

Umsýslugjöld  
fasteignasala

Markaðssetning  
á óhollustu

Skilmálar líkams-  
ræktarstöðva



---

# Neytendablaðið

---

A woman with her hair in a ponytail, wearing large white headphones, is seen from behind, looking out over a vast, green, hilly landscape under a clear sky. She is wearing a grey sweater.

*Heyrnartól*

GÆÐAKÖNNUN

---

NÓVEMBER 2017

---

## EFNI

Leiðari	2
Fréttir af NS	3
Umhverfismolar	5
Umsýslugjald fasteignasala	7
Leigjendaaðstoðin	8
Gæðakönnun á heyrnatólum	10
Gjafabréf	12
Frá varaformanni	13
Spurt og svarað	14
Of mikið af lyfjum?	16
Skilmálar líkamsræktarstöðva	17
Skilaréttur	18
Markaðssetning og börn	19
Á skútu um heimsins höf	22



## NEYTENDABLAÐIÐ

3. tbl. 63. árg. nóvember 2017  
 Útgefandi: Neytendasamtökin,  
 Hverfisgötu 105, 101 Reykjavík  
 Sími: 545 1200  
 Veffang: www.ns.is  
 Netfang: ns@ns.is  
 Ritstjóri: Brynhildur Pétursdóttir  
 Ritnefnd: Ívar Halldórsson, Hrannar Mór  
 Gunnarsson  
 Umbrot og hönnun: Lýðveldið  
 Prentun: Ísafoldarprentsmiðja  
 Forsíðumynd: Istockphoto  
 Ljósmynd af BP: Auðunn Níelsson  
 Upplag: 8.350 eintök  
 Árgjald Neytendasamtakanna árið 2017  
 er 5.500 krónur

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

Lykilorð á heimasíðunni:  
 Notendanafn: félagi  
 Lykilorð: nóvember2017

# Ábyrgðarlaus markaðssetning á óhollum mat



Í sumar kölluðu neytendasamtök í Evrópu eftir því að matvælaframleiðendur hættu að markaðssetja óhollustu til barna með því að nota teiknimyndapersónur og lukkudýr í auglýsingum og á pakkingum. Seljendur vita að litríkar umbúðir með vinsælum teiknimyndapersónum heilla og þeir vita líka að oft ráða börnin miklu um það hvað endar í innkaupakerrunni.

Í nýrri rannsókn sem birtist í læknaritinu The Lancet í október kemur fram að hlutfall of feitra barna og unglunga (5-19 ára) á heimsvísu hafi tífaldast á síðustu fjórum áratugum. Aðalhöfundur greinarinnar, prófessor Majid Ezzati, segir þessa þróun m.a. endurspeglar þau áhrif sem markaðssetning á matvælum hafi. Haga þurfi hlutunum þannig að hollur og næringarríkur matur verði aðgengilegur fyrir öll heimili, sem og í skólum, og að löggjöf og skattaumhverfi verndi börn fyrir óhollum mat.

Samkvæmt Alþjóðaheilbrigðismálastofnuninni hefur markaðssetning á óhollustu, þ.e. mat sem inniheldur hátt hlutfall sykurs, fitu og salts áhrif á holdarfar barna og heilsu þeirra. Stofnunin hefur kallað eftir því að ríki heims grípi til aðgerða enda sé þessi þróun alvarleg. Rangt mataræði eykur líkur á ýmsum sjúkdómum sem skerða lífsgæði auk þess sem kostnaðurinn við lífstíllssjúkdóma er að sliga heilbrigðiskerfi margra landa.

Sum lönd hafa nú þegar gripið til aðgerða, eins og lesa má um hér í blaðinu, en víðast hvar eru yfirvöld rög við að stíga niður fæti. Það virðist ríkjandi viðhorf að fólk beri alfarið ábyrgð á eigin mataræði og mataræði barna sinna. Seljendur hafi þannig fullt leyfi til að gera dísætan morgunmat spennandi með litríkum umbúðum. Það sé ekki vandamál samfélagsins ef foreldrar ráða ekki við börnin sín.

Það er hins vegar samfélagið sem þarf að takast á við afleiðingarnar af þessari öfugþróun. Þá hlýtur það að vera á ábyrgð samfélagsins alls að tryggja börnum eins öruggt og heilbriggt umhverfi og mögulegt er. Réttur framleiðenda og seljenda til að beina óhollustu að börnum er ekki heilagur. Hagsmunir þeirra eiga ekki að hafa forgang umfram heilsu barna og unglunga. Þannig er það nú samt í dag og því þarf að breyta.

Brynhildur Pétursdóttir



# Góðar fréttir af starfinu

Eins og félagsmenn hafa eflaust orðið varir við stóð rekstur samtakanna tæpt um tíma en með samhentum átaki og hagræðingu hefur tekist að koma rekstrinum á réttan kjól. Meðal aðgerða sem gripið hefur verið til er að fella niður útgáfu á 4 tbl. Neytendablaðsins og vonum við að félagsmenn sýni því skilning. Á næsta ári verður útgáfan komin í samt lag. Starfsfólk hefur verið endurráðið en starfsmenn eru nú

sjö í sex stöðugildum. Leigusamningur hefur verið endurnýjaður og verða höfuðstöðvarnar því áfram á Hverfisgötu 105 í Reykjavík. Skrifstofa samtakanna á Akureyri er í Alþýðuhúsinu, Skipagötu 14. Brynhildur Pétursdóttir tók við stöðu framkvæmdastjóra í september sl. Stjórn og starfsfólk NS vinna áfram að því að styrkja enn frekar stöðu samtakanna og eru bjartsýn á framhaldið.

## Ágæt mæting á félagsfund

Stjórn Neytendasamtakanna efndi til félagsfundar þann 17. ágúst síðastliðinn. Ágætis mæting var á fundinn þar sem farið var yfir störf stjórnar Neytendasamtakanna frá þinginu í október 2016.

Á fundinum voru öll spilin lögð á borðið, fundargerðir lágu frammi og varaformaður fór yfir tímalínu stjórnarfundar og ákvarðana sem leiddu til erfiðrar fjárhagsstöðu Neytendasamtakanna. Varaformaðurinn útskýrði ástæður og undanfara þess að segja þurfti starfsfólki upp fyrir 1. júlí. Fráfarandi formaður gerði grein fyrir sinni sýn. Hann lauk máli sínu á því að óska samtökunum velfarnaðar.

Nokkrar umræður voru um fjárhagsstöðu, réttmæti uppsagna og tilkomu ýmissa gerða sem leiddu til afsagnar fráfarandi formanns og stöðu stjórnar. Einnig komu fram tilmæli um að gefa ætti stjórninni og starfsfólki tíma til að sinna mikilvægu starfi samtakanna áfram og rétta af rekstur samtakanna.

Margir buðust til þess að vinna með samtökunum að ýmsum brýnum málum eins og endurskoðun laga samtakanna og undirbúningi að næsta þingi.



Stefán Hrafn Jónsson varaformaður Neytendasamtakanna og Gunnar Alexander Ólafsson stjórnarmaður.



Mæting var ágæt eða um 30 manns.



# Óþörf skurðaðgerð á hundi

Félagsmaður fór nýlega með hundinn sinn til dýralæknis þar sem hann grunaði að hundurinn hefði étið sokka og annan smáfatnað án þess að skila honum af sér með eðlilegum hætti. Dýralæknirinn tók röntgenmynd af maga hundsins og var augljóst að mati starfsmanna að eitt og annað væri fast í maga hundsins og því nauðsynlegt að hafa hraðar hendur. Bókuð var aðgerð daginn eftir og var eigandinn með hundinn í ströngu eftirliti og fylgdist með hvort fatnaðurinn skilaði sér eðlilega en það gerðist ekki. Varð því ekki hjá komist að senda hundinn

í aðgerð þar sem hann var svæfður, maginn ristur upp og þarmarnir teknir út og þreifað á þeim. Ekkert fannst þó í þörmunum og ekkert óeðlilegt að sjá. Aðgerðin virtist því hafa verið gerð að ástæðulausu en hún kostaði vel yfir 100.000 kr. Eigandinn fékk afrit af röntgenmyndinni og sýndi hana röntgenlækni sem sá ekkert óeðlilegt, en sá var að vísu ekki dýralæknir.

Skömmu síðar fór félagsmaður með kött á sömu stofu þar sem honum var tjáð að nauðsynlegt væri að framkvæma tannaðgerð strax þar sem

rífa þyrfti úr nokkrar tennur og var áætlaður kostnaður um 60 þúsund krónur. Eigandinn ákvað að fara á aðra dýralæknastofu þar sem mat dýralæknis var að nægjanlegt væri að hreinsa tannstein og ekki þörf á að rífa neinar tennur úr kettinum. Sú aðgerð kostaði tæplega 20 þúsund. Félagsmaðurinn vildi því koma því á framfæri að það gæti borgað sig fyrir dýraeigendur að leita álits hjá fleiri en einum dýralækni áður en farið er í dýrar og jafnvel áhættusamar aðgerðir.



## Borgar sig að leita til ECC

*- Íslenskur ferðamaður fékk ekki bílinn sem hann pantaði*

Íslenskur ferðamaður, sem var á ferðalagi um Bretland, leigði 16 manna rútu til að ferja sig og sjö aðra farþega út á flugvöll. Ferðamaðurinn bókaði og borgaði rútna á heimasíðu fyrirtækisins og passaði sig á því að panta 16 manna rútu til að tryggja að allur farangur kæmist með. Þegar rútan kom að sækja farþegana kom í ljós að rútan var átta manna en ekki 16 manna. Ferðamaðurinn neyddist því til að panta auka leigubíl til að ferma

farangurinn sem komst ekki í rútna. Ferðamaðurinn kvartaði til fyrirtækisins en fékk ekki úrlausn málsins og hafði því samband við ECC á Íslandi. ECC á Íslandi tók málið að sér og áframsendi það til ECC í Hollandi þar sem umrætt fyrirtæki var skráð með aðsetur. Málalok urðu þau að ferðamaðurinn fékk endurgreiddan leigubílinn sem hann neyddist til að panta, ásamt verðmismuninum á rútnunum tveimur.

# Neytendasamtökin á Fundi fólksins

Í pallborðinu sátu Þorsteinn Víglundsson húsnæðis- og félagsmálaráðherra, Sigríður Ingibjörg Ingadóttir frá ASÍ, Logi Már Einarsson formaður Samfylkingarinnar og Hrannar Már Gunnarsson frá Leigjendaaðstoðinni. Brynhildur Pétursdóttir stýrði umræðum.

Fundur fólksins var haldinn í Hofi á Akureyri 9. – 10. september sl. og tóku Neytendasamtökin virkan þátt eins og undanfarin ár. Neytendasamtökin stóðu fyrir pallborðsumræðum um stöðu leigjenda Voru fundarmenn sam- mála um að bregðast þyrfti við þeim skorti sem er á húsnæðismarkaði en hann væri að miklu leyti rót vandans. Ástæðan fyrir þessum skorti væri ekki síst sú að of lítið hefur verið byggt eftir hrun fjármálakerfisins. Staðan er þó mismunandi eftir sveitarfélög- um og mörg dæmi eru um skort á leiguíbúðum á minni stöðum sem kemur m.a. til af því að byggingar- kostnaður stendur ekki undir fast- eignaverði.

Þá var rætt um það hvort AirBnB hefði áhrif á leiguverð en þátttakendur töldu að nýjar reglur um hámarks dagafjölda ættu að tryggja að slík útleiga til ferðamanna hefði ekki neikvæð áhrif

á markaðinn. Var þó bent á að miklu skipti að eftirlit með reglum væri öflugt. Einnig var komið inn á þann mikla vöxt sem hefur átt sér stað hjá leigufélögum á undanförunum árum og þá staðreynd að nokkur leigufélög eru orðin svo stór að þau eiga yfir 1.000 íbúðir. Skiptar skoðanir voru á því hvort slíkt væri gott eða slæmt fyrir leigumarkaðinn almennt en allir voru þó sammála um að heilbrigður leigumarkaður fæli m.a. í sér starfsemi leigufélaga í bland við einstaklinga sem leigusala. Aðeins var rætt um það hvort ástæða væri til að setja þak á leiguverð en pallborðspáttakendur töldu að slíkt væri að mörgu leyti flókið. Mun betri leið væri að tryggja meira framboð af íbúðum og gera fólki auðvelt að leigja út.

Neytendasamtökin tóku einnig þátt í viðburði með Norræna félaginu sem snerist um umhverfismál og í viðburði sem AkureyrarAkademían stóð fyrir

ásamt Umhverfisstofnun þar sem umfjöllunarefnið var siðræn neysla. Þá voru samtökin með sérstakan bás á svæðinu þar sem fulltrúar samtakanna fræddu gesti og gangandi um starfið sem unnið er hjá samtökunum.



## Stéttarfélagin styrkja NS

Neytendasamtökin hafa í gegnum tíðina átt gott samstarf við verkalýðs- félagin í landinu enda fara hagsmunir launþega og neytenda yfirleitt saman. Verkalýðsfélög á Eyjafjarðarsvæðinu hafa stutt samtökin vegna skrifstof- unnar á Akureyri. Efling styrkti nýlega samtökin um 300.000 krónur og ASÍ ákvað að styrkja samtökin um eina milljón krónur. Í tilkynningu sem ASÍ sendi frá sér af því tilefni sagði meðal annars: „Alþýðusamband Íslands hefur

um árabíl átt í góðu sambandi við Neyt- endasamtökin og telur ASÍ þau þjóna mikilvægu hlutverki við að gæta hag- smuna neytenda og tala máli þeirra. Miðstjórn Alþýðusambandsins ákvað því á fundi sínum þann 4. október sl. að styrkja starfsemi Neytendasamtakanna um eina milljón króna. Sú von fylgir fjár- framlaginu að samtökin nái aftur fyrri styrk til heilla fyrir neytendur á Íslandi.“ Neytendasamtökin eru afar þakklát fyrir þennan mikilvæga stuðning.

# Umhverfisvænast að slíta út fötum

Það eru ekki nýjar fréttir að framleiðsla á fatnaði er óumhverfisvæn. Ræktun á bómullarplöntum kallar á mikla notkun á bæði vatni og varnarefnum. Textílframleiðslan er orkufrek og í hana eru notuð ýmis efni svo sem litarefni og önnur kemísk efni. Þá er því gjarnan haldið fram að þvottur á fötum sé mjög óumhverfisvænn enda krefst þvotturinn orku, vatns og þvottaefnis.

Sandra Roos hefur rannsakað umhverfisáhrif fatnaðar frá vöggju til grafar en doktorsverkefni hennar við Gautaborgarháskóla snerist um að mæla þau neikvæðu umhverfisáhrif sem framleiðsla á fötum og notkun þeirra hefur. Niðurstaða hennar er sú að langmestu umhverfisáhrifin af fatnaði séu í framleiðsluferlinu eða 70%. Flutningur á fatnaði frá framleiðanda til verslana sem og flutningurinn úr verslunum og heim til neytenda vegur

nokkuð eða samanlagt 26%. Umhverfisáhrif af þvotti á fatnaði eru hins vegar afar lítil eða einungis 3% af heildaráhrifunum. Þegar umhverfisáhrif fatnaðar eru mæld skiptir það því í raun litlu máli hvort þau eru þvegin við 30 gráður eða 60 gráður eða hversu oft. Urðun og önnur úrgangsméðhöndlun vegur síðan 1%.

Í viðtali við sænska neytendablaðið Råd och Rön segir Sandra Roos að góð nýting á fötum sé sá þáttur sem ráði langmestu um það hversu mikil umhverfisáhrif af fatnaði eru þegar horft er á heildarmyndina. Föt sem þegar hafa verið framleidd og send á milli landa hafa þegar skilið eftir sig svo stórt umhverfisspor að eina vitið (út frá umhverfissjónarmiðum) sé að nýta þau sem allra best. Skilaboðin eru því að kaupa færri flíkur og vandaðri og slíta þeim út.

**Flísfatnaður hefur verið undir smásjóni vegna þeirra örsmáu plastagna sem losna úr flíkunum við þvott. Þessar míkróagnir berast út í sjó og inn í fæðukeðjuna. Flísföt ætti því að þvo sem allra minnst.**

## Ofnæmisvaldandi efni sem ber að varast

MI (Methylisothiazolinone) er þekktur onfæmisvaldur sem hefur verið notað í blautpurrkur, sjampó og ýmsar snyrtivörur sem rotvarnarefni. Nú hefur notkun MI verið bönnuð í vörum sem eru í snertingu við húð í lengri tíma, svo sem húðkrem ýmiss konar og blautservéttur, en efnið er ennþá leyft í hreingerningavörum, sápum og sjampói. Fólki er ráðlagt að forðast

efnið enda hægt að finna hreingerningarefni og sápur án MI. Efnið er hins vegar líka notað í málningu og þótt margir framleiðendur hafi unnið að því á undanförunum árum að minnka magnið er það enn til staðar í mörgum tegundum. Því skal lofta vel út eftir að búið er að mála og nota hanska til að gæta fyllsta öryggis.

# Svanurinn á flugi



**Neytendur verða sífellt meðvitaðri um að velja vörur sem eru umhverfisvænar og lausar við skaðleg efni. Umhverfismerki koma þar að góðum notum og í dag þekkja flestir Svaninn sem er opinbert umhverfismerki Norðurlandanna. Vöruúrvalið af Svansmerktum vörum er sífellt að aukast og í dag má finna 28.500 vörur og þjónustu sem uppfylla kröfur Svansins.**

## Augnskuggar og púður

Þær fréttir bárust frá Danmörku í sumar að komin sé á markað svansmerkt förðunarlína, sú fyrsta sinnar tegundar í heiminum. Vörulínan er þróuð af tveimur dönskum snyrtifræðingum sem báðar hafa ofnæmi fyrir ýmsum efnum sem algeng eru í snyrtivörum. Þær ákváðu því að hanna snyrtivörulínu sem stæðist þær ströngu kröfur sem gerðar eru til Svansmerktra vara. Vörurnar innihalda engin ilmefni, engin efni sem talin eru hormónaraskandi og engin umdeild litarefni.



Vöruúrvalið hjá Miild er enn sem komið er ekki mjög mikið en framtíkið er lofsvert. Sjá nánar á [www.miild.dk](http://www.miild.dk)

## Gallabuxur og barnaföt

Á síðasta ári var mikil uppsveifla í framleiðslu á Svansvottuðum fatnaði. Fyrirtækið Cubus hefur sett á markað nokkrar Svansmerktar vörulínur og lagði til að byrja með mikla áherslu á barnaföt, en á þessu ári kynnti það til sögunnar Svansmerkt ullarnærföt. Fyrirtækið Velour by Nostalgí var fyrst til að setja á markað vottaðar gallabuxur árið 2016 og fylgdi Cubuskeðjan fast á eftir.



Nú fást bæði svansvottaðar gallabuxur og barnaföt þótt ekki sé enn farið að selja svansvottuð för hér á landi



## Svansvottuð hús

Aukinn áhugi er á Svansvottuðum byggingum. Málaflokkurinn hefur verið mjög stór í Svíþjóð á síðustu árum og þá sérstaklega þegar kemur að byggingum ríkis og sveitarfélaga en einnig hefur verið mikill vöxtur í Svansvottun fjölbýlishúsa.

Á Íslandi er gert ráð fyrir að frágangi á fyrsta Svansvottaða einbýlishúsinu verði lokið nú í októbermánuði. Finnur Sveinsson umhverfisfræðingur er eigandi hússins og verkstjóri byggingarinnar. Húsið er í Urriðaholti í Garðabæ. Svansvottun húsa er flókið ferli þar sem skrifstofa Svansins fer yfir öll efni sem notuð eru. Kröfur eru gerðar til orkunotkunar, loftgæða innanhús, losunar gróðurhúsalofttegunda, skipulags framkvæmdarinnar o.s.frv. Áhugi á verkefninu hefur verið mikill og hefur Finnur verið duglegur við að kynna verkefnið og hvað Svansvottunin felur í sér í gegnum facebook og heimasíðuna [www.visthus.is](http://www.visthus.is).

Allar upplýsingar um Svaninn má finna á heimasíðu Umhverfisstofnunar [ust.is](http://ust.is)

# Umsýslugjaldið umdeilda

## - kaupendum fasteigna ekki skylt að greiða fasteignasölum þóknun

Frá árinu 2004 hafa Neytendasamtökin ítrekað kallað eftir því að fasteignasalar hætti að rukka kaupendum um svokallað umsýslugjald nema kaupendum óski sérstaklega eftir því að fasteignasalar sinni ákveðinni þjónustu.

**Kaupandi látinn greiða þóknun**  
Ofkast er það ekki fyrr en kaupandi er búinn að gera tilboð í eign að í ljós kemur að hluti af kostnaði við fasteignakaup felst í svokölluðu „umsýslugjaldi“. Þetta kemur mörgum á óvart, enda er sölubóknun fasteignasala greidd af seljanda og er oftast ákveðið hlutfall af söluandvirði fasteignarinnar. Þegar kaupandi spyr hvað felst í þessu gjaldi eru svörin yfirleitt þau að þarna sé verið að greiða fyrir hagsmunagæslu, skjalagerð, þinglýsingu skjala og ýmsa aðra þjónustu. Kaupandanum er síðan gert að undirrita sérstakan þjónustusamning við fasteignasala um þessa hluti og greiða umrædda þóknun fyrirfram.

**Mega þinglýsa sjálfir**  
Gjaldið getur numið tugum þúsunda og kaupendur leita ítrekað til Neytendasamtakanna og vilja vita hvort þeim sé skylt að greiða gjaldið. Margir kaupendur vilja sjálfir sjá um að þinglýsa skjölum og spara kostnað sem getur numið tugum þúsunda króna. Kaupendur spyrja því oft hvort þeir geti ekki einfaldlega sleppt því að skrifa undir þjónustusamninginn og þannig sloppið frá greiðslu gjaldsins. Það er því rétt að ítreka að kaupendum er ekki skylt að greiða umsýslugjald nema þeir vilji láta fasteignasala annast þinglýsingu skjalakaupa. Þá ber fasteignasölum skylda til að upplýsa kaupendur um að þeim sé frjálst að sjá sjálfir um þessa vinnu.

### Fólki stillt upp við vegg

Neytendasamtökin vita um nokkur dæmi þar sem kaupendum er stillt upp við vegg. Fólk hefur þá gert kauptilboð í eign sem því líst vel á og finnst það ekki vera í stöðu til að mótmæla gjaldinu þar sem það gæti sett söluferlið í uppnám. Þá hafa sumir fasteignasalar gengið það langt að segjast ekki treysta kaupendum til að þinglýsa sjálfir skjölum og koma þeim til skila. Þau rök duga þó skammt því löggjafinn hefur ákveðið að kaupendum sé vel treystandi til að þinglýsa sínum skjölum og koma til fasteignasala.

### Seljendur greiða fasteignasölum þóknun

Umsýslugjaldið hefur ekki alltaf verið við lýði og þegar Neytendasamtökin byrjuðu að fjalla um það var mjög upp og ofan hvort fasteignasalar innheimtu slíkt gjald. Það virðist hafa færst mjög í vöxt og er í dag regla fremur en undantekning. Það er þó eðlilegt að líta svo á að þóknun sem fasteignasali fær úr hendi seljanda eigi að standa strauum af kostnaði beggja aðila – enda segir það sig sjálf að fasteignasali getur ekki sinnt sínu hlutverki við söluna ef enginn kaupandi er til staðar. Þar að auki eru flest þau gögn er varða fasteignaviðskipti undirrituð af báðum aðilum og því ætti þóknun seljanda einnig að ná til skjalagerðar slíkra gagna þó svo að kaupandi setji undirritun sína á skjölin. Sú röksemd að almenn hagsmunagæsla sé innifalin í þjónustu fasteignasala fyrir kaupanda stenst heldur ekki þar sem lögin eru afar skýr um að ein helsta skylda fasteignasala sé að gæta hagsmuna beggja aðila í fasteignaviðskiptum.

## 2004

Neytendasamtökin senda frá sér fréttatilkynningu til að árétta að kaupendur fasteigna þyrftu ekki að greiða fasteignasölum fyrir þá þjónustu að þinglýsa skjölum ef kaupendur vildu sjá um það sjálfir.

## 2005

Margir fasteignasalar halda uppteknum hætti og Neytendasamtökin senda því erindi á Samkeppniseftirlitið og fara fram á að viðskiptahættir fasteignasala í tengslum við umsýslugjaldið verði skoðaðir. Neytendasvið Samkeppnisstofnunar var seinna það ár sett undir nýja stofnun, Neytendastofu.





## 2006

Úrskurður Neytendastofu liggur fyrir og samkvæmt honum er fasteignasölum óheimilt að krefja kaupendur um sérstakt umsýslugjald vegna þinglýsingar á skjölum nema samningur um þessa þjónustu liggja fyrir. Kaupendum sé þannig í sjálfsvald sett hvort þeir þinglýsa skjölum sjálfir eða láta fasteignasölur sjá um það fyrir sig. Samkvæmt ákvörðun Neytendastofu ber fasteignasölnni að upplýsa kaupendur um þetta val.

## 2015

Lögum var breytt og það gert enn skýrara að sérstakur samningur verði að liggja fyrir þegar fasteignasali ætlast til þess að fá greitt frá kaupanda vegna vinnu sinnar við sölu á fasteign. Þar með var tekinn af allur vafi, sem reyndar var varla til staðar, um að samningur verði að liggja til grundvallar kröfu um greiðslu umsýslugjalds.

## Frá Leigendaaðstoðinni

### Leigjanda hótað útburði

Ungur maður leitaði til Leigendaaðstoðarinnar eftir að leigusali hans hafði hótað honum útburði. Leigjandinn skuldaði hvorki leigu né hafði brotið gegn húsaleigusamningi, heldur vildi leigusalinn koma honum út úr húsnæðinu þar sem barnabarn leigusalans átti að fá að búa í íbúðinni. Ungi maðurinn hafði búið í tvö ár í íbúðinni og alltaf staðið við sitt, en hann hafði nýlega endurnýjað húsaleigusamning sinn við leigusalann. Leigjendaaðstoðin hafði samband við leigusalann og gerði honum grein fyrir því að ellefu mánuðir væru eftir af tímabundnum samningi þeirra og að sá samningur gengi auðvitað í báðar áttir. Þannig gæti annar aðilinn ekki ákveðið einhliða að rifta samningnum. Leigusalinn var í fyrstu tregur til en þegar honum höfðu verið kynntar reglur húsaleigulaga samþykkti hann að láta af hótunum. Gerðu aðilar í framhaldinu samkomulag um þriggja mánaða uppsagnarfrest gegn lækkaðri húsaleigu.

### Hundur veldur usla

Hjón sem leigðu íbúð með sérinngangi leituðu til Leigendaaðstoðarinnar þegar þeim hafði verið afhent riftun á húsaleigusamningi. Ástæðan fyrir riftuninni var sögð hundahald þeirra. Hjónin töldu sig mega hafa hund í íbúðinni þar sem hundahald var almennt samþykkt í húsfélaginu og þau voru með sérinngang að sinni íbúð. Leigusali þeirra var hins vegar ekki sáttur við að það væri hundur í íbúðinni og taldi það brot á húsaleigusamningi þeirra. Leigjendaaðstoðin benti leigusalanum á að samkvæmt fyrri niðurstöðu kærufndar húsamála væri það ekki brot á leigusamningi að hundur væri í leiguíbúð ef það væri ekki sérstaklega tekið fram í húsaleigusamningi að dýrahald væri bannað í leiguíbúðinni. Af þeim sökum var riftunin ekki í samræmi við ákvæði húsaleigulaga og ekki hægt að byggja á henni. Leigusalinn dró því riftunina til baka og aðilar urðu sáttir.



# Gæðakönnun á heyrnartólum

Alls eru 71 tegund heyrnartóla í nýrri gæðakönnun ICRT og Neytendasamtakanna og er taflan í heild birt á ns.is. Í könnuninni má finna fjölbreytt úrval af heyrnartólum, svo sem heyrnartól sérstaklega ætluð fyrir tónlistarunnendur, þá sem spila tölvuleiki, þá sem nota heyrnartólin á ferðalögum og þá sem nota heyrnartólin við líkamsrækt.

## Hljómgæði 60%

Hópur sérfræðinga kannaði heyrnartólin og gaf einkunnir í fjórum flokkum. Hljómgæði hafa mest vægi og voru metin út frá mismunandi tónlistartegundum og hljóði; klassískri tónlist, jass, popptónlist, rokktonlist, talmáli, raftónlist og svokölluðu bleiku suði.

## Þægindi og ending 25%

Sami hópur var fenginn til að nota heyrnartólin og hvattur til að prófa alla þá virkni sem þau bjóða upp á. Hópurinn skoðaði hvort það væru t.d. vandamál við að nota þráðlausu tengingu, hversu þægilegt er að nota heyrnartólin og hversu líkleg snúran er til að flækjast. Einnig var skoðað hversu mikið álag heyrnartólin þola, rafhlöðuending og hvaða áhrif það hefur á gæði heyrnartólanna að rafhlaðan klárast.

## Hljóðeinangrun 10%

Hópurinn var einnig fenginn til að meta á huglægan hátt hversu vel heyrnartólin einangra hljóð. Prófunin var framkvæmd með því að láta hópin hlusta á tónlist á meðan líkt var eftir ýmsum umhverfishljóðum, t.d. þegar hlustað er á tónlist í flugvél og setið er nálægt þotuhreyfli. Einnig var skoðað hversu vel hljóðeinangrunin verndar aðra frá því að heyra í heyrnartólunum.

## Eiginleikar 5%

Hér var sérstaklega farið í saumana á því hvort það fylgi aukahlutir með heyrnartólunum, t.a.m. geymslutaska. Jafnframt var athugað hvers konar kapall fylgir, hvort hægt sé að nota hann til að svara í síma, tala í síma og hækka og lækka hljóðstyrkinn. Ef við átti var farið yfir hvort hægt er að hlaða heyrnartólin.

## Markaðskönnun

Á heimasíðunni ns.is má finna markaðskönnunina á heyrnartólum sem gerð var 9.-14. október en nokkur hundruð tegunda fundust hér í verslunum.

Hér í töflunni má sjá þau tæki sem fá 70 eða hærra í heildareinkunn.

Vörumerki	Verð
Bose Soundtrue	19.995
Bose Soundsport BT	23.995
Sennheiser Urbanite XL	17.995
Bose QuietComfort 25	34.995
Sony MDR100ABNB	34.995
Sennheiser RS175	27.995
Bose QuietComfort 20	37.995
Sennheiser RS165	24.900
Sennheiser Urbanite	14.995
Sennheiser Momentum M2 On Ear	19.995
Sony MDREX450	5.995
Sennheiser CX200	6.395
Bose SoundTrue AE2	24.995
Sennheiser CX500	9.980
Sennheiser HD599	27.995
Sennheiser CX686G	9.990

© ICRT og Neytendasamtökin 2017. Gefnar voru einkunnir á kvarðanum 0,5-5,5, þar sem 0,

\* Miðað við uppgæfnar upplýsingar á heimasíðum seljenda daganna 9-14. október 2017.

1) Á þessu verði hjá Elko og Tölvulistanum, kosta 29.990 kr. hjá Pfaff og Tölvutek 2) Á þessu verði hjá Elko, kosta 6.995 kr. hjá Pfaff 3) Á þessu verði hjá Elko, kosta 29.995 kr.



Bose Sound true og Bose Sound sport eru með bestu heildareinkunn.

Sennheiser Urbanite XL lendir í þriðja sæti í þessari könnun.

Seljandi	Heildareinkunn	Hljóðgæði 60%	Þægindi og ending 25%	Hljóðeinangrun 10%	Eiginleikar 5%
Elko	<b>86</b>	5,1	3,8	4,9	5,0
Elko	<b>85</b>	5,1	3,8	4,9	5,0
Elko	<b>83</b>	4,7	4,3	4,9	5,5
Elko	<b>78</b>	4,5	4,1	4,3	5,5
Elko	<b>78</b>	4,6	4,2	4,2	3,0
Elko, Tölvulistinn, Tölvutek og Pfaff <sup>1)</sup>	<b>77</b>	5,1	3,8	2,6	1,8
Elko	<b>75</b>	4,7	3,1	4,2	5,0
Pfaff, Tölvutek <sup>2)</sup>	<b>75</b>	4,9	3,5	3,5	1,8
Elko	<b>72</b>	4,0	3,7	4,9	5,5
Elko, Pfaff, Tölvutek <sup>3)</sup>	<b>72</b>	4,4	3,7	2,4	5,5
Elko	<b>72</b>	4,4	3,4	4,9	2,5
Elko, Pfaff <sup>4)</sup>	<b>72</b>	4,4	3,4	4,1	4,0
Elko	<b>71</b>	3,9	4,3	4,1	5,0
Pfaff	<b>71</b>	4,1	3,4	4,7	5,0
Elko, Pfaff <sup>5)</sup>	<b>70</b>	4,7	4,1	0,8	1,5
Tölvutek	<b>70</b>	4,1	3,0	5,3	5,5

5 er lakast og 5,5 er best. Heildareinkunn er birt á bilinu 0-100, reiknuð út frá vægi einkunnna í hverjum einkunnarflokki.

<sup>1)</sup> Verði hjá Pfaff, kosta 24.990 kr. hjá Tölvutek <sup>2)</sup> Á þessu verði hjá Elko, kosta 24.900 kr. hjá Pfaff og 24.990 kr. hjá Tölvutek hjá Pfaff

# Gjafabréfin enn og aftur

*- Nú þegar jólin nálgast er viðbúið að margir nýti þann möguleika að gefa gjafabréf í jólagjöf. Neytendablaðið hefur oft og ítrekað fjallað um gjafabréf og kann sumum lesendum að þykja nóg um. Ástæðan er hins vegar sú að allt of margir lenda í vandræðum vegna gjafabréfa og því er rétt að hafa varann á.*

## Gildistíminn ætti að vera fjögur ár

Því miður er ekkert í lögum eða reglum á Íslandi sem segir til um það hver lágmarks gildistími gjafabréfa ætti að vera. Það er því allur gangur á því hver gildistíminn er. Samkvæmt lögum er almennur fyrningarfrestur á kröfum fjögur ár en seljandi getur hins vegar sett hvaða gildistíma sem er á gjafabréfið svo framarlega sem það kemur skýrt fram á gjafabréfinu. Neytendasamtökin telja að gildistíminn ætti að vera fjögur ár enda sé gjafabréf eins og hver önnur krafa. Þess má geta að í Kaliforníuríki Bandaríkjanna er gildistími á gjafabréfum fjögur ár lögum samkvæmt.

## Gjafabréf flugfélaga

Nokkuð er um kvartanir vegna gjafabréfa flugfélaga. Gildistíminn hjá Icelandair er tvö ár, sem er frekar stutt, og ekki nema eitt ár hjá WOW. Hjá WOW þarf ferðalangurinn þess utan að vera búinn að nýta alla flugferðina innan þessa eina árs. Þessir skilmálar koma ekki fram á bréfinu sjálfu, sem er einnig mjög gagnrýnisvert. Þessi stutti gildistími á gjafabréfum flugfélaga er tilefni margra kvartana og eru flugfélögin hvött til að bæta úr þessu og lengja gildistímann í fjögur ár.

## Furðulegt háttalag

Oftast er kvartað yfir því að seljandi leyfi viðskiptavininum ekki að nýta gjafabréf sem er útrunnið. Slíkir viðskiptahættir verða að teljast mjög sérstakir enda hefur seljandi ekki orðið fyrir neinum skaða, þvert á móti. Búið er að greiða fyrir ákveðna vöru eða þjónustu og í raun má því segja að neytandi veiti seljanda vaxtalaust lán. Oft næst að leysa úr slíkum málum enda gera flestir seljendur sér grein fyrir mikilvægi þess að veita góða þjónustu. Lendi fólk í því að vera meinað að nota gjafabréf á þeirri forsendu að það sé útrunnið vilja Neytendasamtökin gjarnan vita af því.

## Nýttu gjafabréfið sem fyrst

Gjafabréf geta gleymst og jafnvel týnst en einnig eru mörg dæmi um að gjafabréf tapist þegar fyrirtæki loka, t.d. vegna gjaldþrots. Gjafabréf geta líka glatast þegar eigendaskipti verða á fyrirtæki og nýr eigandi hafnar kröfu bréfs sem fyrri eigandi gaf út jafnvel þótt gjafabréfið sé enn í gildi. Lesendur eru því hvattir til að kynna sér skilmála gjafabréfa vel og íhuga jafnvel hvort það sé einfaldlega skynsamlegra að gefa peninga.

# Horft til framtíðar



Kæru félagsmenn

Málefni neytenda og ekki síður Neytendasamtökin sjálf hafa verið áberandi í fréttum undanfarið. Á félagsfundi Neytendasamtakanna þann 17. ágúst síðastliðinn var farið yfir starf stjórnar frá síðasta þingi. Allt var dregið upp á borðið og fundargerðir lágu frammi fyrir áhugasama. Einhverjir fundarmenn kölluðu eftir því að kosningum yrði flýtt. Á sama tíma hafa margir félagsmenn kallað eftir allsherjarkosningum þar sem allir félagsmenn geta tekið þátt án tillits til búsetu

og möguleika á að mæta á þing samtakanna.

Lög samtakanna setja starfinu nokkuð fastar skorður. Skýrt er kveðið á um tímasetningu á reglulegu þingi samtakanna og litið tilgreint hvað unnt sé að gera á aukabingi. Lögin gera ekki ráð fyrir brotthvarfi formanns að öðru leyti en því að stjórn velji sér varaformann. Skýrt er kveðið á um að formaður skuli kosinn á reglulegu þingi samtakanna og því tekur varaformaður aðeins við skyldum formanns en ekki titlinum formaður. Síðustu mánuðir hafa farið í að rétta við rekstur samtakanna en nú er komið að því að taka ákvörðun um fyrirkomulag og tímasetningu næstu kosninga. Mikilvægt er farið verði eftir lögum samtakanna í hvívetna án þess að vekja upp deilur um túlkun lagagreina eða valda of miklu róti á rekstri samtakanna.

Eftir að ég bauð mig fram í stjórn samtakanna hef ég kynnst því enn betur hversu mikilvæg samtökin eru fyrir íslenskt samfélag. Á þessum tíma hef ég gert mér enn betur grein fyrir því að mikilvægi framlags Neytendasamtakanna felst meðal annars í virku samtali við stjórnvöld og því að setja mál á dagskrá með ýmsum hætti öðrum en viðtölum í fjölmiðlum.

Samtök atvinnurekenda, verslunar og framleiðenda hafa sögulega haft mikil ítök í stjórnkerfi landsins. Þess vegna er mikilvægt að Neytendasamtökin séu sterk, ekki aðeins svo þau geti aðstoðað félagsmenn sem lenda í vandræðum við kaup á vöru og þjónustu, heldur og til að koma sjónarmiðum neytenda að í lagasetningum og almennri stefnumótun.

Fjölmarginir félagsmenn hafa kynnst öflugum starfsfólki samtakanna sem veitir faglega ráðgjöf til félagsmanna þegar á rétti þeirra er brotið í viðskiptum. Öflugur talsmaður samtakanna er mikilvægur fyrir samtökin. Það er því ánægjulegt að Brynhildur Pétursdóttir hefur nú verið ráðin sem framkvæmdastjóri og talsmaður Neytendasamtakanna. Stjórn og starfsmenn horfa bjartsýn til framtíðar og halda áfram að berjast fyrir bættu neytendaumhverfi með hag félagsmanna og allra neytenda að leiðarljósi.

Stefán Hrafn Jónsson  
*varaformaður Neytendasamtakanna*



**Arnar Eggert Thoroddsen er aðjúnkt við Félagsvísindasvið HÍ. Hann hefur um árabil starfað sem tónlistarblaðamaður en auk þess leggur hann stund á doktorsnám í tónlistarfræðum við Edinborgarháskóla.**

### **Geturðu nefnt góð kaup sem þú hefur nýlega gert?**

Merkilegt, þegar maður hugsar um góð kaup hugsar maður um útlönd. Mér finnst merkilegt að Hamborgarabúllan selur prins póló á 100 kr. Finnst eins og þeir séu að tapa á þessu og ég bæði finn til með þeim og er stundum að þæla hvort ég ætti að láta þá vita af þessum mistökum. Ég hef samt ekki keypt af þeim þetta prins póló!

### **Hvenær keyptirðu síðast köttinn í sekkn-um?**

Daglega. Dómínós 12" á 3500 krónur eða hvað það er. Merkilegt hvernig svengd rúllar yfir alla skynsemi. Var í Berlín í sumar og það er skrítið að fara frá því að borga 300 krónur fyrir 16" pitsur og í þetta.

### **Áttu gott neytendaráð sem þú vilt deila?**

Ef þú vinnur hjá stóru fyrirtæki, steldu salernis-pappír frá þeim. Þeir eru hvort eð er að borga þér of lág laun. Sjálf taka að hætti Hróa Hattar er meira en sjálfsögð í svona tilfellum. Að sjálfsögðu hef ég aldrei gert svona sjálfur, hef bara heyrt af þessu...

### **Hvað læturðu fara í taugarnar á þér sem neytandi?**

Of hátt verð, almennt. En er furðu samdauna þessu öllu um leið.

### **Hvar liggja veikleikar þínir sem neytandi?**

Ég versla af þrælakistum eins og Primark og Amazon. Fæ stundum samviskubit sem endist í ca 10 mínútur og svo held ég áfram að panta.

### **Hvar liggur sérfræðiþekking þín sem neytanda?**

Ég veit allt um verðlag á vínýlplötum.



**Svandís Egilsdóttir er menntaður myndlistarkennari og þjóðfræðingur og starfar sem skólustjóri Seyðisfjarðarskóla. Hún stundar útivist í frítíma sínum auk þess að sinna listsköpun.**

### **Geturðu nefnt góð kaup sem þú hefur nýlega gert?**

Já, ekki spurning. Þegar ég fór með sófann hennar ömmu heitinnar í bólstrun í fyrra eftir að hafa leitað eftir tilboðum hjá ýmsum.

### **Hvenær keyptirðu síðast köttinn í sekkn-um?**

Mér finnst ég of oft kaupa grænmeti og ávexti sem eru fallegir að utan en skemmdir að innan, t.d. eru net með avacado frekar áhættusöm kaup í mínum huga.

### **Hvar fékkst þú síðast frábæra þjónustu?**

Mér finnst ég alltaf fá góða þjónustu í verslunum og á veitingastöðum hér á Seyðisfirði. Veitingahúsin hér eru til dæmis á heimsmælikvarða hvað varðar hráefni, framreiðslu og þjónustu. Viðmót starfsfólks er í 99% tilvika afskaplega notalegt og ég get hreinlega ekki gert upp á milli.

### **Hvað læturðu fara í taugarnar á þér sem neytandi?**

Þegar það verður einhver hystería um einhvern ákveðinn hlut sem allir verða að eignast. Mér finnst að við ættum að vera gáfaðri en að bera okkur saman og skilgreina á slíkan hátt.

### **Hvar liggja veikleikar þínir sem neytanda?**

Ég má ekki ganga framhjá búð sem selur notað dót án þess að „verða“ að fara þangað inn. Stundum kaupi ég eitthvert dót sem ég ætla að breyta eða nota í eitthvað sem ég veit ekki alveg hvað er, en gef mér svo ekki tíma til að vinna úr því. Þetta jaðrar við endurvinnslukaupsýki, aðeins ódýrara en í prinsippinu sama brúðlið!



**Svanfríður Larsen starfaði lengst af sem grunnskólakennari en þessa dagana situr hún við skriftir og stefnir jafnvel á útgáfu bókar á næsta ári.**

### **Geturðu nefnt góð kaup sem þú hefur nýlega gert?**

Stærstu kaupin - og vonandi þau bestu - eru nýr innstungubíll! Við höfum reynslu af slíkum bílum og finnst það mjög góð tilfinning að geta ekið inn-anbæjar á Akureyri án mengandi bensíneyðslu. Heilmikill sparnaður líka.

### **Ferðu vel með peninga?**

Já, ég fer vel með peninga. Kaupi aldrei neitt nema að vel athuguðu máli. Við höldum heimilis-bókhald (frá Neytendasamtökunum) og finnst það lyklatríði. Ég hef gaman af því að gefa mínu fólki fallega hluti - sem stundum eru dýrir - en reyni að haga því þannig að þeir komi að góðum notum.

### **Hvar fékkst þú síðast frábæra þjónustu?**

Mér finnst frábær þjónusta hjá gleraugnabúðinni Geisla á Glerártorgi; góð þekking á vörunni og viðmótið elskulegt.

### **Hvað læturðu fara í taugarnar á þér sem neytandi?**

Það er einkum tvennt: Lélegt aðgengi að upplýsingum um vörur og oft á tíðum fáfræði þeirra sem vinna við verslun. Okkur vantar sárlega menntað og áhugasamt fólk til að vinna í þessum geira. Ég vil ekki heyra hvað er í tísku, heldur úr hverju varan er gerð, hvaðan hún kemur og við hvaða aðstæður hún er framleidd.

### **Hvar liggur sérfræðiþekking þín sem neytanda?**

Hún liggur einkum á tveimur sviðum: Á löngum tíma hef ég víðað að mér þekkingu og reynslu af efnum og hef mest notað hrein náttúruefni. Nú á síðari árum hef ég verið að byggja upp þekkingu á hollri matvöru – helst lífrænni.



**Atli Fannar Bjarkason hefur komið víða við í fjölmiðlum en ritstýrir í dag vefmiðlinum Nútíminn.is ásamt því að vera með innslög í Vikunni með Gísla Marteini á RÚV.**

### **Geturðu nefnt góð kaup sem þú hefur nýlega gert?**

Ég er að taka eldhúsið í gegn og keypti spanhelluborð. Til stóð að græja eldhúsið í byrjun sumars þannig að ég keypti helluborðið um það leyti sem Costco var að opna. Þá höfðu allar búðir lækkað verð þannig að ég fékk það á frábæru verði – í dag kostar sama helluborð miklu meira! Ég á reyndar eftir að setja helluborðið í samband en miðað við hvað það mun stytta tímann í spagettigerð framtíðarinnar gef ég mér að ég hafi gert stórkostleg kaup.

### **Hvenær keyptirðu síðast köttinn í sekknum?**

Keypti bíl um daginn. Hann er frábær og nýtist fjölskyldunni mjög vel; er flottur og sparneytinn. Bílar gera hins vegar ekki annað en að lækka í verði þannig að það mætti segja að ég hafi keypt köttinn í sekknum.

### **Áttu gott neytendarád sem þú vilt deila**

Ég er alveg skelfilegur neytandi. Ef eitthvað er dýrara vel ég það frekar, hvort sem það er klósettpappír eða pasta. Enginn ætti að þiggja neytendarád frá mér en ef ég verð að finna eitt-hvað þá mæli ég með því að fólk fari svangt út í búð að kaupa í matinn. Þá fær maður svo margar geggjaðar hugmyndir.

### **Ferðu vel með peninga?**

Nei, því miður. Ég ber ekki nógu mikla virðingu fyrir peningum.

### **Hvað læturðu fara í taugarnar á þér sem neytandi?**

Áhugalaus og slæm þjónusta. Og ef starfsfólk veit ekkert um vöruna sem það er að selja.

### **Hvar liggur sérfræðiþekking þín sem neytanda?**

Í staðinn fyrir að óska eftir sérþekkingu minni ættirðu að rétta fram hjálparhönd!

# Of mikið af lyfjum?

Svo hljómar fyrir sögnin á forsiðu bandaríska neytendablaðsins Consumer Reports en fáar þjóðir innbyrða jafn mikið af lyfjum og Bandaríkjamenn. Greining Consumer Reports á lyfjanotkun tæplega 2.000 félagsmanna leiddi í ljós að 55% þeirra taka lyfseðils-skyld lyf að staðaldri og að meðaltali tekur fólk fjögur mismunandi lyf. Lyfjanotkun eykst eftir því sem fólk eldist og samkvæmt rannsókninni taka 9% þeirra sem eru eldri en 55 ára níu lyfseðilsskyld.

## Lyf geta valdið skaða

Mörg lyf eru vissulega lífsnauðsynleg á meðan önnur geta bætt heilsufar en það eru einnig mörg dæmi um að lyf geti verið skaðleg. Árið 2014 leituðu 1,3 milljónir Bandaríkjamanna á bráðamóttöku vegna aukverkana og þar af létust 124 þúsund. Rannsóknir hafa sýnt að hægt hefði verið að koma í veg fyrir allt að helming þessara tilfella. Fyrir utan skaðann sem röng og/eða of mikil lyfjanotkun hefur í för með sér er kostnaðurinn mikill.

Ástæðan fyrir mikilli og sífelld aukinni lyfjaneyslu er margþætt. Markaðssetning af hálfu lyfjafyrirtækja er mjög ágeng og álag á heilbrigðiskerfið yfir undir að lækna ávísi lyfjum, sem er oft fljótlegasta leiðin til að bregðast við áhyggjum sjúklunga. Í greininni er fjallað um nokkur dæmi þar lyf eru gefin sem fyrirbyggjandi aðgerð. Diane McKenzie

mældist með blóðsykur í efri mörkum og fékk lyf sem olli henni vanlíðan. Hún hætti á lyfinu og náði stjórn á blóðsykrinum með því að létta sig. Jeff Goehring leitaði til læknis vegna þreytu og læknirinn ávísaði testósterónlyfinu AndroGel en mikil aukning hefur verið í notkun slíkra lyfja meðal karla. Stuttu síðar fékk Goehring slag og er nú meðal 6000 Bandaríkjamanna sem lög-sækja sex framleiðendur testósterónlyfja á þeim forsendum að lyfin hafi valdið hjartaáfalli eða öðrum hjarta- og æðasjúkdómum.

## Mikilvægt að yfirfara lyfin

Michael Hochman prófessor í læknisfræði við Suður-Karólínuháskóla segir að í sumum tilfellum geti verið eðlilegt að sjúklingur taki mörg lyf en hins vegar aukist áhætta eftir því sem lyfjunum fjölga. Um leið og fólk er komið á fjögur lyf eða fleiri eykst hættan á óæskilegum áhrifum. Consumer Reports fékk sérfræðinga til að fara yfir lyfjalista 20 félagsmanna og var niðurstaðan sú að aðeins tveir tóku lyf við hæfi. Í sumum tilfellum var lyfjakokteillinn beinlínis skaðlegur. Consumer Reports hvetur lesendur sína til að setja lyfin í poka og fara með þau til lækni eða lyfjafræðings a.m.k. einu sinni á ári til að láta yfirfara lyfin og meta stöðuna.

Ólafur B. Einarsson, verkefnisstjóri lyfjamála hjá embætti Landlæknis,

---

## Um leið og fólk er komið á fjögur lyf eða fleiri eykst hættan á óæskilegum áhrifum

---

segir notkun ýmissa lyfjategunda vera mjög mikla hér á landi og að embættið fylgist með þróuninni, gefi út leiðbeiningar og vari við þegar það á við. Hann tekur undir það að mikilvægt sé að fara reglulega yfir stöðuna hjá þeim sem taka að jafnaði lyfseðilsskyld lyf, sérstaklega ef það er í einhverju magni.

Ef grunur leikur á að andlát megi rekja til lyfjaitrunar fer Landlæknisembættið yfir lyfjaávisanir viðkomandi. „Lyfjaitranir eru vandamál hér á landi eins og annars staðar. Það að mikið af lyfjum er ávísað hér á landi gerir vandan stærra,“ segir Ólafur.

Heimild: Consumer Reports, september 2017



# Bindisamningar líkamsræktarstöðva?

## - ástæða til að vera vakandi

Eflaust munu ófáir leggja leið sína í líkamsræktarstöðvar á nýju ári með fögur fyrirheit um nýjan og heilbrigðari lífsstíl. Fyrir kappsama iðkendur er ódýrast að kaupa árskort eða kort með langan binditíma og því ekki að furða að margir velji þann kost.

### **Samningum þarf að segja upp**

Mikið er kvartað til Neytendasamtakanna vegna bindisamninga líkamsræktarstöðva. Þeim þarf yfirleitt að segja upp skriflega en margir halda eðlilega að árskort gildi einungis í eitt

ár. Mörg dæmi eru um að mánaðarleg greiðsla hafi verið dregin af kreditkortinu svo mánuðum og jafnvel árum skipti án þess að neytandinn átti sig á því. Eitt versta dæmið er af eldri konu sem keypti ársáskrift í nóvember 2010 og ákvað að hætta í febrúar 2011. Hún lét starfsmann í afgreiðslu vita og taldi sig þar með hafa sagt upp samningnum. Starfsmaðurinn benti konunni ekki á að hún þyrfti að segja upp skriflega. Mánaðargjald var tekið af korti konunnar fram til mars 2017. Líkamsræktarstöðin var ekki fánleg til að endurgreiða konunni hluta af greiðslunum en bauð henni kostnaðarlausu áskrift í eitt ár sem hún þáði ekki.

### **Skoðaðu kreditkortayfirlitið!**

Það er á ábyrgð neytenda að tryggja að þeir séu ekki að greiða fyrir þjónustu sem þeir eru búnir að segja upp. Litið er svo á að greiðsla fyrir þjónustu sé sama og samþykki og því er lagalegur réttur fólks til að krefjast endurgreiðslu yfirleitt ekki til staðar. Algengt er að fólk setji ýmsar greiðslur á kreditkort enda er það að mörgu leyti þægilegt og jafnvel hagkvæmara en að greiða með greiðsluseðli. Þá eru dæmi um að fólk gefi upp debitkortanúmer og er þá dregið beint af reikningi viðkomandi. Það virðist hins vegar stundum farast fyrir að skoða rafræna reikninga og yfirlit en það er mjög mikilvægt að fólk fari reglulega yfir stöðuna og hvort einhver þjónusta hangi inni sem búið er að segja upp.

### **Viðskiptavinir látnir vita**

Þegar gildistími korts rennur út þarf fyrirtæki að hafa fyrir því að færa áskriftina yfir á nýtt kort. Líkamsræktarstöðin Bára hefur alltaf samband við sína viðskiptavini þegar gildistími korts rennur út til að kanna stöðuna. Slík vinnubrögð eru fyrirmyndar.

Fyrirtækið Reebok Fitness fer fram á að uppsögn berist í gegn um heimasíðu fyrirtækisins og hafa margar kvartanir borist vegna þess. Dæmi eru um að uppsögn hafi ekki farið í gegn og að viðskiptavinir lendi í vanda vegna þess.

Það er mjög hæpið að fyrirtæki geti krafist þess að uppsögn sé aðeins tekin gild ef hún er framkvæmd á tiltekinn hátt. Það nægir því að uppsögn sé sannanleg og það getur verið skrifleg uppsögn eða send með tölvupósti.



# Hentaði gjöfin ekki?

Algengt er að fólk hafi samband við Neytendasamtökin eftir jólahátíðarnar og spyrji um skilarétt enda er ekki víst að öllum líki allar jólagjafirnar sem koma úr jólapökkunum.

Seljendum er í raun frjálst að setja sínar eigin reglur um skilarétt á ógölluðum vörum en þó var gerð tilraun til að setja samræmdar reglur fyrir mörgum árum sem margar verslanir fylgja.

Algengt er að fólk geti skilað vöru innan ákveðins frests sem samkvæmt reglunum er 14 dagar. Sumar verslanir setja þó styttri frest og gera Neytendasamtökin athugasemd við það. Það er síðan neytandans að sanna að varan hafi verið keypt

í viðkomandi verslun og því er mikilvægt að kaupandinn fá skilamiða á vöruna eða geymi kvittun.

Það flækir málin þegar útsölur byrja fljótlega eftir jól en sú meginregla hefur myndast að viðskiptavinur á rétt á að fá inn eignarnótu fyrir fullu andvirði vörunnar en verslunin getur þá sett þá kröfu að inneignarnótan gildi ekki á útsölu.

Það er reynsla Neytendasamtakanna að flestar verslanir reyni að koma á móts við viðskiptavini sína sem vilja skila og skipta en lendi félagsmenn í vanda eru þeir hvattir til að leita aðstoðar samtakanna.

---

## NEYTENDASTARF ER Í ALLRA ÞÁGU

---

**IO-II**

**A4**

**ASÍ**

**Arion banki**

**Atlantsolía**

**Bananar**

**Borgun**

**Bónus**

**Byko**

**Coca Cola European Partners**

**Efling**

**Eimskip**

**Eining-Iðja**

**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**



# Markaðssetning á óhollustu

## - Sjónum beint að börnum og unglungum

Samkvæmt Alþjóðaheilbrigðismálastofnuninni þykir sýnt að markaðssetning á mat sem inniheldur hátt hlutfall sykurs, fitu og salts tengist ofþyngd og offitu hjá börnum.

### Óhollur matur gerður spennandi

Evrópusamtök neytenda gerðu fyrr á árinu úttekt í 13 Evrópulöndum á bæði markaðssetningu á matvælapökkningum í verslunum og markaðssetningu á netinu. Í ljós kom að framleiðendur nota í ríkum mæli þekktar teiknimyndapersónur eða fígúrir sem tengjast þeirra eigin vörumerki (mascots) til að ná til barna enda vita þeir að sú

markaðssetning virkar vel. Það er hins vegar alvarlegt áhyggjuefni að slíki markaðssetningu er aðallega beitt í tengslum við mat sem inniheldur hátt hlutfall sykurs, salts og fitu. Rannsóknir hafa sýnt að börnum þykir matur jafnvel bragðast betur ef hann er markaðssettur með þessum hætti.

### Óábyrgri markaðssetningu verði hætt

Evrópusamtök neytenda (BEUC) hafa kallað eftir því að matvælaframleiðendur hætti að nota teiknimyndapersónur og lukkudýr í þeim tilgangi að markaðssetja óhollan mat, hvort

sem er í auglýsingum eða á pökkningum. Flest matvæli sem auglýst eru með þessum hætti standast ekki þau næringarviðmið sem Alþjóðaheilbrigðismálastofnunin setur. BEUC fer jafnframt fram á að fyrirtæki í affreyngargeiranum selji ekki afnotarétt af sögupersónum eða öðru efni til matvælaframleiðenda nema matvaran uppfylli þau næringarviðmið sem Alþjóðaheilbrigðismálastofnunin setur. Þá fara neytendasamtök fram á að miðað verði við 16 ára aldur í þeim reglum sem snúa að takmörkunum á markaðssetningu til barna en ekki 12 ára eins og nú er.

Litríkar umbúðir með þekktum teiknimyndapersónum höfða til barna





### Ströng löggjöf í Chile

Víða eru stjórnvöld að huga að aðgerðum til að stemma stigu við þeim heilsufarsvanda sem óhollt mataræði leiðir af sér. Í sumum löndum hefur verið brugðist við með löggjöf en líklega er hvergi strangari löggjöf en í Chile. Árið 2012 voru sett lög sem miða að því að minnka neyslu barna á óhollum mat. Það var þó ekki fyrr en í fyrra sem lögin tóku gildi að fullu. Chileska heilbrigðisráðuneytið hefur fyrirskipað að matvæli sem innihalda hátt hlutfall sykurs, salts eða mettaðrar fitu séu merkt sérstaklega (viðmið Alþjóðaheilbrigðismálastofnunarinnar eru lögð til grundvallar, þ.e. matur sem stenst ekki viðmiðin skal merktur). Sala á vörum sem bera slíka merkingu er bönnuð í skólum og óheimilt er að beina markaðssetningu á slíkum mat til barna yngri en 14 ára. Þá er einnig óheimilt að nota teiknimyndafígúrus við markaðssetningu eða gefa leikföng með mat eins og margar skyndibita-keðjur gera. Löggjöfin í Chile er ein sú

strangasta sem um getur en offita hefur færst mjög í vöxt þar í landi og hafa börn og unglingar ekki farið varhluta af þeirri þróun.

### Kanada

Lýðheilsustöð Kanada (Health Canada) er með í bígerð yfirgripsmikið bann við markaðssetningu á óhollum matvællum sem beinist að börnum og ungmönnum og er aldurstakmarkið 17 ára. Bannið myndi ná yfir allt frá sjónvarspauglýsingum, auglýsingum á netinu og í prentmiðlum og auglýsingum á matvælaumbúðum og til útstillinga í verslunum og jafnvel kostunar fyrir íþróttafélög. Er búist við að þetta síðastnefnda verði umdeilt enda eru mörg lítil íþróttafélög háð tekjum frá fyrirtækjum sem styrkja félagin gegn því að fá auglýsingar á búninga og á íþróttaviðburðum. Í Quebec-fylki hefur öll markaðssetning sem beinist að börnum 13 ára og yngri verið bönnuð síðan 1980 og er það talið hafa gefist vel.

### Hver er staðan á Íslandi?

Umræðan um þessi mál hefur ekki verið mjög áberandi hér á landi, sérstaklega ekki hin síðari ár. Það er þó nokkuð skýrt í lögum að ekki má markaðssetja óhollan mat til barna en í 38 gr. fjölmiðlalaga segir að óheimilt sé að „hvetja börn til neyslu á matvællum og drykkjarvörum sem innihalda næringarefni og efni sem hafa næringar- og lífeðlisfræðileg áhrif og ekki er mælt með að séu í óhóflegum mæli hluti af mataræði, einkum fitu, transfitusýrur, salt/natríum og sykur.“ Neytendablaðið hafði samband við Fjölmiðlanefnd til að forvitnast um það hvort reynt hefði á þessa lagagrein. Svo er ekki. Annað hvort fylgja seljendur þessum ákvæðum laganna svona vel eða þá að enginn hefur til þessa haft fyrir því að senda inn kvörtun til Fjölmiðlanefndar sem er líklegra.





### Næringarsnauður matur í barnaefni

Steingerður Ólafsdóttir er lektor á Menntavísindasviði Háskóla Íslands en hún hefur rannsakað hvernig mat eru gerð skil í barnaefni bæði í Svíþjóð og á Íslandi. Rannsóknirnar fóru fram á árunum 2012–2016 og skoðaði Steingerður hversu oft matur birtist í barnaefni sem sýnt var í ríkissjónvarpi, hvers konar mat var um að ræða, í hvaða samhengi hann var sýndur og hvort mismunandi matur var í bakgrunni eða frekar haldið á lofti. Auglýsingar voru undanskildar.

Neytendablaðið spurði Steingerði hverjar hefðu verið helstu niðurstöður. Hún segir rannsóknirnar hafa leitt í ljós að orkuríkur og næringarsnauður matur, eins og til dæmis sælgæti, kökur, ís og gosdrykkir, birtist frekar en annara matur með persónum á barnsaldri í barnaefninu. Hins vegar hafi ávextir og grænmeti oftast birst með fullorðnum persónum. Af 599 birtingum í barnaefninu sem sýnt var á Íslandi kom orkuríkur og næringarsnauður matur við sögu í 26% tilvika, ávextir og grænmeti í 23% og allur annar matur í 51%. Í Svíþjóð var minna sýnt af orkuríkum og næringarsnauðum mat og hlutfallið af ávöxtum og grænmeti mun hærra en hér eða 39%.



### Benda niðurstöðurnar þá til þess að verið sé að sýna allt of mikið af óhollum mat í of jákvæðu samhengi?

„Orkuríkur og næringarsnauður matur er ekki meirihluti þess matar sem birtist, heldur um fjórðungur. Það má þó segja að samhengið sem hann birtist í skipti máli, þ.e. að hann birtist hlutfallslega oftast með persónum á barnsaldri en annar matur, og það er áhyggjuefni þegar óhollur matur er settur í eftirsóknarvert samhengi“.

Steingerður segir að ekki hafi verið rætt við áhorfendur í þessari rannsókn en fyrri rannsóknir hafi sýnt að barnaefni hafi áhrif á áhorfendur m.a. í gegnum markaðssetningu með teiknimyndapersónum. „Það getur því líka skipt máli hvaða mat teiknimyndapersónur halda á lofti í barnaefninu sjálfu.“

Sjónvarpsstöðvar geta haft áhrif Steingerður segir framleiðendur, og ekki síður sjónvarpsstöðvar, geta haft áhrif. Sem dæmi nefnir hún að í sænska barnaefninu sem framleitt var af SVT (ríkissjónvarpsstöð) var ávaxtaskál alltaf til staðar, þó í bakgrunni. „Þetta er dæmi um ákveðna stefnu í því sem birtist börnum, sem ekki var hægt að merkja í íslenska efninu. Það er ljóst að tækifæri til að hafa áhrif á hvernig matur og drykkur birtist eru til staðar í ríkissjónvarpi í almannabágu eins og í auglýsingum og e.t.v. kominn tími til að nýta teiknimyndapersónur frekar til að gera hollan mat sýnilegr og eftirsóknarverðari fyrir börn,“ segir Steingerður að lokum.



Steingerður Ólafsdóttir lektor





# Á skútu um öll heimsins höf

*- Ævintýralegur loftslagsleiðangur svissneskrar fjölskyldu*

Hjónin Sabina og Dario Schwörer hafa haldið heldur óvenjulegt heimili undanfarin 16 ár. Þau hafa ferðast um öll heimsins höf ásamt börnunum sínum á 15 metra langri seglskútu. Neytendablaðið heimsótti fjölskylduna sem lifir svo sannarlega ævintýralegu lífi.

## Sigla yfir höfin sjö

Það liggur beinast við að spyrja hvað hafi eiginlega rekið þau út í þetta ævintýri. Dario, sem er loftslagsfræðingur og fjalla-leiðsögumaður, segist hafa orðið áþreifanlega var við áhrif loftslagsbreytinga í starfi sínu í svissnesku Ölpunum. Hann ákvað að gera eitthvað í málinu og úr varð að þau hjónin stofnuðu könnunarleiðangurinn TOPtoTOP. Í upphafi var áherslan á að sigla yfir höfin sjö og klífa hæstu tinda í hverri heimsálfu á sem sjálfbærastan hátt. Ferðamátinn er ýmist á seglbátum Pachamama, hjólandi eða gangandi. Markmiðið með þessu ævintýri er fyrst og fremst að vekja athygli á loftslagsmálum, safna upplýsingum um lausnir á vand-  
anum, deila þeim lausnum og síðast en ekki síst að fræða skólabörn en til þessa hefur fjölskyldan haldið fyrirlestra fyrir 120.000 skólabörn út um allan heim.

## Fjögur ár orðin að 16

Upphaflega áætlunin var að eyða fjórum árum í verkefnið en árin eru nú orðin 16. Fjölskyldan hefur heimsótt yfir 100

---

**Fjölskyldan hefur heimsótt yfir  
100 lönd og í sumum þeirra hafa  
þau dvalið í lengri tíma**

---

lönd og í sumum þeirra hafa þau dvalið í lengri tíma. Sjötta barn þeirra hjóna fæddist á Akureyri nú í ágúst en auk fjölskyldunnar dvelur kennari um borð sem jafnframt tekur þátt í leiðangrinum.

## Þröngt mega sáttir sitja

Eins og gefur að skilja er þröngt um borð þótt fjölskyldan ferðist aðeins með það allra nauðsynlegasta. Sabina, sem er hjúkrunarfræðingur að mennt, segir aðspurð að það geti tekið á að búa í svo litlu rými. Henni hafi tekist að halda skútunni nokkuð snyrtilegri lengi vel en eftir því sem bætist í hópinn sé það erfiðara. „Ég var að furða mig á því um daginn



Sabina með Miu og soninn Vítal sem fæddist í ágúst



Alegra og Noé sinna náminu um borð. Börnin fá öll heimakennslu en ganga í hefðbundinn skóla ef fjölskyldan dvelur lengi á sama stað.

af hverju það væru skór út um allt en þegar ég skoðaði málið eru þetta ekki nema tvö pör á mann og minna getur það varla verið. Það munar reyndar miklu þegar við dveljum á heitari slóðum. Þá erum við ekki svo mikið inni í bátum og heimilið okkar teygir sig þá yfir í land."

### Gámur skemmdi bátinn

Þótt þau hjónin séu öllum hnútum kunnug og varfærin þá hafa þau lent í lífsháska. Á leið sinni frá Páskaeyjum til Chile rakst báturinn á gám sem flaut í hafinu og skemmdi bátinn umtalsvert. Á hverju ári fer fjöldi gáma í sjóinn og sökkva flestir til botns. Dario og Sabina, sem þá var ólétt af fyrsta barni þeirra, gerðu við bátinn eftir því sem best var við komið og eftir þrjár vikur í þessum hremmingum komust þau loksins í land heilu og höldnu.

Þegar þau eru spurð hvort þau sjái fyrir sér að taka upp hefðbundnari lífsstíl er ekki að heyra að slíkt sé í bígerð alveg á næstunni. Dario segir að auðvitað komi að því einn daginn en þá sé mikilvægt að einhver sé tilbúinn að taka við verkefninu, hvort sem það verði eitthvert barnanna eða aðrir sem komið hafa að leiðangrinum.

Sjá upplýsingar um leiðangurinn á [toptotop.org](http://toptotop.org)



Fjölskyldan dvaldi í Ástralíu um tveggja ára skeið. Hér sjást þau hjóla í nágrenni Canberra.



Klifrað í Arapiles-fjöllunum

# ÞEKKIR ÞÚ HÆTTUMERKIN?



ÆTANDI



GAS UNDIR ÞRÝSTINGI



HEILSUSKAÐI /  
SKAÐAR ÓSONLAGIÐ



SPRENGIFIMT



ELDFIMT



SKAÐLEGT  
UMHVERFINU



ELDNÆRANDI /  
OXANDI



ALVARLEGUR  
HEILSUSKAÐI



BRÁÐ EITURHRIF

Veist þú að vörur sem innihalda hættuleg efni þurfa að bera merkingar þar sem einhver af þessum hættumerkjum koma fram?

Þvotta- og hreinsiefni, grillvökvi, stíflueyðir og viðarvörn eru dæmi um vörur á heimilinu sem geta verið hættulegar og þurfa þess vegna að vera hættumerktar á íslensku.

Lestu alltaf á umbúðirnar og fylgdu leiðbeiningum um örugga notkun fyrir heilsu og umhverfið.

Kynntu þér málið betur á [www.umhverfisstofnun.is](http://www.umhverfisstofnun.is).

