. Ferðamaðurinn tilkynnti bílaleigunni um tjónið við skil á bílaleigubílnum og var hann þá rukkaður um 1.232 evrur (tæpar 150.000 kr.) með loforði um endurgreiðslu ef raunverulegur viðgerðarkostnaður yrði lægri. Starfsmaður bílaleigunnar taldi tjónið einungis hafa orðið á bílstjórahurð bílsins og þyrfti því líklegast einungis að gera við hana. Nokkrum mánuðum síðar fékk ferðamaðurinn tilkynningu frá bílaleigunni um að engin endurgreiðsla myndi fara fram þar sem tjónið hefði verið meira en áætlað var. Samkvæmt reikningnum sem ferðamaðurinn fékk var einnig rukkað fyrir viðgerð á frambretti bifreiðarinnar, en samkvæmt þeim myndum sem hann tók af bílnum var ekkert sjáanlegt tjón á frambrettinu. Ferðamaðurinn hafði því samband við ECC á Spáni sem sendi málið til ECC á Íslandi sem aftur hafði samband við bílaleiguna fyrir hönd ferðamannsins. Þá kom í ljós að nýir eigendur höfðu tekið við bílaleigunni og voru þeir allir af vilja gerðir til að leysa úr málinu. Úr varð að bílaleigan endurgreiddi ferðamanninum fyrir viðgerðina á frambrettinu, ásamt því að gefa honum frekari afslátt af viðgerðinni. Samtals fékk ferðamaðurinn því endurgreiddar 95.000 kr.

ÍH

Verðlagseftirlit í símanum þínum



VIÐTAL VIÐ ÓLAF ARNARSON

Neytandinn er app sem auðveldar verðsamanburð á dagvöru. Neytendur taka mynd af kassastrimlinum og appið greinir gögnin og skráir hvað var keypt, hvar og hvenær. Neytendablaðið spurði Ólaf Arnarson formann Neytendasamtakanna nánar út í málið.

Hvernig getur Neytendaappið hjálpað neytendum?

Neytendaappið getur hjálpað neytendum á svo margan hátt, fyrir utan það að allar upplýsingar um verð af strimlunum þeirra sem nota appið fara inn í gagnagrunn, sem nýtist öllum notendum til að gera verðsamanburð milli verslana. Í appinu sjá notendur hvort verðbreytingar hafa orðið á vörum sem þeir kaupa. Þá geta notendur nýtt sér vefsíðuna, neytandinn.is, þar sem þeir geta nálgast ýtarlegri upplýsingar en appið sjálft býður upp á. Meðal annars geta neytendur fylgst með eigin innkaupum og sundurliðað þau með ýmsum hætti.

Hvers vegna skiptir máli að sem flestir taki þátt?

Það skiptir öllu máli að sem flestir taki þátt því að upplýsingarnar sem koma inn í gagnagrunninn verða víðtækari

og áreiðanlegri eftir því sem fleiri senda þær inn. Þannig fæst yfirsýn yfir verðlagningu á íslenskum markaði í rauntíma, byggð á raunverulegum upplýsingum um innkaup notenda. Með tímanum byggist upp ómetanlegur gagnagrunnur, sem sýnir okkur ekki bara hvernig verðlag þróast hér á landi, heldur gerir einnig samanburð milli einstakra verslana handhægan og gerir okkur kleift að skoða frá degi til dags hvernig t.d. tolla- og gengisbreytingar koma inn í verðlag á Íslandi.

Hvernig kom það til að Neytendasamtökin fóru að reka app?

Verðlagskannanir á Íslandi hafa verið nokkuð frumstæðar um langt árabil. Þær eru barn síns tíma. Hvergi skiptir þó meira máli en á Íslandi að verðlagskannanir og -eftirlit sé í fremstu röð. Hvergi annars staðar er vísitala neysluverðs notuð sem grunnur að lánakjörum neytenda. Mér finnst miklu skipta að Neytendasamtökin standi fyrir framþróun og úrbótum varðandi verðlagskannanir hér á landi. Í stað þess að kannað sé verð á örfáum tugum vörutegunda, með þeim fyrirsjáanleika að verslunin veit hvenær könnunin fer fram og hvaða vörur verða

Taktu þátt í að veita seljendum aðhald

þar til skoðunar, leiðir Neytandinn, nýja appið okkar, til þess að við fáum nákvæmar verðlagsupplýsingar um hundruð eða jafnvel þúsundir vörutegunda á hverjum degi og út frá þessum upplýsingum getum við jafnvel lagt mat á hvert neyslumynstur okkar Íslendinga er í raun og veru. Þetta er brýnt hagsmunamál neytenda og þetta er ástæðan fyrir því að Neytendasamtökin eru farin að reka app í þágu neytenda.



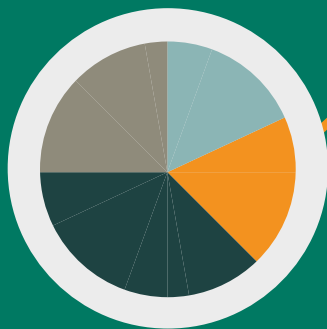
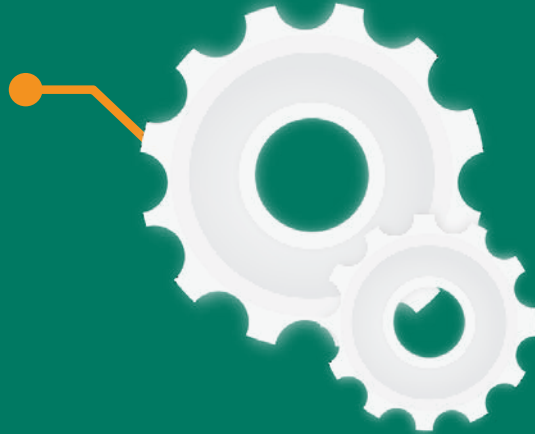


Neytandinn



Þú notar appið til að **skanna strimlana** þína

Við vinnum upplýsingar um **verð, vörur og verlanir**



Saman **fylgjumst við með verðlaginu!**



Neytendasamtökin



Available on the iPhone

App Store



ANDROID APP ON

Google play