

Leigufélög
undir smásjóni

Flugmiðar
- ósanngjarnir
skilmálar

Tilboð og
afslættir
- hvaða reglur
gilda?



Neytendablaðið



Espresso-vélar

GÆÐAKÖNNUN

EFNI

Leiðari	2
Fréttir af NS	3
Íslenskt grænmeti	4
Mýkingarefni	5
Leigufélög	6
Ráðherra svarar	8
Goji ber	9
Ósanngjarnir flugskilmálar	10
Lýsi	12
Frá formanni	13
Spurt og svarað	14
Kaffivélar - gæðakönnun	16
Ferðamál eru framtíðin	18
Neytendur á ferð og flugi	19
Viðtal við Sigrúnu Stefánsdóttur	20
Tilboð og afslættir	21
Vafasamar fullyrðingar	22
Dýravelferð	23



NEYTENDABLAÐIÐ

2. tbl. 63. árg. júní 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: Istockphoto

Ljósmynd af BP: Bent Marínósson

Upplag: 8.250 eintök, blaðið er sent öllum félagsmönnum 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 liggi fyrir.

Lykilorð á heimasíðunni:

Notendanafn: **félagi**

Lykilorð: **kaffi2017**

Neytendur fagna aukinni samkeppni



Það ekki lengur frétt að biðraðir myndist við opnun nýrra verslana í eigu erlendra verslanakeðja. Ég man ekki betur en færri hafi komist að en vildu þegar Bauhaus var opnað á sínum tíma og gott ef það varð ekki vöruskortur þegar Lindex var opnað. Nú síðast hefur athyglin beinst að Costco en aðsóknin hefur á köflum verið svo mikil að fólk hefur jafnvel þurft frá að hverfa. Sögur af framandi vörumerkjum, hagstæðum kjörum og girnilegum ávöxtum og grænmeti berast frá manni til manns

og það fer ekki hjá því að það örlí á öfund hjá okkur sem búum fjarri suðvesturhorninu að hafa ekki greiðan aðgang að herlegheitunum.

Það er ekki að undra að íslenskir neytendur fagni nýjum seljendum sem hasla sér völl á okkar litla markaði. Vöruverð er í mörgum tilfellum allt of hátt hér á landi og stundum hreinlega óskiljanlega hátt. Samkeppni er eina leiðin til að halda niðri vöruverði, það hafa dæmin sýnt. Það er þó kannski ekki sanngjarnt að bera verð hjá stórum alþjóðlegum verslanakeðjum eins og Costco og H&M saman við það verð sem umsvifalitlir innlendir seljendur geta boðið. Stórar keðjur geta keypt, eða látið framleiða fyrir sig, mikið magn í einu og þar af leiðandi fengið betri kjör. Þá fjármagna þær keðjur sem hér hafa numið land sig alveg örugglega ekki á þeim háu vöxtum sem innlendum seljendum bjóðast.

Það er vissulega kominn tími til að íslenskum neytendum bjóðist betra lægra verð en vonandi þarf það ekki að leiða til meiri neyslu. Oft og tíðum óþarfrar neyslu. Sú umhverfisógn sem við stöndum frammi fyrir; loftslagsbreytingar, skógareyðing, mengun, súrnun sjávar og ágangur í takmarkaðar náttúruauðlindir, er að mestu leyti til komin vegna framleiðslu og flutnings á neysluvörum. Um það er ekki deilt. Til að bregðast við vandanum verðum við að draga úr neyslu – draga úr sóun. Það er því ánægjulegt af heyra að fólk sameinist um að gera hagstæð magninnkaup í Costco. Lægra verð og minni sóun eiga að geta verið samrýmanleg markmið.

Brynhildur Pétursdóttir

Evrópska neytendaaðstoðin fundar á Íslandi

ECC stöðvarnar eiga í mjög góðu samstarfi sín á milli og hittast reglulega. Saman mynda stöðvarnar það sem kallað er ECC-Netið sem starfrækt er í 30 löndum, eða í öllum löndum innan Evrópusambandsins, auk Íslands og Noregs. Á hverju ári hittast norrænu ECC stöðvarnar og í ár var fundurinn haldinn hér á Íslandi. Á myndinni má sjá fulltrúa frá ECC stöðvunum í Danmörku, Finnlandi, Íslandi, Noregi og Svíþjóð.



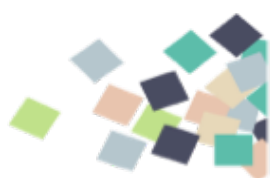
Unnið að lausn

Það hefur vart farið fram hjá félagsmönnum Neytendasamtakanna að nokkur styr hefur staðið um starfsemina undanfarnar vikur. Upp kom ágreiningur milli meirihluta stjórnar og formanns Neytendasamtakanna vegna ýmissa mála og á stjórnarfund þann 6. maí sl. lýstistjórn yfirvantrausti á formann.

Samkvæmt lögum Neytendasamtakanna er formaður kosinn á þingi samtakanna sem haldið er annað hvert ár. Ólafur Arnarson var kjörinn formaður á þingi Neytendasamtakanna í október á síðasta ári og þá var einnig kjörin 12 manna stjórn. Bæði formaður og stjórn sækja því umboð sitt til þingsins.

Á síðasta ári var umtalsvert tap af rekstri Neytendasamtakanna. Meginskýringin eru einskiptis gjaldaliðir, en ekki reglubundin útgjöld. Ekki má muna miklu því svigrúmið er lítið sem ekkert. Útlit er fyrir rekstrartap á yfirstandandi ári, en það mun verða mun minna en á horfðist og af viðráðanlegri stærð. Í upphafi næsta árs ætti jafnvægi að nást.

Það er gagnkvæmur vilji hjá stjórn og formanni að ná sáttum og er unnið að því. Bæði formaður og stjórnarmenn leggja áherslu á að hagur samtakanna og neytenda verði að vera í fyrirrúmi. Nánari fréttir af stöðu mála verða settar á heimasíðu samtakanna ns.is.



FUNDUR FÓLKSINS

Akureyri 8. og 9. september 2017, taktu dagana frá!

Neytendasamtökin hafa tekið þátt í lýðræðishátíðinni Fundur fólksins undanfarnar tvö ár og á því verður engin breyting í ár. Að þessu sinni fer hátíðin fram í menningarhúsinu Hofi á Akureyri en það verður það í fyrsta sinn sem Fundur fólksins er haldinn utan höfuðborgarsvæðisins.

Markmið hátíðarinnar er að efla rödd almennings, koma skoðunum á framfæri og ræða málefni samfélagsins. Félagasam-

tök um allt land taka þátt í dagskránni sem samanstendur af óformlegum og formlegum fundum, uppákomum, tónlist, gleði og glaumi.

Starfsmenn Neytendasamtakanna hlakka til að taka þátt og hitta áhugasama neytendur, að ekki sé talað um félagsmenn, og eiga við þá gott spjall.

Íslenska grænmetið og plastumbúðir



Kristín Linda Sveinsdóttir er markaðsstjóri Sölufélags garðyrkjumanna

Íslenskt grænmeti er vinsælt hjá neytendum en margir kvarta yfir því að umbúðafarganið sé heldur mikið enda er meira og minna öllu grænmeti pakkað inn í plastumbúðir af einhverju tagi þótt vissulega sé einnig eitthvað um pappumbúðir. Þá þykir mörgum súrt í broti að geta ekki keypt íslenskt grænmeti í lausu, svo sem paprikur og tómata.

Neytendablaðinu lék forvitni á að vita hvort ekki væri hægt að minnka plastumbúðir utan um íslenskt grænmeti. Kristín Linda Sveinsdóttir, markaðsstjóri Sölufélags garðyrkjumanna, varð fyrir svörum. „Sölufélag garðyrkjumanna hefur það að markmiði að reyna eftir fremsta megni að minnka plastumbúðir. Fyrirtækið hefur á síðustu árum minnkað notkun á plasti til muna og nú erum við að vinna í því að fara enn lengra og yfir í umbúðir sem unnar eru úr plöntusterkju. Óskjur og glös koma til með að halda sínu útliti og gegnsæi þannig að neytendur verða ekki mikið varir við breytinguna. Við komum til með að merkja þessar umbúðir sérstaklega svo neytendur geti verið fullvissir um að þeir séu ekki að

kaupa plastumbúðir. Þessi þróun tekur tíma en við stefnum á að koma með slíkar umbúðir á markað á þessu ári. Filmur og pokar eru líka í skoðun hjá okkur og um leið og við finnum hráefni sem kemur í staðinn fyrir plastið hvað varðar útlit og verð stefnum við á að taka slíkt í notkun.“

Lengir líftímann

Kristín leggur áherslu á að rétt val á umbúðum, þ.e. innihald pappa og tegund matvælafilma, tryggji lengri líftíma grænmetisins bæði í verslunum og heima fyrir og slíkt hjálpi til við að minnka matarsóun. „Allar okkar umbúðir í dag eru úr endurvinnanlegu hráefni og því er mikilvægt fyrir neytendur að vera meðvitaðir um flokkun. Með markvissri flokkun er hægt að endurvinna umbúðirnar og sjá þannig til þess að þær geti orðið hráefni í nýjar vörur.“

Ekki selt í lausu?

Mörgum þykir súrt í broti að hafa ekki meira val um að kaupa íslenskt grænmeti í lausu. Sérstaklega má nefna þar tómata og papriku. Kristín segir ástæðu fyrir þessu. „Sölufélag garðyrkjumanna pakkar inn sínu grænmeti til að aðgreina það frá innflutta grænmetinu til að tryggja að neytendur geti verið fullvissir um að þeir séu að kaupa íslenskt grænmeti. Að selja grænmetið í lausu tryggir ekki það val. Það hefur oft komið fyrir í verslunum að erlendir tómatar og paprikur eru settar í okkar grænu fjölnota kassa sem eru mjög sýnilega merktir Sölufélagi garðyrkjumanna og neytendur kaupa þessa vöru í góðri trú um að hún sé íslensk. Þetta er að sjálfsögðu mjög miður. Kaupmenn geta pantað frá okkur paprikur eða tómata í lausu en þeir

hafa oft ekki treyst sér til að tryggja að varan sé rétt merkt, þ.e. að um íslenska vöru sé að ræða og frá hvaða bónda hún kemur. Við erum með stefnu um að fullkominn rekjanleiki sé til staðar á öllum okkar vörum. Neytendur eigi alltaf að geta fengið að vita frá hvaða bónda varan kemur og þeim upplýsingum komum við til skila á umbúðunum.“



Það er ekki algengt að hægt sé að kaupa íslenska tómata í lausu en það kemur þó fyrir.



Agúrkur eru gjarnan pakkaðar í plast. Aðspurð segir Kristín að slíkt auki líftíma gúrkunnar sem annars linist fljótt. Verið sé að skoða aðrar leiðir, m.a. umhverfisvænni filmu.

Fjölnota kassar sem hverfa



Í fyrra var sagt frá því í fréttum að fjölnota kassar Sölufélagsins leyndust víða og var fólk hvatt til að skila kössunum.

Kristín segir að viðbrögðin hafi verið góð en þó sé enn mikið um það að kassar skili sér ekki. „Við erum með fullkomna þvottastöð sem sér um að þrifa og sótthreinsa kassana svo

hægt sé að nota þá aftur og aftur og við þvolum um 800.000 kassa á ári. Við vitum að þessir kassar fara á flakk og lenda oft inni í geymslum eða öðrum stöðum þar sem þeir eru nýttir undir annað. Þetta er mikið fjárhagslegt tap fyrir okkar bændur og við biðlum því til fólks sem veit af kössunum einhvers staðar að koma þeim til okkar.“

Mýkingarefni til óþurftar?

Mörgum finnst óhugsandi að þvo þvott án þess að nota mýkingarefni. Þvotturinn verður mýkri, ilmar vel og síðast en ekki síst getur mýkingarefnið hjálpað til við að „af-rafmagna“ föt. En ekki eru allir hrifnir af notkun mýkingarefna og fyrir því eru góðar og gildar ástæður. Stefán Gíslason umhverfisstjórnunarfræðingur veit meira um málið.

Stefán segir notkun mýkingarefna aðallega umdeilanlega vegna þess að í þeim eru ýmis efni sem geta verið skaðleg fyrir heilsu og umhverfi, auk þess sem mýkingarefni séu oftast en ekki gagnslaus. Margir nota mýkingar-

efni til að þvotturinn ilmi en Stefán bendir á að í raun á ekki að vera nein lykt af hreinum þvotti. „Lykt sem stafar af þvottaefnum eða mýkingarefnum er efnalykt sem hefur ekkert með hreinlæti að gera. Mýkingarefni innihalda efnakokteil og virkni efnanna byggist á að þau sitji sem fastast utan á tauinu þegar búið er að þvo það. Þessi efni losna þaðan aftur smátt og smátt og geta þá hugsanlega borist inn í líkamann, annað hvort í gegnum húðina eða þá með því að við öndum efnunum að okkur, sem við gerum auðvitað, því að annars myndum við ekki finna þessa lykt. Efnin eru ekki bara varhugaverð fyrir heilsuna heldur geta

þau skaðað lífríkið enda skolast hluti þeirra út með fráveituvatninu.“ Stefán bendir enn fremur á að ýmislegt bendi til þess að sveppamygla sé algengari í þvottavélum þar sem notuð eru mýkingarefni og í ofanálag eru efnin eldfim sem þýðir að föt sem skoluð eru með mýkingarefni eru eldfimari en önnur föt. Fyrir þá sem sækjast eftir því að mýkja fötin segir Stefán annan kost vera í boði: „Í stað þess að kaupa tiltölulega dýr efni sem eru í mörgum tilvikum gagnslítill og í flestum tilvikum varasöm fyrir umhverfi og heilsu er reyndandi að setja nokkrar teskeiðar af 4-6% borðediki í mýkingarefnishólfid á þvottavélinni.“

Málum vegna leigufélaga fjölgar

- ástandið á leigumarkaði mjög erfitt

Leigjendaaðstoðin fer ekki varhluta af því alvarlega ástandi sem ríkir á húsnæðismarkaði. Þær byggingaframkvæmdir sem nú eru komnar af stað, og eru fyrirhugaðar, eiga vart eftir að ná utan um þá miklu þörf sem er og verður eftir íbúðarhúsnæði. Á sama tíma hefur sá mikli ferðamannastraumur sem hefur legið til landsins einnig tekið til sín íbúðir sem annars væru á kaup- eða leigumarkaði.

Stöðug aukning erinda hefur verið hjá Leigjendaaðstoð Neytendasamtakanna og má segja að ástandið á leigumarkaði endurspeglar ágætlega í þeim fyrirspurnum sem þjónustan fær. Þannig voru þau mál sem komu á borð Leigjendaaðstoðarinnar töluvert smærri í sniðum og einfaldari fyrir nokkrum árum heldur en nú er. Þetta er þó ekkert skrítið ef litið er til versnandi ástands á leigumarkaði undanfarin ár, en leiguverð hefur til að mynda hækkað um rúm 60% á höfuðborgarsvæðinu frá árinu 2011.

Erindum vegna leigufélaga hefur fjölgað

Umsvif leigufélaga hafa aukist mikið á undanförunum árum. Mest hefur stækkun þeirra þó verið á undanförunum þremur árum og má finna dæmi um stórt leigufélag sem hefur sexfaldast að stærð á þeim tíma. Stór leigufélög hafa keypt minni leigufélög og samræmt þá leigusamninga sem í boði eru, sem hefur ef til vill ákveðna hagræðingu í för með sér. Þrátt fyrir þetta virðist leiguverð hjá leigufélögum síst lægra en gengur og gerist á leigumarkaði almennt. Það er þó verra að sum leigufélög virðast reyna að ná ákveðinni yfirburðarstöðu gagnvart

leigjendum sínum í krafti stærðar sinnar, t.d. þegar félögin eiga meirihluta þeirra leigubúða sem í boði eru í ákveðnu bæjarfélagi. Það hefur í för með sér ákveðna tregðu hjá leigjendum til að mótmæla ef þeir telja á sér brotið, af ótta við að missa húsnæði sitt. Það á ekki síst við ef leigufélagið er fyrirferðarmikið á svæðinu. Samhliða því að umsvif leigufélaga hafa aukist hefur fyrirspurnum og erindum til Leigjendaaðstoðarinnar vegna ágreinings leigjenda við leigufélög fjölgað. Fyrir nokkrum árum komu varla inn mál á borð Leigjendaaðstoðarinnar vegna leigufélaga nema þegar leigufélögin sjálf höfðu samband og óskuðu upplýsinga. Var það jafnvel tilfinning starfsmanna þjónustunnar að leigufélögin væru oft og tíðum þægilegri í samskiptum og jafnvel sanngjarnari leigusalar en einstaklingar. Nú má hins vegar merkja aukna hörku í samskiptum leigufélaga og leigjenda.

30% hækkun á leigu

Fyrir stuttu sendi stórt leigufélag, sem hafði keypt minna leigufélag, öllum þeim sem höfðu gert leigusamning við minna leigufélagið bréf þar sem þeim var tilkynnt að leiguverð þeirra kæmi til með að hækka um 30% frá og með næstu mánaðamótum. Leigjendur voru beðnir um að koma við á skrifstofu félagsins sem allra fyrst til þess að undirrita nýja samninga, þar sem þessi hækkun væri tiltekin sérstaklega. Leigjandi sem leitaði til Leigjendaaðstoðarinnar neitaði að sætta sig við þessa hækkun, enda var hann með ótímabundinn leigusamning og átti því rétt á sex mánaða uppsagnarfresti. Leigufélagið hafði litla þolinmæði fyrir þeim svörum leigjandans og var honum einfaldlega send uppsögn en

Merkja má aukna hörku í samskiptum leigufélaga og leigjenda

ekki boðinn nýr samningur að þeim tíma liðnum. Þegar leigjandinn leitaði eftir svörum var honum tilkynnt að það væru margir sem vildu greiða 30% hærra verð fyrir íbúðina sem hann væri að leigja og ef hann vildi nýta uppsagnarfrestinn frekar en að gera nýjan samning með hækkuðu leiguverði yrði hann að gera sér grein fyrir því að leigufélagið gæti ekki lofað neinu um áframhaldandi leigu að uppsagnarfresti liðnum. Leigufélagið er hér ekki að brjóta nein lög en það má halda því fram að athæfið sé siðlaust. Málið kom því ekki til frekari vinnu hjá Leigjendaaðstoðinni.

Útgöngugjald

Leigjendaaðstoðin hefur fengið mörg dæmi um ágreining sem hefur komið upp þegar leigjandi flytur úr leigubúð sem er í eigu leigufélags. Almenna reglan er sú að leigjandi skilar af sér leigubúð á umsömdum degi, sem tiltekinn er í leigusamningi, en í vissum tilfellum semja leigjandi og leigusali um að leigjandi sé heimilt að yfirgefa íbúðina á annarri dagsetningu. Stundum er um að ræða nokkurra daga frávík frá almennu reglunni en stundum er um að ræða marga mánuði. Þegar svo ber undir er það almenna reglan að



Mætt heim til leigjenda að kvöldlagi

Leigjandi hafði búið í íbúð í eigu leigufélags í nokkurn tíma þegar félagið var selt öðru og stærra félagi. Nýja leigufélagið vildi bjóða leigjandanum nýjan samning sem hljóðaði upp á hærra leiguverð og átti sá samningur að taka gidi strax. Þegar leigjandinn hafði ekki mætt á skrifstofu leigufélagsins mætti þrekvaxinn maður heim til leigjandans að kvöldlagi og fór fram á að leigjandinn skrifaði undir. Leigjandinn neitaði því og tjáði leigufélaginu, eftir að hafa rætt við Leigjendaaðstoðina, að hann ætlaði sér að leita til kærunefndar húsamála vegna málsins. Í kjölfarið lentu margir aðrir leigjendur sama leigufélags í sama fjöleignarhúsi í sama vandamáli og voru íbúarnir sam-mála um að leita saman til kærune-fndarinnar. Þá hafði leigufélagið samband við leigjandann og bauð honum nýja og betri íbúð í sama húsi gegn óbreyttu leigu-verði ef hætt yrði við þessi áform. Leigjandinn hélt þó sínu striki og rekur nú mál fyrir kærunefndinni gegn leigufélaginu þar sem hann krefst þess að fá að leigja íbúðina á sama verði og samningur hans, sem er tímabundinn til lengri tíma, kveður á um.

leigusali eigi ekki að lenda í fjárhags-tjóni þegar flutningur er að frumkvæði leigjanda. Þannig ber leigjanda í raun að greiða leigu þar til nýr leigjandi tekur við. Eins og eftirspurnin eftir leiguhús-næði hefur verið á undanförunum árum hefur það ekki reynst leigusölu erfitt að finna leigjendur í stað þess fyrri og er þetta því sjaldan vandamál. Það kom því mikið á óvart þegar til Leigjendaaðstoðarinnar fóru að berast mál þar sem ákveðið leigufélag fór að krefja leigjendur í þessari stöðu um sérstakt gjald fyrir að fá að flytja út. Í þeim málum var fjárhagslegt tjón leigu-félagsins ekkert, því nýr leigjandi tók einfaldlega við íbúðinni samdægurs. Þrátt fyrir það fékk fyrri leigjandi sendan reikning upp á fjárhæð sem svaraði heilum mánuði af leigugreiðslum undir yfirskriftinni „útgöngugjald“. Í raun og veru gera húsaleigulögin ekki ráð fyrir að slíkt gjald geti komið til og þar sem lögin eru ófrávíkjanleg þegar kemur að íbúðarhúsnæði var það afstaða Leigjendaaðstoðarinnar að leigjanda bæri ekki að greiða gjaldið.

Starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar vita ekki til þess að mál sem varða hið svokallaða „útgöngugjald“ hafi komið til kasta kærunefndar húsamála enn sem komið er.

Alls ekki öll leigufélög slæm

Það er langt því frá að öll leigufélög séu slæm. Það geta verið margir og góðir kostir við það að leigja af leigufélagi og upplifa leigjendur þeirra sig jafnvel öruggari en þeir sem leigja íbúð af einstaklingum. Einnig ber að hafa í huga að þau mál sem koma á borð Leigjendaaðstoðarinnar eru yfirleitt vegna ágreinings og deilna milli leigjenda og leigusala. Ánægðir leigjendur þurfa eðli málsins samkvæmt síður á aðstoð að halda. Það er þó staðreynd að aukin harka virðist hafa færst í samskipti leigufélaga og leigjenda og ágreiningsmálum hefur fjölgað og er það áhyggjuefni.



Ráðherra situr fyrir svörum

VIÐTAL VIÐ ÞORSTEIN VÍGLUNDSSON



Þorsteinn Víglundsson er félags- og jafnréttisráðherra og húsnæðismálin heyrja því undir hann. Neytendablaðið lagði nokkrar spurningar fyrir ráðherra varðandi þá þröngu stöðu sem nú ríkir á leigumarkaði.

Hvernig er ráðuneytið að bregðast við því ófremdarástandi sem ríkir á leigumarkaði?

Ófremdarástand á leigumarkaði er bein afleiðing af framboðsvanda á húsnæðismarkaði almennt á höfuðborgarsvæðinu. Sá sértæki vandi sem leigjendur standa frammi fyrir verður ekki leystur nema húsnæðisvandinn

allur sé leystur. Í febrúar var stofnsettur Aðgerðahópur stjórnvalda vegna húsnæðisvandans. Í hópinn völdust fulltrúar fjögurra ráðherra, en auk félagsmálaráðherra áttu umhverfisráðherra, fjármálaráðherra og samgönguráðherra fulltrúa í hópnum, auk Samtaka sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu. Aðgerðahópurinn fékk það hlutverk að skoða hvernig koma megi í veg fyrir að ástand líkt því sem nú er uppi skapist aftur og að finna lausnir sem flýtt gætu fyrir lausn vandans.

Hópurinn kynnti niðurstöður sínar á blaðamannafundi föstudaginn 2. júní þar sem 14 aðgerðir í húsnæðismálum voru kynntar. Munar þar mestu um tvennt; aukna uppbyggingu á höfuðborgarsvæðinu á lóðum sem ríkið mun, í samstarfi við sveitarfélögin, standa að og samræmingu húsnæðisáætlana sveitarfélaganna, sem komið hefur verið fyrir hjá Íbúðalánasjóði.

Hefur þú áhyggjur af því að ferðamannastraumurinn hingað til lands hafi neikvæð áhrif á leigumarkaðinn?

Ég tel alveg ljóst að sú staðreynd að á hverjum tíma dveljist 35-45.000 ferðamenn á landinu hafi veruleg áhrif á leigumarkaðinn. Mikill fjöldi eigna hefur farið úr langtímaleigu í skammtímaleigu til ferðamanna og enn meiri fjöldi fer í leigu til ferðamanna yfir sumarmánuðina.

Ef já, hvernig er ráðgert að bregðast við því?

Aðgerð 3 í aðgerðaáætlun stjórnvalda miðar að því að fækka eignum sem eru í skammtímaleigu til ferðamanna. Þar hafa sveitarfélögin nú þegar talsvert um það að segja hvort leyfi sé veitt til heilsársútleigu til ferðamanna, en töluvert skortir uppá eftirfylgni í þeim málum. Við því verður brugðist.

Leigjendaaðstoðin hefur orðið vör við margvísleg vandamál tengd leigufélögum sem í krafti stærðar sinnar ganga sum hver mjög hart fram. Telur þú að það geti falist í því vandamál hversu stór sum leigufélög eru orðin?

Greining á stærð leigufélaga á markaði bendir ekki til þess að þau séu komin í þá stærð að í því felist sérstakt vandamál, né heldur að þau hafi burði til að stýra verði á húsnæðismarkaði. Tilkoma stórra leigufélaga er tiltölulega nýleg hér á landi og viðbúið að sú breyting gerist ekki alveg hnökralaust. Við í ráðuneytinu fylgjumst vel með þessum markaði og nefna má að ein aðgerðin sem kynnt var 2. júní síðastliðinn fjallar einmitt um mikilvægi þess að bæði leigusalar og leigjendur séu meðvitaðir um réttindi sín og skyldur. Efnt verður til árvekníataks fyrir þessa hópa.

Varnarefni finnast í gojiberjum

Gojiber eru vinsæl heilsufæða. Þessi litlu rauðu ber, stundum kölluð úlfaber, eru gjarnan markaðssett sem ofurfæða sem geti jafnvel fyrirbyggt krabbamein og aukið kyngetuna. Berin innihalda þó ekki bara yfirnáttúrulega eiginleika.

Kína er einn stærsti gojiberjaræktandi heims en þar í landi er ríkt hefð fyrir gojiberjum í matargerð og í náttúru-lyfjum. Ræktendur nota þó gjarnan vel af varnarefnum svo sem illgresis-eyði og meindýraeitri. Í rannsóknnum sænsku matvælastofnunarinnar hefur ítrekað komið í ljós að gojiberin innihalda leifar af mörgum ólíkum varnarefnum. Þá eru einnig dæmi um að þau innihaldi myglueitur.

Sænska neytendablaðið Råd och Rön rannsakaði efnainnihald gojiberja og voru 12 vörumerki undir. Þar af voru 4 tegundir lífrænt ræktaðar. Alls fundust 22 mismunandi tegundir varnarefna í 8 tegundum af 12. Það bendir til mikillar notkunar slíkra efna við gojiberjaræktun. Þá fundust leifar af myglueitri í einni tegund. Í fjórum tegundum fundust efnin í meira magni en Evrópu-sambandið heimilar. Engin eiturefni fundust í lífrænu berjunum en í einni lífrænni tegund fannst reyndar örlítið magn af myglueitri. Í sumum tegundum fundust leifar af eiturefnum sem eru bönnuð innan ESB, svo sem efnin carbofuran og propagit. Efnin geta verið skaðleg heilsu, bæði við neyslu og fyrir þá sem vinna með efnin á ökrum úti. Þá þarf ekki að fjölyrða um þau neikvæðu umhverfisáhrif sem slík efni hafa í lífríkinu.

Fjórar tegundir komu verst út, þar á meðal vörumerki ICA verslunarkeðj-

unnar, „Gott liv“, sem innihélt leifar af 17 varnarefnum, þar af 6 sem eru bönnuð innan ESB. Tvö varnarefni fóru yfir viðmiðunarmörkin. Eftir að rannsóknin var birt gaf ICA út að sölu á tegundinni yrði hætt á meðan fyrirtækið leitaði eftir nýjum birgjum. Annað vörumerki, Risenta, sem kom einnig hvað verst út, mun skipta alfarið yfir í lífrænt ræktuð gojiber. Út frá þessari rannsókn verður að álykta að lífrænt ræktuð gojiber séu öruggasta valið ef markmiðið er að forðast efna-leifar í gojiberjum.

Í sumum tegundum fundust leifar af eiturefnum sem eru bönnuð innan ESB

Eftirlitið á Íslandi

Hér á landi fylgist Matvælastofnun með því hvort varnarefnaleifar sem finnast í grænmeti og ávöxtum fari yfir leyfileg mörk. Ingibjörg Jónsdóttir, sérfræðingur hjá Matvælastofnun, segir að árlega sé tekin á milli 230 – 240 sýni og af þeim séu ekki nema örfá með leifar yfir hámarksgildi. Þá fylgist Matvælastofnun með því sem er að gerast í Evrópu, m.a. í gegnum Matvælaöryggisstofnun Evrópu en í skýrslu stofnunarinnar frá því 2015 er yfirlit yfir þær vörur sem oftast greinast með leifar yfir hámarksgildi. Ingibjörg segir að af þeim vörum sem mest er neytt

hérlandis sé það aðallega te, kryddjurtir og ýmsar gerðir af salati sem oft mælast með leifar yfir hámarksgildum. Í sýnatökum hér heima hafi einnig komið í ljós varnarleifar yfir hámarksgildi í bæði spínati og steinselju. Ingibjörg tekur fram að í langflestum sýnum eða í 97,2% tilfella finnast alls engar leifar eða leifar sem eru innan hámarksgildis. „Það er því alveg óhætt að borða grænmeti og ávexti og í flestum tilvikum vegur heilsufarslegur ávinningur af neyslu grænmetis og ávaxta mun þyngra en neikvæð áhrif af hugsanlegum leifum varnarefna.“ Aðspurð hvort ekki sé ástæða til að skoða gojiberin hér á landi svarar Ingibjörg því játandi en ekki þurfi síður að skoða önnur matvæli sem koma langt að. „Það hefur sýnt sig í niðurstöðum Matvælaöryggisstofnunar Evrópu fyrir árið 2015 að vörur sem koma frá löndum utan ESB reynast oftast innihalda leifar varnarefna yfir hámarksgildi. Hlutfallið er 5,6% fyrir ræktun utan ESB en 1,7% fyrir ræktun innan ESB. Gojiber voru ekki nefnd í skýrslunni fyrir árið 2015 enda mjög fá sýni tekin af þeim.“



Ingibjörg Jónsdóttir

Furðulegir viðskiptahættir

- Seinni flugleggur fellur niður

Neytendasamtökunum berast gjarnan ábendingar og kvartanir frá neytendum vegna skilmála flugfélaga þess efnis að nýta verði flugmiða í réttri röð annars falli öll bókunin niður. Þessir skilmálar geta haft mikinn kostnað í för með sér fyrir farþega sem einhverra hluta vegna geta ekki nýtt fyrri fluglegginn. Nýlega bárust samtökunum eftirfarandi erindi:

„Ég get ekki lengur orða bundist yfir þeirri furðulegu reglu Icelandair að ógilda seinni fluglegg ferðar ef sá fyrri er ekki nýttur. Þetta þýðir að ef ég nýti ekki fyrri legginn (t.d. ef ég fer með öðrum hætti til útlanda, sameina vinnuferð o.s.frv.) er ég búinn að tapa miðanum til baka þrátt fyrir að hafa greitt fyrir báðar ferðir. Stenst þetta lög? Þetta hefur tíðkast hjá Icelandair í 30 ár og skiptir þá engu hvort fólk lætur vita fyrirfram að það nýti ekki fyrri fluglegginn (svo hægt sé að fylla sætið), seinni leggurinn dettur dauður niður. Ég hefði talið að ef fólk kaupir miða báðar leiðir gæti það sjálft ráðið því hvort það nýtti fyrri legginn eður ei. Þetta er stórfurðulegt og setur fólk í mjög vonda stöðu. Ég hef í tvígang þurft að kaupa miða heim (með börn með mér!) á uppsprengdu verði því miðinn minn var bara ekki lengur í gildi.“

Ósanngjarnir skilmálar

Að mati Neytendasamtakanna er sérkennilegt ef flugfélög ógilda alla bókunina ef farþegi mætir ekki í fyrri fluglegg bókuar. Upp geta komið aðstæður sem gera farþega ókleift að fljúga fyrri fluglegginn, en farþeginn getur þó haft hug á að reyna að koma sér með öðrum leiðum til áfangastaðarins og nýta sér þá seinni fluglegg bókuarinnar. Í slíkum tilvikum mætti ætla að það skipti ekki máli fyrir flugfélagið hvort farþegi hafi mætt í fyrri flugið eða ekki, enda hafi flugfélagið fengið greiðslu fyrir bókunina og ekki hægt að sjá hvaða tjóni flugfélagið verður fyrir ef farþegi nýtir ekki fyrri fluglegginn.

Aukin samkeppni í flugi til og frá landinu hefur sem betur fer færnt neytendum hagstæðara verð en samkeppnin ætti einnig að tryggja sanngjarnari skilmála. Það er því nokkuð sérstakt að þessir skilmálar Icelandair, og reyndar fleiri flugfélaga, séu ennþá í gildi. Vissulega ríkir samningsfrelsi en hér er spurningin hvort um sé að ræða ósanngjarna samningsskilmála og um það er deilt. Hingað til hafa margar úrskurðarnefndir og dómstólar í Evrópu talið þessi ákvæði í lagi en ýmslegt bendir til þess að sú afstaða sé að breytast.

Hverju svara Wow og Icelandair?

Neytendasamtökin sendu erindi til WOW og Icelandair og spurðu hvernig málum væri háttað ef viðskiptavinur mætir ekki í fyrri fluglegg bókuar og hvort honum yrði þá meinað að nýta sér seinni legginn. WOW svaraði á þá leið að engir slíkir skilmálar væru fyrir hendi hjá fyrirtækinu og að þótt fyrri flugleggur sé afbókaður eða ekki mætt í flug sé farþega heimilt að nýta seinni fluglegginn. Icelandair svaraði ekki efnislega erindi samtakanna, nema með vísun í afstöðu alþjóðasamtaka flugfélaga og ferðaskrifstofa (IATA), en séu skilmálar fyrirtækisins skoðaðir er ekki hægt að skilja þá með öðrum hætti en svo að ef farþegi mætir ekki í fyrri fluglegg bókuar sé seinni leggurinn afbókaður. Það kemur líka heim og saman við þær kvartanir sem Neytendasamtökin hafa fengið vegna sambærilegra mála, en þau snúa í flestum tilfellum að Icelandair.

Ónýttir flugleggir víða til skoðunar

Það er víðar en hér sem þessir umdeildu skilmálar flugfélaga eru til skoðunar. Hæstiréttur í Austurríki hefur t.d. komist að þeirri niðurstöðu að almennir skilmálar flugfélaga í Austurríki, sem kveða á um að ef farþegi mætir ekki í fyrri fluglegg bókuar (óháð ástæðu) sé honum meinað að nýta sér seinni legginn heim, brjóti gegn austurrískum lögum. Það sama var talið eiga við ef farþegi notar einungis fyrri fluglegg en ekki þann seinni og flugfélag ákveður að rukka farþegann um hærra verð fyrir fyrri fluglegginn eftir á. Að mati dómstólsins þarf að athuga hvort farþegi hafi viljað nota báða flugleggina en ekki getað gert það vegna t.d. óviðráðanlegra aðstæðna eða veikinda sem komu upp eftir bókunina.

Neytendasamtökin vita til þess að Evrópusambandið er nú með í skoðun hvort það eigi að banna upp að vissu marki skilmála hjá flugfélögum sem kveða á um að ef farþegi nýtir sér ekki fyrri fluglegg bókuar megi neita honum um sæti í heimfluginu í seinni legnum. Hins vegar var víst ákveðið að skoða ekki algjört bann við slíkum skilmálum, þar sem það gæti skert möguleika flugfélaga á að bjóða tengiflug á lægra verði en beint flug og þar með skaðað samkeppni. Það verður athyglisvert að fylgjast með hvort sú verði raunin, þ.e. að slíkir skilmálar verði bannaðir a.m.k. að einhverju marki í framtíðinni.



Aukin samkeppni í flugi til og frá landinu hefur færnt neytendum hagstæðara verð en samkeppnin ætti einnig að tryggja sanngjarnari skilmála

Dýrkeypt að gleyma vegabréfi

Sóley Björk Stefánsdóttir er bæjarfulltrúi á Akureyri. Hún lenti í heldur óskemmtilegri reynslu fyrir skömmu þar sem ónýttur flugleggur kemur meðal annars við sögu.

„Ég var að fara á þriggja daga fund í Feneyjum og þegar ég kem í flugstöð Leifs Eiríkssonar uppgötva ég mér til skelfingar að ég er ekki með passann minn. Ég byrjaði á því að breyta fluginu mínu til Parísar með WOW og borgaði 13.000 kr. í breytingargjald. Ég átti svo flug með Air France til Feneyja kl. 21 um kvöldið. Það var ekkert flug til Parísar frá Keflavík fyrr en síðdegis, með áætlaðan landingartíma kl. 20:50, svo ég gekk í að reyna að ná sambandi við þjónustuskrifstofu Air France. Ég hafði allan tímann í heiminum því klukkan var sex að morgni og allt of snemmt til að hringja heim og biðja um að passanum yrði komið í flug til Reykjavíkur. Ég sat því næstu þrjá tímana og hringdi aftur og aftur í Air France og fékk alltaf sama símsvarann sem lofaði að gefa mér samband við þjónustufulltrúa og bað mig um að hinkra aðeins en samkvæmt vef Air France opnar þjónustusíminn þeirra kl. 8. Á endanum gafst ég upp á símabiðinni en hugsaði um leið með þakklæti til breyttra aðstæðna á símamarkaðinum. Nú er orðið mjög ódýrt að eiga samskipti við útlönd og ekkert mál að hringja aftur og aftur í einhverja talvél í Frakklandi án þess að fara á hausinn.

Ég ákvað því að krossa fingur og vona að fluginu frá París til Feneyja yrði seinkað svo ég næði því og allt vesen væri þá úr sögunni og ákvað í bjartsýni minni að fjárfesta ekki í nýju flugfari með EasyJet. En það var því miður ekki svo. Engin frestun var á fluginu til Feneyja svo ég fór á hótél nálægt flugvöllinum í París og gisti þar. Þegar ég var búin að koma mér fyrir á hótelinu bretti ég upp ermar og hugðist bóka flugfar til Feneyja. Þá bar svo við að miðinn sem hafði kostað 11.000 kr um morguninn var kominn í 22.000 kr. og á meðan ég var að ganga frá bókuninni fékk ég svo meldingu um það að vegna mikillar eftirspurnar hefði verið ákveðið að hækka hann í 25.000 kr. Ég átti ekki margra kosta völ og borgaði.

Daginn eftir flaug ég svo með EasyJet til Feneyja og komst á fundinn og hélt þar með að ferðaraunum mínum væri lokið og gerði mitt besta til að hugsa ekki um að klaufaskapurinn með passann hefði kostað mig 50.000 kr.

Þegar að heimferð kom ætlaði ég, eins og flestir aðrir fundarmenn, að tékka mig inn í gegnum netið. En það gekk ekki, sama hvað ég reyndi. Þá fór mig fór að gruna að það væri eitthvert vesen í gangi með flugmiðann og ákvað að mæta snemma út á flugvöll næsta dag þrátt fyrir að flugið færi ekki fyrr en seinni partinn. Það reyndist ágætis ákvörðun því konan á upplýsingaborði Air France upplýsti mig um að það væri ekki nokkur leið að ég fengi að nota flugmiðann minn vegna þess að ég hafði „skrópað“ í fyrra flugið. Það var enga miskunn að fá hjá henni þrátt fyrir að ég útskýrði ástæðuna fyrir því að ég mætti ekki í hitt flugið. Ég þurfti því að gjöra svo vel að kaupa nýja miða frá Feneyjum til Parísar á 23.000 kr.

Það að gleyma passanum heima reyndist sem sagt verða 73.000 kr. námskeið í núvitund (já, það tók á að láta ekkert af þessu skemma daginn og sú æfing var bæði holl og góð) haldið í þremur löndum og má svosum deila um hvort það telst dýrt eða ódýrt...!”



Sóley Björk Stefánsdóttir

Ekki D-vítamín í öllum vörum frá Lýsi

Kona hafði samband við samtökin og sagðist hafa keypt OMEGA 3 Forte frá Lýsi hf en við þau kaup gekk hún hreinlega út frá því að hylkin innhéldu D-vítamín. Þegar hún skoðaði kassastrimilinn sá hún hins vegar að á honum stóð „Omega Forte án A&D“. Gefum konunni orðið: „Nú geri ég mér grein fyrir að það er erfitt að tilgreina í innihaldslýsingu á vöru hvað hún inniheldur ekki. Þó er það þannig að tengsl lýsis og D-vítamíns eru mjög sterk í hugum fólks og oft er gengið úr frá því að í lýsisafurðum séu tiltekin vítamín. Ég tel því að rétt væri að tilgreina að þessi tiltekna vara innihaldi ekki D- og A-vítamín og mætti standa á pakkanum það sama og er á kassakvittun verslunarinnar. Fyrirtækið Lýsi hf. er með fjölda afurða á markaði og því mikilvægt að upplýsingar á umbúðum séu þannig að fólk eigi auðvelt með að átta sig á hvaða munur sé á þessum vörum.“

Neytendasamtökin höfðu samband við Lýsi hf. til að grennslast frekar fyrir um málið. Í svari frá fyrirtækinu segir að til séu ótal tegundir af lýsi og innihaldi sumar D-vítamín en aðrar

ekki. Það geti valdið ruglingi að í hugum margra neytenda merki hugtakið „lýsi“ nánast það sama og þorskalýsi. Þorskalýsi sé hefðbundinn A- og D-vítamínjafi en margar vörur fyrirtækisins séu ekki unnar úr lifur og misjafnt hvort þær innihaldi D-vítamín eða ekki. „Við viljum hvetja neytendur til þess að lesa vel utan á umbúðir. Þeir eiga vissulega heimtingu á greinagóðum merkingum og leggjum við okkur fram um að veita réttar upplýsingar. Næringarefni eru alltaf skilmerkilega talin upp en venjulega ekki minnst á þau sem varan inniheldur ekki – enda ekki gerð krafa um það. Hákarlalýsið er þarna undantekning. Um er að ræða lifrarlýsi sem inniheldur lítið af vítamínum og er hnykk á því með eftirfarandi texta á umbúðunum: „Hákarlalýsi inniheldur ekki D-vítamín og óverulegt magn A-vítamíns.“

Þá kemur fram í svarinu að Lýsi hf. hafi ekkert með merkingar á kassastrimlum að gera og að fyrirtækið þakki ábendinguna og muni hafa hana til hliðsjónar.

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

Loksins!

FRÁ FORMANNI



koma Costco inn á markaðinn hefur á vöruverð á Íslandi.

Það hefur ekki farið fram hjá neinum Íslendingi að ný samkeppni hefur hafið innreið sína á íslenskan heildsölu- og smásölumarkað. Þegar vöruverð í Costco er skoðað bærast blendnar tilfinningar í brjóstum íslenskra neytenda. Gleði og fögnuður yfir því að loksins skuli vera komin alvöru samkeppni sem færir okkur mun lægra vöruverð en hingað til hefur staðið til boða. Á sama tíma ólgar reiðin í brjóstum íslenskra neytenda sem sjá hve óhóflega hátt vöruverð hefur verið hér á landi fram til þessa. Og það er ekki aðeins verðið sem vekur athygli. Vöruúrvalið og gæði, t.d. grænmetis og ávaxta, eru slík að Íslendingum finnst þeir komnir til útlanda þegar þeir ganga inn í Costco.

Ljóst er að pottur hefur víða verið brotinn í íslenskri verslun (heild- og/eða smásölu). Verðið sem Costco býður á innfluttum matvörum staðfestir það. Verðið á eldsneytinu hjá Costco staðfestir það. Meira að segja áfengi er miklu ódýrara í Costco en annars staðar. Hefur okkur þó verið talin trú um að verð áfengis á Íslandi ráðist af áfengisgjaldinu en ekki álagningu. Af verðinu í Costco að dæma er ljóst að álagningin á áfengi hefur verið umtalsverð hér á landi, væntanlega á heildsölustigi fremur en smásölustigi. Lögum samkvæmt mega neytendur ekki kaupa áfengi beint frá Costco og njóta því ekki góðs af lægri álagningu þar en annars staðar. Væntanlega nýtir ÁTVR sér það að kominn er á markaðinn nýr áfengisheildsali, sem

býður lægra verð en aðrir áfengisheildsalar, og lætur viðskiptavinum sínum njóta lægra verðs á þeim tegundum sem Costco flytur inn.

Búast má við að í kjölfar innkomu Costco á markaðinn verði miklar hræringar á innlendum heild- og smásölumarkaði. Nú höfum við, íslenskir neytendur, fengið staðfest það sem við höfum ávallt vitað. Vitanlega er árlegur margmilljarða hagnaður verslunarfyrirtækja, hvort sem um er að ræða heild- eða smásölu dagvöru, eldsneytisdreifingu, fatnað eða hjólbarðasölu, á svo fámennum markaði ekki til merkis um virka samkeppni. Fákeppnin hefur bitnað harkalega á íslenskum neytendum og nú segjum við hingað og ekki lengra! Við látum ekki lengur bjóða okkur okkurverð til að eigendur fyrirtækjanna geti greitt sér milljarða í arð á hverju ári! Íslenskir lífeyrissjóðir, sem eiga og ráða flestum þeim fyrirtækjum sem nú verða að lækka verð í samkeppninni við Costco, verða einfaldlega að búa sig undir það að gósentíð þeirra á kostnað neytenda er á enda.

Costco er kærkominn nýbúi á Íslandi. Neytandinn er mælitækið sem við notum til að mæla áhrifin af komu Costco á verðlag á Íslandi. Með samstöðu og öflugum og stórhuga Neytendasamtökum látum við íslenskir neytendur ekki traðka á okkur framár!

Ólafur Arnarson

Árið 2017 er sannarlega ár neytandans á Íslandi. Í janúar kynntu Neytendasamtökin snjallsímaappið Neytandann í samstarfi við hugbúnaðarhúsið Strimilinn. Eins og þið vitið er Neytandinn öflugasta tæki til verðlagseftirlits sem litið hefur dagsins ljós. Hann virkar þannig að notendur nota snjallsíma sína til að skanna strimlana sem þeir fá við kassann. Appið sér um að véllesa strimlana og færa upplýsingar af þeim inn í öflugan gagnagrunn. Frá því í janúar hafa tugir þúsunda strimla verið skannaðir og Neytandinn fær þúsundir verðmælinga á hverjum degi. Gagnagrunnurinn verður öflugri með degi hverjum og á næstu vikum fáum við úr Neytandanum upplýsingar, svart á hvítu, um hvaða raunverulegu áhrif



Stefán Hrafn Jónsson er prófessor í félagsfræði við Háskóla Íslands og stjórnarmaður í Neytendasamtökunum.

Áttu gott neytendaráð sem þú vilt deila?

Vertu vingjarnlegur við afgreiðslufólkið. Sýndu starfi þess áhuga og spjallaðu smá við það. Verslunarferðin verður skemmtilegri og þjónustan verður smátt og smátt betri.

Hvað lætur þú fara í taugarnar á þér sem neytandi?

Misræmi milli hilluverðs og kassaverðs fer afar illa í mig. Ef verslunareigendur geta ekki haft það í lagi ættu þeir ekki að breyta verði á opnunartíma. Eins fer í taugarnar á mér þegar verslanir hækka vöru tímabundið til að lækka það aftur og auglýsa afslátt eða tilboð.

Hvenær keyptir þú síðast köttinn í seknum?

Í fljótu bragði er tvennt sem ég man eftir. Annars vegar þegar ég keypti í Rúmfatalagernum plastdrasl með handfangi sem vildi vera fægiskófla. Brúnin var svo sveigð að allur sandurinn fór undir hana við notkun. Startkaplar í Verkfæralagernum gerðu aldrei neitt gagn nema til að binda utan um ruslapoka. Það er ekki alltaf sparnaður að kaupa ódýrasta draslið.

Hvar fékkst þú síðast frábæra þjónustu?

Það er svo víða sem fyrirtæki eru með frábært starfsfólk og því af mörgu að taka. Í Elko úti á Granda var ungur afgreiðslumaður sem sagði mér allt sem ég þurfti að vita um eldavélar þó ég hefði sagt honum skýrt að ég ætlaði ekki að kaupa, bara skoða. En ég fer líklega þangað aftur. Eins er ég afar ánægður með þjónustuna í Pixlar, eitt síðasta vígið sem framkallar filmur.

Getur þú nefnt góð kaup sem þú gerðir nýlega?

Já, ég keypti í vor afar góða og vonandi sígilda vetrarúlpu á útsölu í 66 gráðum. Það er góður tími að kaupa úlpu á vorútsöllum. Mér skilst að það komi annar vetur síðar.

Hvar liggur sérfræðiþekking þín sem neytanda?

Þetta er erfið spurning. Ég tel að áhuga minn á gegnsæi í öllu starfi, rannsóknum og rekstri megi yfirfæra á neytendamál. Aukið gegnsæi í viðskiptum gæti bætt neytendumhverfi verulega. Lögmálið um framboð og eftirspurn virkar illa ef við takmörkum aðgengi að upplýsingum eins og t.d. um verð og gæði.



Karen Kjartansdóttir starfar hjá Aton sem ráðgjafi í almannatengslum.

Geturðu nefnt góð kaup sem þú hefur nýlega gert?

Ég keypti gönguskíði í Everest í byrjun árs án þess að kunna á skíði. Straujaði kortið, dauðhrædd um að þau myndu daga uppi inni í bílskúr sem vandræðaleg áminning um hvað hægt er að gera vond kaup þegar væntingar til manns sjálfs fara á flug. Skemmst er frá því að segja að þessi skíði færðu mér einhverjar skemmtilegustu stundir sem ég hef átt í útivist.

Hvenær keyptirðu síðast köttinn í sekknum?

Líkast til hafa verstu kaup mín oftast verið einhverjar áskriftir á internetinu sem endurnýja sig sjálfar fram í hið óendanlega ef maður gætir ekki að sér, já, og líka alls kyns tímaritaáskriftir. Ég tek samt fram að mér þykir afar vænt um fjölmiðla og vil helst vera áskrifandi að öllu sem í boði er til að reyna styðja við sjálfstæða fjölmiðlun.

Hvar fékkst þú síðast frábæra þjónustu?

Ég fór á KFC í Hafnarfirði í vetur. Við skulum hafa það á hreinu að það var til þess að gleðja manninn minn og átti ég takmarkaðan þátt í ákvörðuninni. Ansi margir virtust hafa fengið sömu hugmynd þetta kvöld. Þar sem ég stóð í röðinni hálfvúl og lúin komst ég í gott skap því þótt röðin væri löng var afgreiðslufólkið svo einstaklega kurteist og vel skipulagt að mér þótti aðdáunarvert á að hofa. Þá vil ég nefna að í Everest hef ég fengið frábæra þjónustu og móttökur þannig að ég lít svo á að það hafi verið vel þess virði að kaupa gönguskíðabúnaðinn hér á landi en ekki á netinu. Annars virðist ég vera fremur hamingjusamur neytandi og auðvelt að gera mér til geðs.

Hvar liggja veikleikar þínir sem neytandi?

Mér finnst svo gaman að kaupa bækur en les þær alltof sjaldan. Horfi svo í bókahilluna sakbitin yfir allri þessari þekkingu sem ég er ekki að drekka í mig.

Hvar liggja sérfræðiþekking þín sem neytanda?

Í fasteignum, ég hef skannað fasteignavefina í áratugi og þykist afar klár þegar kemur að því að veita góð ráð um góðar fjárfestingar sem eru líklegar til að ávaxta sig á næstu árum. Þessi meinta þekking nýtist þó mun meira í orði en á borði enda er fólk ekki að kaupa fasteignir alla daga.



Húsvíkingurinn Kristján Þór Magnússon er sveitarstjóri í Norðurþingi.

Hvenær keyptirðu síðast köttinn í sekknum?

Það er alltof stutt síðan. Ég fór í sjoppu í gær og keypti tvær pylsur í gegnum lúgu, og keyrði í burtu hratt og örugglega eftir að hafa fengið þær afhentar, enda í tímaþröng. Kemur í ljós við fyrsta bita að starfsmenn sjoppunnar höfðu því miður smellt þeim beint úr ísskápnum í brauðið, án viðkomu í heitum potti, eins og venjan er. Skandall.

Hvar fékkstu síðast frábæra þjónustu?

Um síðustu helgi á Fosshótel Húsavík. Góður matur og einstaklega lipur þjónusta við okkur gestina. Vel gert!

Áttu gott neytendarád sem þú vilt deila

Við hjónin höfum í gegnum tíðina af og til notað peninga-seðla í stað korta við matarinnkaup mánaðarins og sett okkur markmið um hversu miklu við erum tilbúin til að verja af fjármunum til innkaupanna. Það hefur reynst okkur mun auðveldara að ná þeim markmiðum ef við höldum fýsískt á peningunum samanborið við kortanotkunina. Svo er náttúrulega alveg vonlaust að fara svangur í matvörubúð. Það kostar 30% óþarfa.

Hvað lætur þú fara í taugarnar á þér sem neytandi?

Okur fer óskaplega mikið í taugarnar á mér. Það er vegna þess að manni finnst svo auðvelt að sjá það og bregðast við því í grunninn með því að beina viðskiptum sínum eitthvert annað, verði maður fyrir barðinu á slíku. Það er aðeins eitt sem fer meira í taugarnar á mér en okrið og það er ef það kemur frá aðila í ráðandi stöðu á markaði. Það gerir mann auðvitað illan.

Hvar liggja veikleikar þínir sem neytanda?

Þeir liggja kannski aðallega í því að verja ekki aðeins meiri tíma í að velta fyrir mér gæðum og/eða vöruinnihaldi þess varnings sem maður kaupir. Það er mjög auðvelt að festast í viðjum vanans við innkaupin og erfitt er að brjótast út úr einhverju munstri sem maður kemur sér og sínum í. Ég held að ef maður veitti því sem keypt er til heimilisins meiri athygli yrði nokkrum af núverandi vörutegundum í innkaupakörfunni kastað út en aðrar betri fylltu skarðið. Það er markmið til framtíðar að rýna betur í það sem maður er að kaupa, borða eða nota dags daglega.

Gæðakönnun á Espresso-vélum

Úrvalið af espresso-, og hylkjavélum á markaði hér á landi var kannað um miðjan maí og alls eru 100 slíkar vélar í markaðskönnun Neytendasamtakanna sem finna má á læstum síðum félagsmanna. Vélar eru mjög ólíkar að verði og gæðum. Sú ódýrasta kostar um 6.000 krónur en sú dýrasta tæpar 250.000 kr.

Þegar þær vélar sem hér eru seldar eru bornar saman við nýjustu gæðakönnun ICRT (International Consumer Research and Testing) kemur í ljós að 17 vélar sem hér fást hafa verið gæðaprófaðar. Þær má sjá hér í töflunni.

Vélar eru ólíkar að verði og gæðum og eru allt frá því að vera mjög tæknilegar og yfir í það að vera afar einfaldar. Nóg úrval virðist vera á markaðnum og því ættu kaffiþyrstir neytendur að geta fundið vél við sitt hæfi. Samkvæmt sænska Neytendablaðinu eru „hylkja-vélar“ á undanhaldi og meiri áhersla lögð á hinar dæmigerðu espresso-vélar. Hvort það á við hér á landi skal ósagt látið.

Það eru tískustraumar í kaffinu eins og öllu öðru. Svo-kallað bulletproof kaffi (skotheilt kaffi) nýtur mikilla vinsælda og er helst drukkið að morgni dags enda á það að virka sem orkuskot. Það er í grunninn svart kaffi með ósöltu smjöri og olíu (t.d. kókosolíu). Sagan segir að þessi drykkur eigi uppruna sinn að rekja til frumkvöðla í Silicon Valley þaðan sem hann breiddist hratt út.

Annar kaffidrykkur sem sækir í sig veðrið er kalt kaffi. Grófmalað kaffi er þá látið standa í köldu vatni í 10-24 tíma. Þar sem það á það til að verða rammt getur þurft einhverja sætu. Annar kaffidrykkur sem er svalandi á sumrin er espresso með klaka, sítrónu og smá slurk af kolsýrðu vatni.

Vörumerki	Verð	Seljandi	Heildareinkunn
Delonghi Primadonna Elite ECAM65055	209.995	Elko, Heimilistæki ³⁾	4,5
Philips Saeco HD8821	79.995	Byggt og Búið, Heimilistæki	4,5
Delonghi Dinamica ECAM35015	79.995	Heimilistæki	4,4
Krups Dolce Gusto Piccolo KP100B11	5.995	Heimilistæki, Byggt og Búið ⁶⁾	4,3
Delonghi Dolce Gusto Genio 2 EDG465	15.995	Aríus, Heimilistæki, Elko ¹⁾	4,3
DeLonghi Dedicca EC680	20.994	Elko	4,3
Philips Saeco Incanto HD8914	109.995	Heimilistæki, Byggt og Búið ⁷⁾	4,3
Siemens EQ.5 TE515209	99.995	Elko	4,3
Kenwood Kmix KENES021	22.995	Aríus	4,3
Delonghi Dolce Gusto Eclipse EDG736	29.995	Elko, Heimilistæki	4,2
Philips Saeco Incanto HD8917	119.995	Byggt og Búið, Heimilistæki	4,2
Krups Dolce Gusto Movenza	22.995	Elko, Heimilistæki ⁵⁾	4,2
Delonghi Dolce Gusto Stelia EDG635	22.995	Heimilistæki, Byggt og Búið ²⁾	4,2
Delonghi ECAM23120	79.995	Heimilistæki	4,1
Krups Dolce Gusto Drop KP350111	19.995	Elko, Heimilistæki ⁴⁾	3,8
Philips Saeco Duo HD8841	99.995	Heimilistæki, Byggt og Búið	3,8
Philips Saeco HD8834	99.995	Heimilistæki, Byggt og Búið	3,4

1) Á þessu verði hjá Aríus. Kostar 19.995 kr. hjá Heimilistækjum og 20.995 kr. hjá Elko. 2) Á þessu verði hjá Heimilistækjum. Kostar 24.995 kr. hjá Byggt og Búið. 3) Á þessu verði hjá Elko. Kostar 219.995 kr. hjá Heimilistækjum. 4) Á þessu verði hjá Elko. Kostar 22.995 kr. hjá Heimilistækjum. 5) Á þessu verði hjá Elko. Kostar 22.995 kr. hjá Heimilistækjum. 6) Á þessu verði hjá Heimilistækjum. Kostar 6.995 kr. hjá Byggt og Búið. 7) Á þessu verði hjá Heimilistækjum. Kostar 114.995 kr. hjá Elko.

Hvað er skoðað?

Einkunnargjöf samanstendur af eftirtöldum þáttum

Tími 5%

Mælt er hversu langan tíma það tekur að hella upp á fyrsta bollann og þann næsta en fyrsti bollinn tekur lengri tíma þar sem vélin þarf að hita sig upp.

Hitastig 15%

Hér er athugað hversu vel vélinni tekst að hella upp á kaffi með hinu ákjósanlega hitastigi, sem er 67 gráður.

Tveir bollar 5%

Þessi mæling á eingöngu við þegar vélin býður upp á að hægt sé að hella upp á tvo bolla í einu. Sérstaklega er athugað hvort munur er á hitastigi eða magni af kaffi milli bollanna.

Orkunotkun 10%

Meðaltalsorkunotkun við að hita upp vélina er skoðuð sem og orkunotkun vélarinnar þegar hún er í gangi. Jafnframt er athugað hvort vélin bjóði upp á biðstöðuham sem eyðir minna rafmagni.

Mjólkurfreyðir 10%

Metið er hversu mikið mjólkinn freyðir og hver gæði froðunnar eru. Þá er mælt hversu mikil rafmagns- og vatnsnotkun er við flóun mjólkur.

Leiðbeiningar 5%

Hér eru leiðbeiningarnar sem fylgja vélinni metnar út frá læsileika og umfangi.

Þægindi við notkun 30%

Hér er metið hversu þægilegt það er að eiga við vélina í heild allt frá því að hreinsa hana og afkalka í að freyða mjólk og hella upp á bolla.

Gæði kaffis 20%

Til að gæta hlutleysis við smökkun var kaffið borð fram í hvítum bollum og einnig fengu þátttakendur vatn og kekköku til að hreinsa bragðlaukana á milli kaffibollanna. Kaffið úr hverri vél var prófað tvisvar.

Kaffismökkunarhópurinn samanstendur af 30 manns.

Þessar vélar fengu allar góða einkunn. Athyglisvert er að sjá að ódýrasta vélin í þessari gæðakönnun, Krups Dolce Gusto Piccolo, fær fína einkunn.



Delonghi Primadonna Elite ECAM65055



Philips Saeco HD8821



Delonghi Dinamica ECAM35015

Tími	Hitastig	Tveir bollar	Orkunotkun	Mjólkur-freyðir	Leiðbeiningar	Þægindi við notkun	Gæði kaffis
3,5	5,4	4,9	3,5	4,5	5,5	4,9	3,8
3,2	5,2	4,4	3,3	5,1	5,5	4,7	4,0
3,2	5,1	4,3	3,5	5,0	5,5	4,7	3,7
4,2	4,7	/	3,6	/	4,3	4,8	3,8
4,1	4,2	/	4,0	/	3,7	4,9	3,8
4,3	4,3	3,6	4,3	4,4	4,4	4,7	3,7
3,0	4,7	3,8	3,1	4,9	5,5	4,6	3,9
3,3	4,5	4,0	3,6	4,2	5,5	4,8	3,6
3,6	4,9	4,5	2,9	4,7	5,3	4,6	3,5
4,2	5,0	/	4,2	/	4,2	4,2	3,6
2,9	4,5	4,9	3,2	4,5	5,5	4,6	3,5
4,2	4,7	/	4,2	/	4,2	4,3	3,5
4,0	4,3	/	4,3	/	4,3	4,3	3,6
3,0	4,0	3,9	3,8	4,1	5,5	4,5	3,7
4,0	3,9	/	4,4	/	2,2	3,8	3,8
2,9	3,4	3,8	3,3	3,5	5,5	4,6	3,0
3,3	1,7	3,7	3,4	4,7	5,3	4,6	3,4

995 kr. hjá Heimilistækjum. 4) Á þessu verði hjá Elko. Kostar 27.995 kr. hjá Heimilistækjum. Byggt og Búið.

Ferðamál eru framtíðin

- Einnota drykkjarmálum fylgir mengun og sóun

Kaffi í einnota drykkjarmálum er selt í gríðarlegu magni úti um allan heim á ári hverju. Í ástralska neytendablaðinu Choice kemur fram að þrjú milljarðar einnota kaffimála séu seldir í Ástralíu á hverju ári. Fæst kaffimálin eða plastlokin eru endurunnin og áströlsku umhverfisverndarsamtökin Take3 segjast finna þúsundir kaffimála og plastloka í hreingerningarherferðum sínum um strandir landsins. Mörg pappamál eru ekki endurvinnanleg þar sem þau eru húðuð að innan með plastfilmu.

Íslendingar láta ekki sitt eftir liggja í kaffidrykkju. Ekki liggur fyrir hversu

mikið er selt af pappamálum á íslenskum kaffihúsum en það hleypur væntanlega á einhverjum þúsundum. Samkvæmt upplýsingum Neytendablaðsins hefur Kaffitár alfarið skipt yfir í pappamál sem eru að fullu endurvinnanleg og Te og kaffi eru í þann mund að skipta út pappamálum fyrir umhverfisvænni tegund. Báðar keðjurnar veita viðskiptavinum sínum afslátt ef þeir mæta með ferðamál líkt og flest kaffihús gera í dag. Samkvæmt upplýsingum Neytendablaðsins eru þeir sem nota ferðamál þó í miklum minnihluta.

Margnota mál umhverfisvænni

Í Viktoríuháskóla í Kanada var gerð rannsókn á vistspori pappamálanna með plastloki og það borið saman við þrjár tegundir margnota bolla eða ferðamála. Því fylgir ákveðin orkunotkun að framleiða hvort heldur sem er einnota pappamálin með plastloki eða hinar ólíku tegundir ferðamála. Orkunotkunin var mæld og í ljós kom að það er jafn orkufrekt að framleiða eitt ferðamál úr gleri og 15 pappamál með plastloki. Ef ferðamálið er úr plasti jafnast það á við 17 pappamál og ef það er úr keramíki jafnast það á við 29 pappamál. Það þarf því ekki að nota ferðamálin ýkja mikið til að jafna umhverfisáhrifin hvað orkunotkunina varðar.

Með ferðamálið í veskinu

Guðrún Ósk Óskarsdóttir, starfsmaður leigjendaaðstoðarinnar, er sólgin í gott kaffi sem hún sést iðulega sötra úr ferðamáli. Guðrún hefur átt nokkur ferðamál í gegnum tíðina en heldur mikið upp á það nýjasta. Neytendablaðið ákvað að forvitnast nánar um málið og komst að því að Guðrún hefur notað margnota bolla í um tíu ár. Geri aðrir betur.

Guðrún segist aðspurð hafa átt nokkrar tegundir ferðamála í gegnum tíðina. „Ég hef keypt bolla á bensínstöðvum og einn bollinn kom með stórri vél sem pabbi keypti frá DeWalt verkfæraframleiðandanum. Þá hef ég líka átt stóran bolla sem var til styrktar rannsóknum á brjóstakrabbameini. Flesta bolla hef ég þó keypt hjá Kaffitári. Ég hef átt nokkra KeepCup úr plasti, sem hafa enst vel og verið alveg hreint ágætir. Mér hefur þó fundist að smám saman komi plastbragð/-lykt sem hefur áhrif á gæði kaffisins. Þess vegna á ég nú glerbolla frá KeepCup. Ég hafði smá áhyggjur af því að glerbolli myndi ekki ná að halda kaffinu heitu en það hefur ekki verið vandamál.“ Guðrún segist sérstaklega ánægð með nýjasta bollann sem er úr gleri. „Þetta er besti bolli sem ég hef átt og ég er ekki síst ánægð með hvað hann er fallegur og lítill. Hann kemst vel í veskið hjá mér enda er ég alltaf með hann með mér, meira að segja þegar ég fer til útlanda. Þá kemur ekkert aukabragð eða

-lykt af kaffinu, ég þarf ekki að hafa samviskubit yfir að vera sífellt að henda einnota bollum og síðast en ekki síst fæ ég afslátt af kaffinu þegar ég mæti með ferðamálið mitt,“ segir Guðrún að lokum.



Guðrún Ósk Óskarsdóttir

Gerir innkaupalista og horfir í gæðin

VIÐTAL VIÐ SIGRÚNU STEFÁNSDÓTTUR



Sigrún Stefánsdóttir er flestum landsmönnum að góðu kunn. Hún starfaði um áratuga skeið hjá Ríkisútvarpinu við fréttamennsku og dagskrárgerð, og síðast sem dagskrárstjóri sjónvarps og útvarps. Sigrún lét af stöðu sviðsforseta hug- og félagsvísindasviðs Háskólans á Akureyri um síðustu áramót en hún hefur þó í nógu að snúast. Sigrún er formaður afmælisnefndar Háskólans á Akureyri, sem fagnar 30 ára afmæli í ár, auk þess sem hún er nýútskrifuð sem leiðsögumaður.

Danir lítið fyrir bruðl

Þrátt fyrir annir gaf Sigrún sér tíma til að svara nokkrum spurningum fyrir Neytendablaðið. Sigrún hefur búið víða erlendis og því liggur beinast við að spyrja hvort hún merki mun á erlend-

um og íslenskum neytendum. Sigrún svarar því játandi. „Ég finn mikinn mun, ekki síst á Dönum og Íslendingum. Danir eru mjög praktískir og passa mun betur upp á peningana sína. Margt af því sem okkur finnst sjálfsagt að kaupa finnst Dönum algert bruðl. Ég man líka eftir því þegar ég var fátækur námsmaður í Noregi fyrir mörgum árum hvað mér fannst merkilegt að sjá fólk borga krónu ef það fékk að hringja úr síma hjá vinum sínum. Svona hefur einhvern veginn aldrei tíðkast hér.“

Innkaupalistinn mikilvægur

Skyldi Sigrún vera hagsýn? „Ég reyni að fara vel með peninga og fer ekki út í neinar fjárfestingar ef ég á ekki fyrir þeim. Ég hef aldrei fengið neitt upp í hendurnar og vil ekki þurfa að lenda í einhverjum „reddingum“ um mánaðamót. Ég nota ekki yfirdrátt og vil heldur eiga svolítinn afgang á reikningnum mínum í lok mánaðar. Hvað varðar matarinnkaupin þá eru þau einföld á okkar bæ. Ég fer sjaldan í matvöruverslun og kaupi þá inn til lengri tíma. Mér finnst líka mikilvægt að vera með innkaupalista og vera búin að fara yfir hvað okkur vantar. Besta sparnaðarráðið mitt er að senda ekki manninn einan og eftirlitslausan í matarinnkaupin.“

Horfir í gæðin

Sigrún lumar á fleiri góðum sparnaðarráðum. „Eitt besta ráðið hef ég frá ritstjóra Neytendablaðsins sem sagði einu sinni í útvarpi að það borgaði sig ekki að fara á útsölu nema mann vantaði eitthvað. Ég hef fylgt þessu ráði og fer aldrei til þess að gera „góð kaup“ á útsölu. Hins vegar fer ég oft á útsölur

í þeim verslunum sem ég veit að eru með vandaðar vörur og kaupi þá meðvitað það sem mig vantar. Ég kaupi fáar flíkur og vandaðar og fer vel með fötin mín.“ Sigrún segir að þetta hugafer gildi ekki bara um föt. „Húsgögnin mín eiga líka langan lífaldur. Sófinn í stofunni okkar er keyptur í Noregi árið 1974 og mér finnst hann alltaf jafn flottur og borðstofuborðið og stólarnir eru frá árinu 1978. En auðvitað getur það líka verið veikleiki að vilja kaupa vandaða vöru. Ég keypti nýlega bleikan Smeg ísskáp sem kostaði tvisvar sinnum meira en venjulegur ísskápur og kælir ekkert betur. Ég veit að þetta eru ekki skynsamleg kaup en ég klappa skápnum alltaf með bros á vör áður en ég opna hann. Mér finnst það æðislegt þegar stelpurnar í fjölskyldunni taka selfie af sér við ísskápinn. Sú elsta er búin að biðja ömmu sína um að fá að erfa þann bleika.“

Gangan besta líkamsræktin

Sigrún sést gjarnan arka um Akureyri og má þá einu gilda hvernig veðrið er. Það er þó ákveðin ástæða fyrir þessum lífsstíl. „Fyrir rúmlega 20 árum starfaði ég sem rektor Norræna blaðamannaháskólans í Árósum. Ég var farin að finna til í bakinu og fór fram á að fá upphækkanlegt skrifborð. Eftir það má segja að ég hafi varla sest. Ég stend í vinnunni, ég tek fundi gjarnan standandi og flestar mínar ferðir innanbæjar fer ég fótgangandi. Ég á reyndar bíl en ég nota hann sparlega,“ segir Sigrún og bætir við að gangan hafi ekki síður góð áhrif á andlega líðan. „Ég kemst í samband við fólk og náttúruna með því að ganga og ég fæ tíma með sjálfri mér til þess að hugsa.“

Ný merking í Danmörku

- ekki allir á eitt sáttir

Nýtt opinbert dýravelferðarmerki fyrir svínarækt hefur nú litið dagsins ljós í Danmörku en þróun þess hefur ekki gengið þrautalaust fyrir sig.

Forsaga málsins er sú að á ársfundi danskra svínabænda árið 2014 gerði þáverandi matvælaráðherra samning við svínabændur og dýraverndunarsamtök um að bæta velferð svína. Seljendur og sláturhús sammæltust um að gefa neytendum betri upplýsingar og ekki síst fleiri valmöguleika. Árið 2015 setti svo landbúnaðarráðherrann 17 milljónir danskra króna (u.þ.b. 270 m.kr.) í þróunarvinnu á hinu nýja merki.

Neytendasamtök mótmæla

Frá upphafi lá fyrir að merkið yrði þrískipt, þ.e. að gefnar yrðu stjórnur frá einni og upp í þrjár eftir því hversu vel væri staðið að málum. Dönsku neytendasamtökin ásamt félagi lífrænna bænda og dýraverndunarsamtökunum Dyrenes beskyttelse mótmæltu þessum áformum harðlega á þeim forsendum að merkið myndi villa um fyrir neytendum. Tvö merki væru þegar í notkun sem segðu neytendum til um velferð dýra; Ø-merkið, sem er lífræn

merking, og Anbefalet af Dyrenes beskyttelse, merki dýraverndunarsamtakanna. Einnig var gagnrýnt að þær lágmarkskröfur sem gerðar voru fyrir eina og tvær stjórnur væru alltof litlar. Þá væri ekki von til þess að gerðar yrðu umbætur á dönskum svínabúum ef hægt væri að merkja framleiðsluna með velferðarmerki án þess að hafa í raun breytt miklu.

Gert til að auka gæðin

Verslunarkeðjan Coop hafði einnig miklar efasemdir um merkið og taldi það fyrst og fremst eiga að þjóna hagsmunum svínabænda. Þannig kæmi t.d. fram í búvörusamningi að merkið ætti að styðja samkeppnishæfni danskra svínabænda. Hótaði Coop að koma með eigið merki til höfuðs opinbera merkinu en mikil áhersla er á lífræna framleiðslu og umhverfisvænar vörur í verslunum Coop. Danska matvælastofnunin, sem sér um að innleiða merkið, segir hins vegar að markmiðið sé að auka gæðin í svínarækt og það verði best gert með því að gefa neytendum tækifæri til að greiða hærra verð fyrir betri vöru. Markaðshlutdeild svínakjöts sem er annað

hvort lífræn framleiðsla eða með merki dýraverndunarsamtakanna er einungis 2,5%. Peter Sandøe sem er sérfræðingur í dýravelferð tekur undir þetta. Hann bendir á að það geti verið mikilvægt að hið opinbera setji á fót merki sem hjálpi neytendum að velja kjöt sem er bæði betra en hefðbundin framleiðsla hvað varðar aðbúnað dýranna og á verði sem neytendur eru tilbúnir að greiða.

Tvö ný merki á markað

Nú er merkið tilbúið og var kynnt opinberlega í mars sl. Fyrirhugðari stjórnungjöf var þó skipt út fyrir hjörtu. Vonast stjórnvöld til þess að merkið muni í framtíðinni ná yfir fleiri kjöttegundir. Coop sætti sig ekki við áform stjórnvalda og tók upp sitt eigið merki árið 2016 þar sem stigin eru fjögur. Segir talsmaður fyrirtækisins að sérstök áhersla sé lögð á fjórða stigið sem nái yfir þá framleiðendur sem standa sig allra best enda sé engin sambærileg merking til á markaði. Danskir neytendur hafa því val um fjórar mismunandi merkingar á svínakjöti, fyrir utan hefðbundna framleiðslu, sem er að margra mati allt of mikið af því góða.



Nýja opinbera merkið.



Merki Coop



Opinbera lífræna merkið



Merki Dýraverndunarsamtakanna

Afsláttur, verðlækkun, útsölur og tilboð



VIÐTAL VIÐ ÞÓRUNNI ÖNNU ÁRNADÓTTUR



Afsláttarkjör ýmiss konar og tilfallandi útsölur á hvaða tíma ársins sem er virðast sífellt færast í vöxt. Væntanlega er markmiðið að freista neytenda en þegar svo mikið er orðið um tilboð og afslætti vaknar sú spurning hvað sé í raun „eðlilegt“ verð og hversu langt seljendur mega ganga í þessum efnunum.

Neytendablaðið tók Þórunni Önnu Árnadóttur, sviðsstjóra hjá Neytendastofu, tali en stofnunin fer með eftirlit með verðmerkingum og villandi markaðssetningu. Þegar Þórunn er spurð að því hvort neytendur geti treyst því að tilboð sé í raun tilboð svarar hún því til að í sumum tilvikum þurfi að beita almennri skynsemi en einnig þurfi að meta hvað sé villandi gagnvart neytendum. „Verslanir mega aðeins auglýsa verðlækkun þegar hún er raunveruleg. Í raunverulegri verðlækkun felst fyrst og fremst að varan eða þjónustan hafi sannanlega verið til sölu á hærra verðinu áður en verð er

lækkað. „Þegar Neytendastofa hefur tekið stjórnvaldsákvæðanir um villandi verðlækkunir þá hefur t.d. verið litið til þess hversu lengi vara var á fullu verði áður en verð var lækkað í hlutfalli við það hversu lengi hún var á lækkuðu verði. Ef verðið er oftar, eða í lengri tíma í senn, lækkað þá er litið svo á að verðlækkunin sé ekki raunveruleg. Þá má að lokum nefna að verðlækkun má aldrei vara lengur en sex vikur í senn. Eftir þann tíma er litið svo á að lækkaða verðið sé venjulegt verð.“

Hvernig gengur að hafa eftirlit með því hvort um raunveruleg tilboð er að ræða?

„Þetta eftirlit hefur gengið vel. Á fyrirtækjunum hvílir rík skylda til að sanna að verðlækkun sé raunveruleg og því getur Neytendastofa hvenær sem er farið fram á að fyrirtæki sanni fyrra verð. Í mörgum tilvikum berast stofnuninni t.d. afrit af nýlegum sölunótum og þá er málinu lokað án frekari aðgerða. Starfsmenn stofnunarinnar fylgjast líka vel með fjölmiðlum og við flettum þeim gjarnan aftur í tímann til þess að sjá hvort sömu verslanir auglýsa mikið verðlækkun á sömu vörum.“ Þórunn bendir á að það sé því mikilvægt fyrir verslanir að passa vel upp á gögn hvað þetta varðar. „Ef verslun sýnir ekki fram á að verðlækkun sé raunveruleg getur Neytendastofa tekið ákvörðun um að viðskiptahættirni séu villandi og eftir atvikum sektað.“

Dæmi eru um að vörur séu komnar á tilboð svo að segja um leið og þær koma á markað, svo sem bækur fyrir jólin. Hvaða reglur gilda um slíkt?

Það gilda sömu reglur um árstíðarbundnar vörur eins og aðrar vörur. Verðlækkun verður að vera raunveruleg. Neytendastofa hefur tekið á þessu gagnvart seljendum jólabóka þar sem gefinn var afsláttur af bókunum án þess að þær hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Eftir þessar aðgerðir hafa seljendur ekki boðið bækurnar á tilboði eða afslætti fyrr en líður á sölutímabilið. Um síðustu áramót þurfti Neytendastofa að grípa til sömu aðgerða gagnvart þeim sem selja flugelda en þeir voru í mörgum tilvikum auglýstir á afslætti án þess að hafa verið seldir á því verði sem tilgreint var sem fyrra verð.“

Hvað geta neytendur gert til að veita seljendum aðhald?

„Það er mikilvægt fyrir neytendur að vera meðvitaðir og fylgjast með verðbreytingum. Það er einnig mikilvægt að neytendur grípi ekki umhugsunarlaust við afsláttarprósentum.“ Þórunn segir að miðað við ábendingarnar sem Neytendastofa fái sé augljóst að neytendur eru duglegir að fylgjast með. „Þegar neytendur verða varir við eða telja öruggt að verslun er ekki að stunda heiðarlega viðskiptahætti er mjög mikilvægt að tilkynna Neytendastofu um það. Stofnunin hefur öll nauðsynleg úrræði til að taka á þessum málum og í gegnum tíðina hefur verið tekið hart á brotum á útsölureglum, t.d. með sektum.“

Tannkrem gera

tennurnar ekki hvítari

Framboð á svokölluðu „whitening“ tannkremi hefur aukist mikið enda slá fæstir hendinni á móti bjartara brosi. Evrópsk neytendasamtök gerðu nýlega gæðakönnun á tannkremstegundum sem lofa hvítari tönnum og hægt er að kaupa í verslunum. Það er skemmst frá því að segja að engin tegund stendur undir nafni.

Könnunin var framkvæmd þannig að hver tannkremstegund var notuð af 30 manns frá 18 – 65 ára í einn mánuð. Lítil sem enginn munur sást á tönnum tilraunadýranna eftir mánaðar-

notkun. Einnig var svokallað „slitgildi“ mælt, þ.e. hversu mikið tannkremið slítur eða eyðir glerungnum. Flestar tegundir voru með frekar hátt slitgildi.

Það er því alls ekki ástæða til að eltast við tannkremstegundir sem lofa hvítari tönnum og borga jafnvel hærra verð fyrir vikið. Í ljósi þess að engin tegund stenst fullyrðingar sem settar eru fram á umbúðum hafa sænsku neytendasamtökin farið fram á að markaðssetning á þessum hvíttunartannkremum í Svíþjóð verði stöðvuð.

Dýr krem ekki betri

- nema síður sé

Sænsku neytendasamtökin gerðu gæðakönnun á 15 al-gengum tegundum dagkremis, svo sem frá L'Oreal, Nivea, Vichy, Estée Lauder, Garnier, Dr. Hauschka og La Mer. Alls tóku 300 konur á aldrinum 25-66 ára þátt í rannsókninni og var hver kremtegund prófuð á 22 konum auk þess sem einn hópur fékk svokallað samanburðarkrem. Rakagefandi eiginleikar hvers kreams voru bornir saman við samanburðarkremið en einnig við húð sem ekkert krem hafði verið borið á. Þá var horft til þess hvort kremin innihéldu varasöm efni eins og hormónaraskandi efni og ilmefni sem eru þekktir ofnæmisvaldar, hvort merkingar væru skýrar og hvort framkæmi hvenær kremið væri útrunnið. Konurnar vissu að sjálf-sögðu ekki hvaða krem þær voru með í höndunum til að tryggja að þær hefðu engar fyrirframgefnar hugmyndir um ágæti kremsins.

Niðurstaðan er sú helst að ekkert samhengi er á milli verðs og gæða. La Mer, sem er langdýrasta kremið, fær lélegustu einkunnina. Ekki er mikill munur í einkunnargjöf á þeim kremum sem raða sér í tíu efstu sætin. Þar má finna krem frá

Garnier Skin Naturals, La Roche Posay, Aco, L'Oreal, Nivea og Vichy, Biotherm, Estée Lauder, Nuxe og Yves Rocher. Þær tegundur sem röðuðu sér á botninn; La Mer, Avène og Cien, innihéldu öll einhver efni sem eru grunuð um að vera hormónaraskandi.

Fyrir utan hina tæknilegu rannsókn var gerð tilraun þar sem 30 konur notuðu eina kremtegund í eina viku án þess, auðvitað, að vita hver kremtegundin var. Þar kom ódýrasta kremið, Cien frá Lidl, best út en það hafði lent í þriðja neðsta sæti í stóru könnuninni. La Mer var eftir sem áður í hópi þeirra tegunda sem fékk hvað verstan dóm.

Neytendasamtök víða um heim hafa í gegnum tíðina gert ótal kannanir á hinum ýmsu kremtegundum; hrukkukremum, dagkremum, augnkremum og sólkremum. Alla jafna er ekki hægt að sjá neitt samhengi á milli verðs og gæða. Það er vissulega mjög einstaklingsbundið hvað hentar hverjum og einum en ljóst er að fallegar umbúðir og hátt verð tryggja ekki endilega betri árangur.

Neytendur á ferð og flugi

VIÐTAL VIÐ ÍVAR HALLDÓRSSON



Ferðamálin hafa alla tíð verið fyrirferðarmikill málaflokkur hjá Neytendasamtökunum enda oft umtalsverðir hagsmunir í húfi fyrir neytendur og málin geta verið þó nokkuð snúin. Ívar Halldórsson lögfræðingur hefur umsjón með ferðamálunum.

Fyrirspurnir af ýmsum toga

Ívar segist sjá aukningu í fyrirspurnum og deilumálum sem snúa að ferðabjónustunni. „Það virðist vera sífellt aukning hjá okkur í ferðamálunum sem helst væntanlega í hendur við mikil ferðalög Íslendinga og mikinn fjölda ferðamanna sem sækir Ísland heim. Þá eru neytendur hugsanlega að verða meðvitaðri um að þeir eiga ýmis réttindi, til að mynda í tengslum við flug, og leita til okkar eftir ráðleggingum og aðstoð.“ Kvartanir vegna ferðamála

eru margskonar en Ívar segir flest mál snúa að bílaleigum og flugi. „Það er mjög algengt að við fáum fyrirspurnir varðandi flug, þá helst vegna aflýsinga eða seinkana, en það er í gildi Evrópu-reglugerð um réttindi flugfarþega sem kveður á um réttindi farþega þegar flugi seinkar um ákveðinn tíma eða er aflýst, til að mynda réttur til aðstoðar og skaðabóta að vissum skilyrðum uppfylltum. Það er einnig algengt að við fáum kvartanir í gegnum Evrópsku neytendaaðstoðina (ECC) frá erlendum ferðamönnum og þá sérstaklega vegna viðskipta við bílaleigu og flugfélög. Einnig fáum við fyrirspurnir varðandi hótalgistingu, rútuferðir, gjafabréf flugfélaganna og margt fleira.“

Mikilvægt að kvarta strax

Er mikið um kvartanir vegna dæmigerðra pakkaferða? „Slikum málum hefur farið fækkandi en það er alltaf eitthvað um að fólk komi heim úr fríinu og kvarti yfir því að hótelið hafi ekki staðið undir væntingum. Í slíkum málum er mjög mikilvægt að kvarta strax við fararstjóra eða hafa samband við ferðaskrifstofuna og gefa henni færi á að bæta úr. Það er oft erfitt að gera eitthvað í svona málum þegar heim er komið.“

Bílaleigumálin fyrirferðarmikil

Hvaða málaflokkur kallar á meiri athygli? „Það sem kemur fyrst upp í hugann eru bílaleigumálin. Við sjáum t.d. mörg mál þar sem bílaleigur fara fram á bætur frá neytendum vegna tjóns á bílaleigubílum eftir skil. Við höfum séð mál þar sem neytandinn er jafnvel búinn að skila bílnum án athugasemda frá bílaleigunni en fær svo rúkkun þegar hann er kominn

heim. Einnig hefur mikið verið kvartað undan þrýstingi af hendi bílaleiga. Bílaleigubílum er gjarnan skilað á flugvöllinn stuttu fyrir flug leigutakans og ef bílaleigan krefst greiðslu vegna tjóns finnst neytendum þeir oft þvingaðir til að greiða á staðnum, enda gjarnan stutt í flug hjá þeim.“

Umdeilt tjónamat

„Við fáum einnig mörg mál þar sem bílaleigur virðast gera upp tjón með mjög sérkennilegum hætti að okkar mati. Neytendum er þá gjarnan sent svokallað CABAS tjónaviðgerðarmat þar sem fram kemur áætlaður kostnaður vegna tjóns, en þar kemur þó oft fram í fyrirvörum að matið sé gert án þess að viðgerðaraðillinn sem gerir matið hafi skoðað bílinn, heldur er það einungis gert út frá myndum og/eða skriflegri lýsingu bílaleiga. Að okkar mati þurfa bílaleigurnar að leita tilboða í viðgerðir og taka því tilboði sem er lægst. Einnig á neytandinn að fá afrit af endanlegum viðgerðarreikningi sem sýnir fram á raunverulegt fjárhagslegt tjón. Einnig teljum við rétt að bílaleigan sýni fram á að bifreiðin sé ekki tryggð fyrir slíku tjóni hjá tryggingarfélagi, en ef bifreiðin er tryggð ætti neytandinn einungis að greiða sjálfsábyrgðina“. *Eru Neytendasamtökin með einhverjar aðgerðir í huga til að bregðast við þessu? „Við erum að skoða þessi mál og höfum meðal annars fundað með Samgöngustofu. Þarna er um mikla hagsmuni að ræða og ýmislegt sem bendir til þess að neytendur séu í einhverjum tilfellum að borga hærra verð fyrir tjónaviðgerðir en þeir ættu að gera.“*

ECC ferða-appið

Ókeypis snjallsímaforrit
fyrir ferðamenn í Evrópu



Láttu snjallsímann lesa þennan kóða og kynntu þér appið



Appið fæst fyrir Android, iOS eða Windows og þarf ekki nettengingu eftir að það er sótt



Evrópska neytendaástoðin
Hverfisgötu 105 Reykjavík
sími 5451200 netfang ecc@eccisland.is

