



# **Ársskýrsla 2022**

---

# EFNISYFIRLIT

Formáli .....	3
Neytendaaðstoðin.....	4
Erindafjöldi árið 2022.....	5
Hverjir hafa samband og hvernig?.....	7
Stærstu málaflokkar.....	9
Evrópska neytendaastöðin ECC .....	11
Leigjendaaðstoðin.....	11
Önnur starfsemi .....	11
<b>Umsagnir og erindi</b> .....	12
Mannauður .....	12
Helstu mál neytendaaðstoðarinnar 2022 .....	12
<b>Raforkusali til þrautavara</b> .....	12
<b>Verðhækkanir á pakkaferðum</b> .....	13
<b>Flug</b> .....	13
<b>Njósnaðgerfið</b> .....	13
<b>Netglæpir</b> .....	14
<b>Smálánabaráttan</b> .....	14
<b>Vaxtamálið – dómsmál vegna lána með breytilegum vöxtum</b> .....	14

## Formáli

Starfsemi Neytendasamtakanna skiptist í fimm meginþætti; neytendaaðstoð, evrópska neytendaaðstoð, leigjendaaðstoð, almenna hagsmunagæslu og fræðslu.

Allt frá stofnun Neytendasamtakanna árið 1953 hefur Neytendaaðstoðin verið einn helsti hornsteinninn í starfsemi samtakanna. Meginmarkmið Neytendaaðstoðarinnar er að veita neytendum upplýsingar og ráðleggingar varðandi hin ýmsu neytendamál og annast milligöngu þegar þess er þörf. (færi þetta neðst)

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

Verkefnin voru ekki af skornum skammti hjá Neytendasamtökunum árið 2022. Góð ábending frá athugulum neytanda undir lok árs 2021 leiddi til ítarlegrar skoðunar á þrautavaraþætti í raforkuviðskiptum og mismunandi verði á raforku eftir því hvernig viðskipti hófust. Mikil áhersla var einnig lögð á netglæpi og njósnahagkerfið á netinu. Í því sambandi komu Neytendasamtökin á fót upplýsingasíðu um hvernig unnt er að fylgjast með og safna upplýsingum út frá umferð okkar um netið. Samtökin gáfu auk þess út myndband til að vekja athygli á málefnum og tóku þátt í átakinu „Taktu tvær“ í samstarfi við samtök atvinnulífsins og samtök fjármálafyrirtækja. Þá gáfu samtökin út upplýsingabækling í samstarfi við Landssamband eldri borgara um netsvik og netverslun

Neytendasamtökin létu gera kattarmyndband, sem sjá má á [ns.is/kettir](https://ns.is/kettir), til að vekja athygli á baráttunni gegn njósnahagkerfinu, þá settu samtökin á fót sérstakan „skammarkrók“ sem vakti töluverða athygli. En á honum má finna nöfn yfir fyrirtæki sem vilja ekki una úrskurðum kærufundar vöru- og þjónustukaupa. Einnig má þar finna upplýsingar um fyrirtæki sem hafa samkvæmt ákvörðunum Neytendastofu gerst brotleg. Þá var áfram unnið að Vaxtamálinu þar sem látið er reyna á lögmæti lána með breytilegum vöxtum.

Í þessari skýrslu er farið ítarlega yfir starfsemi Neytendasamtakanna á árinu 2022 og má finna ýmsar tölfræðilegar upplýsingar, svo sem fjölda þeirra sem leitað hafa til samtakanna, kyn viðkomandi, yfir hverju er kvartað o.s.frv.

*Einar Bjarni Einarsson – Stjórnandi Neytendaaðstoðarinnar*

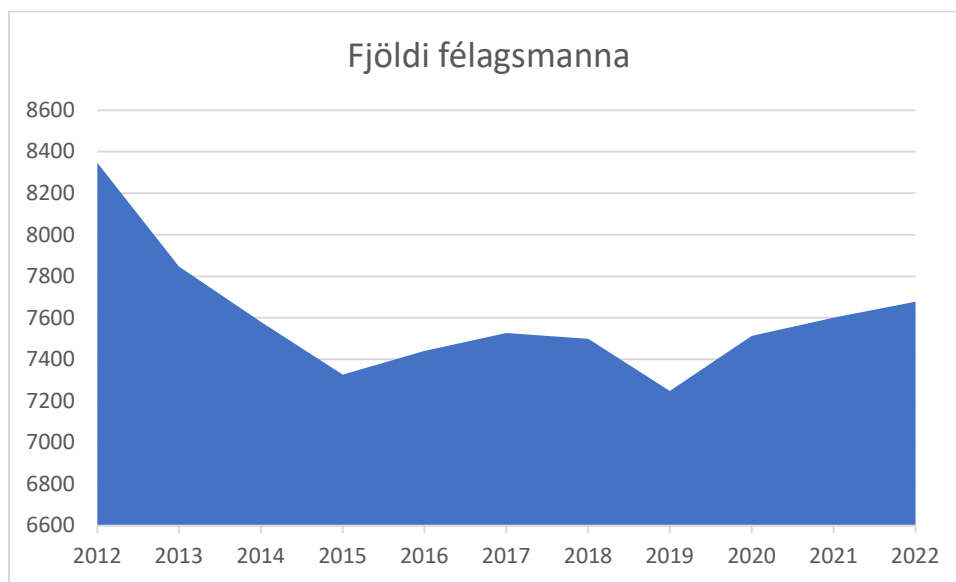
## Neytendaaðstoðin

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

Neytendasamtökin eru frjáls félagsamtök og voru félagsmenn um 7.677 undir lok árs 2022. Félagsgjöld eru helsta tekjulind samtakanna eins og gefur að skilja. Samtökin eru einnig með þjónustusamning við stjórnvöld um leiðbeiningaþjónustu við neytendur og gerir sá samningur öllum neytendum kleift að leita upplýsinga hjá samtökunum óháð því hvort þeir séu félagsmenn eða ekki.

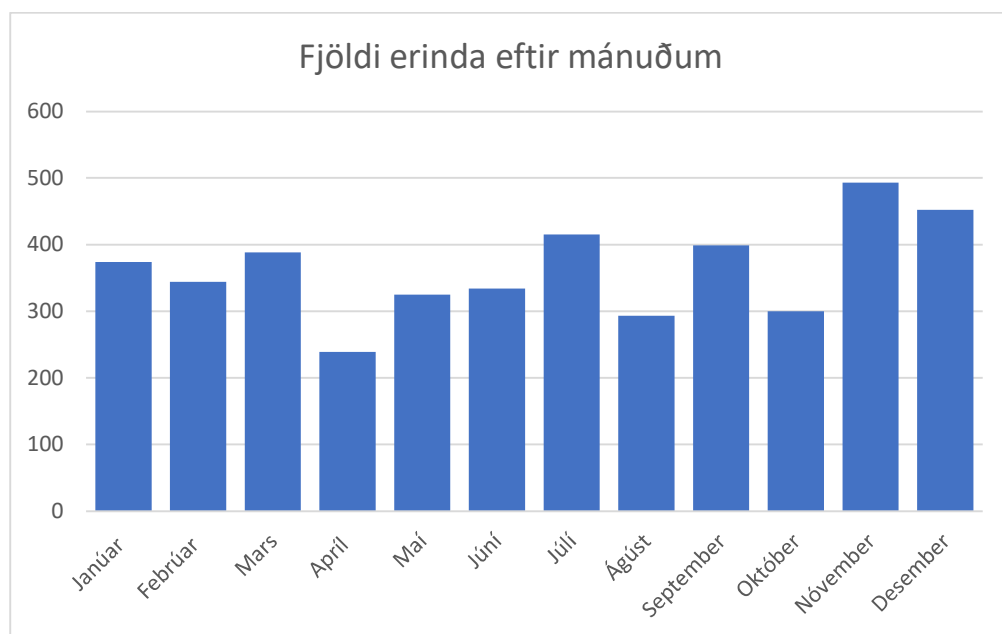
Neytendaaðstoðin er opin alla virka daga fyrir félagsmenn samtakanna, en aðrir fá aðstoð á fimmtudögum. Þurfi utanfélagsmenn á aukinni aðstoð að halda geta þeir gengið í samtökin. Ávallt hefur verið reynt að halda árgjaldi samtakanna í hófi og hefur gjaldið haldist óbreytt frá árinu 2020, alls 6.500 kr., sem verður að teljast afar sanngjarnt þegar litið er til þeirrar fjölbreyttu og góðu þjónustu sem félagsmenn njóta, auk hagsmunagæslunnar sem samtökin sinna fyrir alla neytendur.

Fjöldi greiðandi félagsmanna hefur haldist nokkuð stöðugur undanfarin ár. Eilítil fækkun var á fjölda félagsmanna á árunum 2018-2019 en síðan hefur þeim fjölgað jafnt og þétt og standa vonir til að sú þróun haldi áfram. Í lok árs 2022 voru greiðandi félagsmenn 7.677 talsins samanborið við 7.600 árið áður.



## Erindafjöldi árið 2022

Árið 2022 bárust Neytendaaðstoðinni 4.356 erindi samanborið við 3.982 erindi árið 2021 og fjölgaði erindum um 9% milli ára.. Flest erindin bárust í nóvember sem er eflaust ekki að undra þar sem ófáir tilboðsdagar hafa fest sig í sessi hér á landi þann mánuðinn.

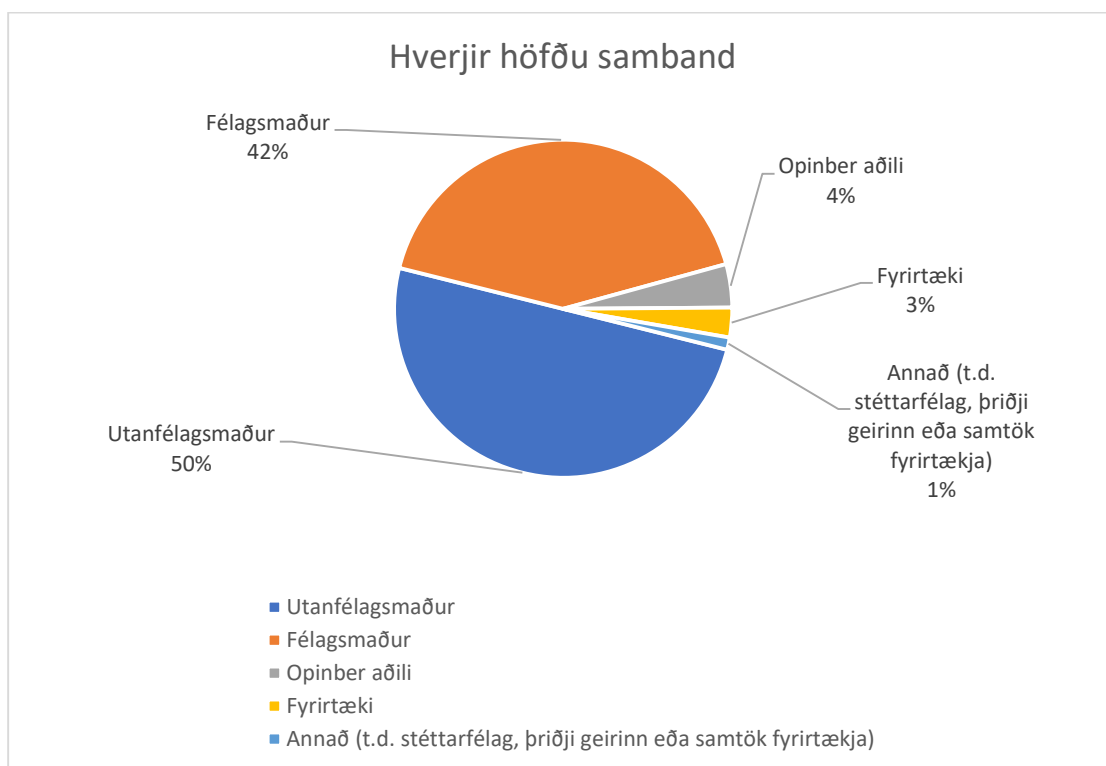


Erindin sem Neytendasamtökunum berast eru af margvíslegum toga og veita góða yfirsýn yfir stöðu neytendamála. Algengt er að neytendur sendi samtökunum ábendingar um það sem betur má fara hjá seljendum eða um atriði sem þeir telja ekki eðlileg eða jafnvel ólögleg. Samtökin skoða allar slíkar ábendingar og grípa til viðeigandi aðgerða hverju sinni ef ástæða þykir til. Slíkt getur falið í sér að samtökin hafi samband við viðkomandi fyrirtæki og bendi á úrbætur, eða sendi ábendingar á eftirlitsstjórnvöld ef þörf þykir. Á árinu 2022 kynntu samtökin til leiks svokallaðan skammarkrók samtakanna sem samanstendur af aðilum sem tekið hafa þá ákvörðun að una ekki úrskurðum kærunefndar vöru- og þjónustukaupa. Vakti sú birting mikla athygli og leiddi til þess að þrjú fyrirtæki ákváðu í kjölfarið að verða við úrskurðum nefndarinnar. Líkt og undanfarin ár nýttu samtökin vefsíðu sína til að birta fréttir með leiðbeiningum í stærri málum þar sem gjarnan mátti finna leiðbeiningar um fyrstu skref. Reynslan frá fyrri árum hafði sýnt að birting fréttar sem innihéldu ítarlegar leiðbeiningar um möguleg skref neytenda í málum gæti verið til þess fallin að létta undir álagi. Slíkar fréttir voru því áfram nýttar í þeim tilfellum er mál komu upp er

vörðuðu mikinn fjölda fólks, mátti í þeim gjarnan finna staðlaða texta og voru neytendur alla jafna hvattir til að hafa Neytendasamtökin með í afriti. Fjöldi tölvupósta berst því samtökunum þar sem við erum höfð með í afriti sem bendir til þess að mun fleiri séu að nýta sér þjónustu samtakanna en framangreind tölfræði gefur til kynna. Leiðir það jafnframt til þess að samtökin öðlast góða innsýn í gang málanna gagnvart hlutaðeigandi fyrirtækjum.

## Hverjir hafa samband og hvernig?

Líkt og undanfarin ár barst stærsti hluti erinda frá utanfélagsmönnum, alls 2.178 talsins.. Félagsmenn stækka þó sinn hluta kökunnar milli ára og bárust alls 1.823 erindi frá þeim. Opinberir aðilar höfðu samband 181 sinnum, fyrirtæki 124, sinnum og aðrir aðilar í 50 skipti.

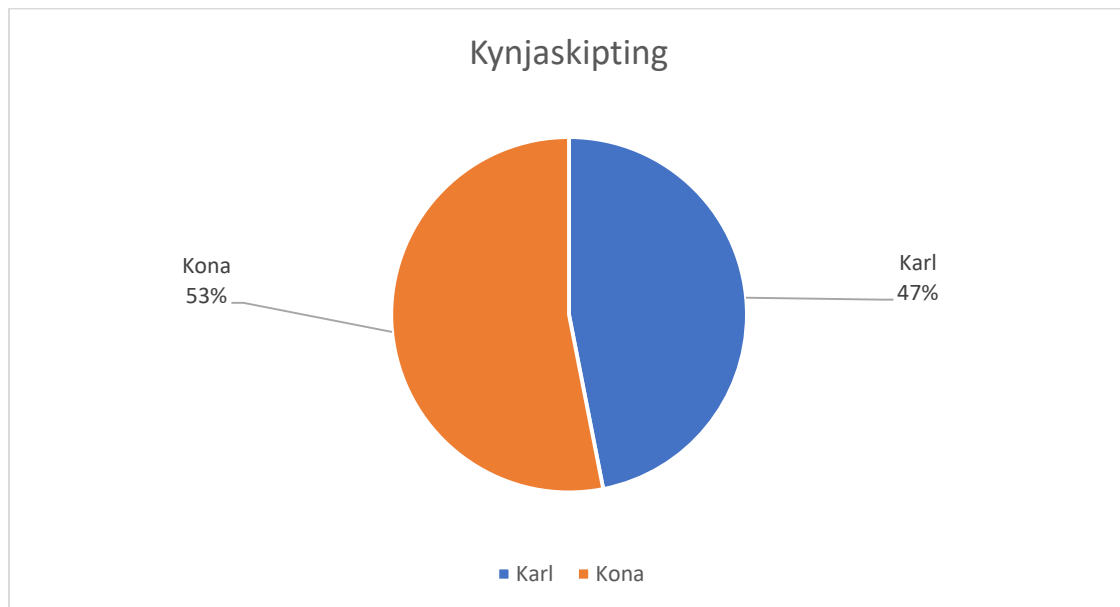


Sú staðreynd að flestar fyrirspurnir berast frá utanfélagsmönnum bendir til þess að neytendur beri traust til samtakanna sem og að þjónustan sem þau veita sé neytendum mikilvæg. Því til stuðnings má benda á rannsókn sem framkvæmdastjórn Evrópusambandsins lét gera og sýndi að traust til samtaka neytenda á Íslandi hið hæsta í Evrópu, en 80% aðspurðra sögðust treysta Neytendasamtökunum og hefur traustið vaxið um 13,7 prósentustig frá fyrri könnun sem gerð var árið 2018.

Neytendasamtökin veita svör við spurningum neytenda sem þeir eiga erfitt með að verða sér úti um annarstaðar. Í mörgum tilvikum ganga utanfélagsmenn í samtökin eftir að hafa fengið úrlausn mála með aðstoð starfsmanna samtakanna. Bæði vegna þess að þeir eru ánægðir með þjónustuna og einnig eru margir neytendur sem gera sér einfaldlega ekki grein fyrir því að Neytendasamtökin eru frjáls félagasamtök sem ekki eru rekin af almannafé nema að hluta og þurfa því stuðning neytenda til að geta starfað. Í sumum tilvikum eru mál einföld og þess eðlis að þeim lýkur jafnvel með

einu símtali þar sem ráðleggingar duga til að neytandi geti náð fram rétti sínum. Í öðrum málum er nauðsynlegt að fara betur yfir málgögn, grafa dýpra og veita neytendum umfangsmeiri aðstoð.

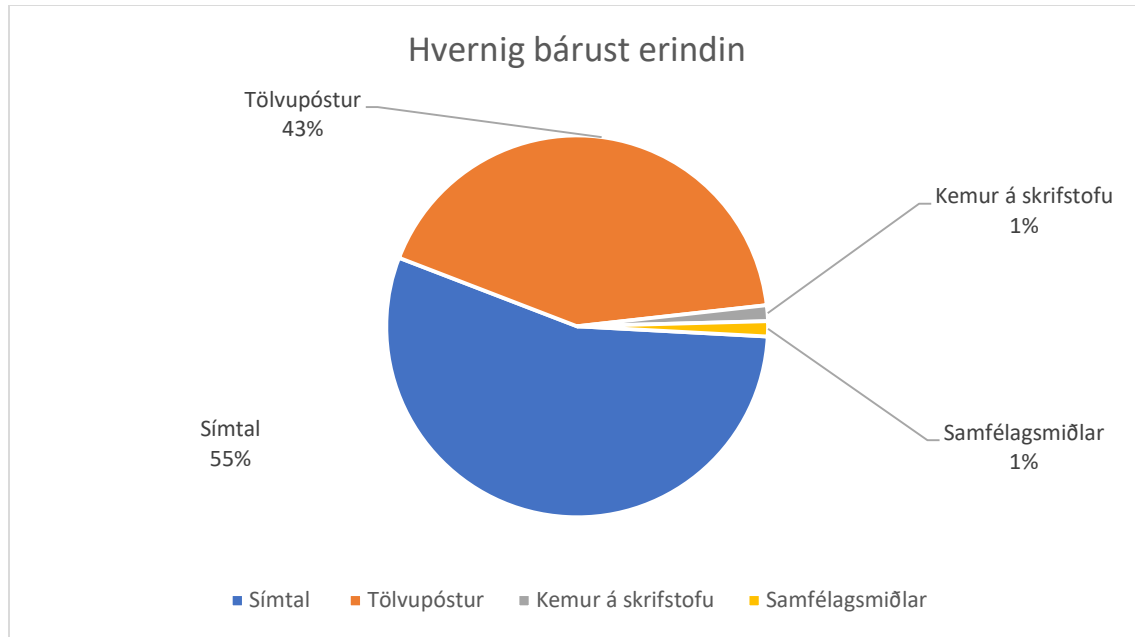
Eins og undanfarin ár voru konur í meirihluta þeirra sem leituðu til samtakanna árið 2022. Kynjaskiptingin helst næstum óbreytt milli ára og skiptast hlutföllin þannig að 53% erinda bárust frá konum en 47% frá körlum.



Algengast er að neytendur leiti til Neytendaaðstoðarinnar með símtali, enda almennt fljótlegasta leiðin til þess að fá svör við þeim spurningum sem á þeim brenna. Næst algengast er að erindi berist með tölvupósti. Árið 2022 bárust 98% allra erinda annað hvort með símtali eða tölvupósti, 2.397 erindi með símtali og 1.845 í tölvupósti. 58 leituðu til skrifstofu samtakanna og 56 erindi bárust í gegnum samfélagsmiðla. Líkt og árin á undan var lokað fyrir aðgengi almennings að skrifstofu samtakanna stóran hluta ársins vegna Covid-19 og því afar fáir sem leituðu beint á skrifstofu samtakanna. Fyrir tilkomu faraldursins var algengt að um 4-5% erinda bærust með heimsókn á skrifstofu samtakanna.

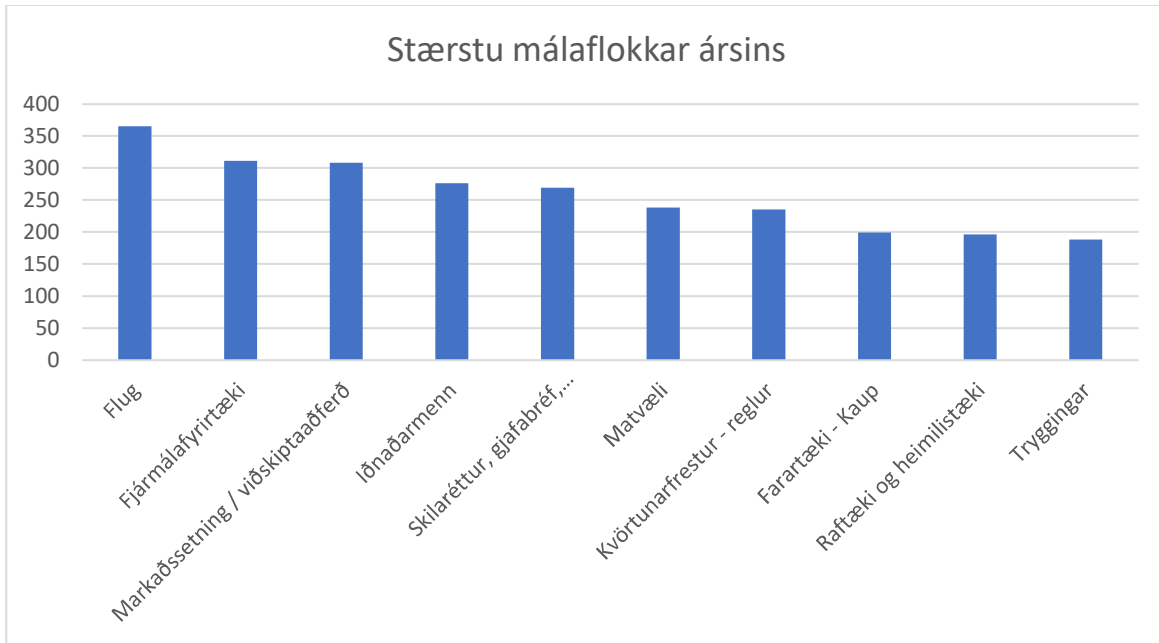
Árið 2020 bættist nýr flokkur við tölfraeðina en það er flokkurinn „samfélagsmiðlar“ sem vísar til skilaboða á Messenger. Fyrsta árið bárust 32 erindi í gegnum samfélagsformið, 42 árið 2021 og 56 árið 2022.





## Stærstu málaflokkar

Sú breyting átti sér stað í upphafi árs 2021 að hætt var að skrá erindi eftir yfirflokki, þ.e. hvort erindið félli undir vöru- eða þjónustukaup. Þess í stað var málaflokkum fjölgað bæði til að einfalda skráningarferlið sem og fá betri sýn yfir hvers eðlis erindin nákvæmlega væru. Núverandi skráningarform samanstendur af 34 mismunandi málaflokkum og er sá listi enn í þróun. Á myndinni hér að neðan má finna 10 stærstu málaflokkanna eftir erindafjölda.



Mál er tengjast ferðaþjónustu hafa lengi vel verið mjög áberandi. Málaflokknum var skipt upp í smærri einingar árið 2021, eftir tegund þjónustunnar og voru flugmál stærsti einstaki flokkurinn árið 2022. Þar á eftir kom málaflokkurinn fjármálfyrirtæki sem jafnframt hefur verið mjög stór undanfarnin ár og stærstur árið 2021.

Fyrirspurnir og erindi sem tengdust markaðsetningu og viðskiptaaðferðum fyrirtækja fjölgaði verulega milli ára. Þar undir falla t.a.m. erindi sem varða auglýsingar, samningsgerð og vafasama viðskiptahætti fyrirtækja. Flest erindin sem tilheyrðu framangreindum flokki bárust í nóvember sem verður að teljast eðlilegt þar sem margir stórir tilboðsdagar eru að ryðja sér til rúms þann mánuðinn. Samtökin birtu af gefnu tilefni frétt á vefsíðu sinni og vöktu m.a. athygli félagsmanna á reglum um útsölur og fyrra verð. Bárust samtökunum í kjölfarið nokkur fjöldi ábendinga og fyrirspurna um verðhækkanir fyrir útsölur.

Því næst koma mál sem tengjast iðnaðarmönnum en algengt er að þar sé deilt um verð fyrir veitta þjónustu þar sem ekki hefur verið samið um það fyrirfram. Fyrirspurnir í tengslum við nýtingu og gildistíma gjafabréfa eru áberandi allt árið í kring og þó það sama eigi jafnframt við um skilaréttinn er hann eðlilega mest áberandi í kringum jóla og áramót. Þá hafa erindi sem tengjast matvælum gjarnan verið algeng.

Athygli vekur að mál sem varða innheimtustarfsemi fækkaði mjög milli ára. Var sá flokkur næst stærstur árið 2021. Það ár tók nýtt innheimtufélag yfir miklum fjölda gamla smálánakrafna og hóf innheimtu á þeim. Strax í kjölfarið leitaði gífurlegur

fjöldi til okkar þess vegna sem eflaust skýrir að stærstum hluta ris og fall málaflokksins milli ára.

Aðrir algengir málaflokkar sem vert er að nefna varða fasteignakaup, viðhald farartækja, pakkaferðir, fjarskiptasamninga, póstpjónustu, kaup á húsgögnum o.fl.

## **Evrópska neytendaastoðin ECC**

ECC Ísland er hluti af ECC-netinu (European Consumer Centre Network/Evrópska neytendaaðstoðin) en það er starfrækt í 30 Evrópulöndum, eða öllum aðildarríkjum Evrópusambandsins auk Íslands, Noregs og Bretlands. Tilgangur netsins er að veita neytendum, sem kaupa vöru eða þjónustu af seljanda í öðru Evrópuríki, upplýsingar, leiðbeiningar og aðstoð komi upp ágreiningur vegna viðskiptanna. Þá tekur ECC Ísland að sér milligöngu í deilumálum seljenda og neytenda, en milligangan fer þá fram með aðstoð systurstöðvar ECC Íslands í heimalandi seljanda. Þjónusta ECC-netsins er neytendum að kostnaðarlausu en kostnaður við rekstur stöðvanna skiptist milli Evrópusambandsins og aðildarríkjanna sjálfra.

Ítarlegri upplýsingar má finna á heimasíðu ECC á Íslandi, [www.ecc.is](http://www.ecc.is)

## **Leigjendaaðstoðin**

Leigjendaaðstoð Neytendasamtakanna er fjármögnuð með þjónustusamningi við innviðaráðuneytið. Síðla árs 2021 var ný og endurbætt vefsíða kynnt, (<https://leigjendur.is/>) þar sem finna má hagnýtar upplýsingar um leigjendamál á íslensku, ensku og pólsku. Auk þess var símatími aðstoðarinnar lengdur og með breyttum samningi nær aðstoðin jafnframt til leigusala. Leigjendur eru jafn ólíkir og þeir eru margir, en málin sem koma á borð Leigjendaaðstoðarinnar sýna að þar er hópur fólks sem oft á sér fáa málsvara og ljóst að víða er pottur brotinn í leigjendamálum. Því er mikilvægt að leigjendur hafi góðan aðgang að ráðgjöf og úrræðum. Leigjendaaðstoðin er mikilvægur þáttur í starfsemi Neytendasamtakanna.

Frekari upplýsingar má finna í ársskýrslu Leigjendaaðstoðarinnar sem finna má á heimasíðu samtakanna: [www.ns.is](http://www.ns.is) og [www.leigjendur.is](http://www.leigjendur.is).

## **Önnur starfsemi**

### **Úrskurðar- og kærunefndir**

Neytendasamtökin hafa beitt sér fyrir stofnun ýmissa úrskurðar- og kærunefnda í gegnum tíðina enda er um að ræða mikilvægt úrræði fyrir neytendur náist ekki að leysa úr deilum við seljendur. Afar mikilvægt er að neytendur geti leitað með ágreining sinn til úrlausnaraðila utan dómstóla, vegna þess gífurlega kostnaðar sem fylgir dómsmálum svo ekki sé minnst á þann tíma sem rekstur slíks máls getur tekur. Þá eru neytendamál iðulega þess eðlis að hagsmunir eru ekki það miklir að þeir

réttlæti rekstur dómsmáls. Eiga samtökin aðild að þónokkrum nefndum og má þar m.a. nefna;

- Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum ([www.nefndir.is/vatrygging](http://www.nefndir.is/vatrygging)).
- Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki ([www.nefndir.is/fjarmala](http://www.nefndir.is/fjarmala)).
- Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa ([www.kvth.is](http://www.kvth.is)).

## Umsagnir og erindi

Neytendasamtökin senda árlega frá sér umsagnir um frumvörp og þingsályktunartillögur en á árinu 2022 voru þær 11 talsins og 14 árið 2021.

Einnig senda samtökin fjölmörg erindi á stjórnvöld, eftirlitsstofnanir og fyrirtæki á ári hverju ef þau telja að úrbóta sé þörf á ákveðnum sviðum. Þessi erindi geta verið í formi ábendinga eða fyrirspurna.

## Mannauður

Í gegnum tíðina hefur ekki verið mikil starfsmannavelta hjá Neytendasamtökunum og því hefur myndast töluverð sérþekking á málefnum neytenda. Á árinu 2022 áttu engar breytingar sér stað í starfsmannamálum en starfsmenn voru Breki Karlson formaður, Brynhildur Pétursdóttir framkvæmdastjóri, Einar Bjarni Einarsson lögfræðingur, Kolbrún Arna Villadsen lögfræðingur, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi.

Framangreindir starfsmenn skipta á milli sín verkefnum og málaflokkum og eru því sérfróðir hver á sínu sviði. Lögfræðingar samtakanna sinna verkefnum sem tengjast beint lögfræðilegum álitafnum, en eins og gefur að skilja eru margir flokkar neytendamála þess eðlis.

## Helstu mál neytendaaðstoðarinnar 2022

### Raforkusali til þrautavara

Skömmu fyrir árslok 2021 barst Neytendasamtökunum ábending í tengslum við verð á rafmagni hjá fyrirtækinu N1 rafmagn, í þeim tilfellum er söluaðili var valinn til þrautavara. Í grófum dráttum laut málið að mismunandi verði fyrir raforku til neytenda sem annars vegar skráðu sig beint í viðskipti hjá hlutaðeigandi fyrirtæki og hins vegar þeim sem skráðir voru þangað sjálfkrafa í gegnum þrautavaraleiðina svokölluðu. Samkvæmt þágildandi reglum var þrautavara-aðili valinn út frá lægsta verði. Það sem átti sér stað í þessu máli var að N1 rafmagn tvískipti svo verðskrá sinni með þeim hætti sem að framan greinir. Neytendasamtökin brugðust fljótt við

og sendu ábendingar til eftirlitsstofnanna samdægurs ásamt því að vekja athygli á málinu í kjölfarið. Leiddi það til þess að N1 rafmagn tók þá ákvörðun að endurgreiða þeim *þrautavara*-viðskiptavinum sínum þann mismun sem var á verðinu. Um miðbik ársins birtist ákvörðun Neytendastofu í málinu sem taldi jafnframt að fyrirtækið hefði með umræddum viðskiptaháttum brotið í bága við lög.

### Verðhækkunir á pakkaferðum

Á vormánuðum barst fyrirspurn frá félagsmanni er laut að tilkynningu frá ferðaskrifstofunni Tripical um 15.000 kr. verðhækkun á pakkaferð vegna hækkandi eldsneytisverðs. Samtökin tóku ábendinguna til skoðunar og töldu líkur á að hún væri óheimil. Ábendingunni var þar með komið áleiðis til Neytendastofu. Næstu daga og vikur héldu álíka ábendingar áfram og berast og ljóst að málið varðaði fjöldann allan af ungum neytendum, úr nokkrum menntaskólum, á leið í útskriftarferðir. Samtökin sendu því erindi til fyrirtækisins en fátt var um svör. Um sumarið birti Neytendastofa ákvörðun sína í málinu og taldi verðhækkunina óheimila. Í kjölfarið birtu Neytendasamtökin frétt um málið þar sem finna mátti ráðleggingar til neytenda ásamt skapalóni að tölvupósti til fyrirtækisins.

### Flug

Gífurleg aukning varð í málum er tengdust réttindum flugfarþega er leið á vorið og tekið hafði að birta til eftir langvarandi takmarkanir. Mikið var fjallað um örtraðir á flugvöllum víðsvegar í Evrópu og dæmi þess að farþegar væru jafnvel að missa af flugi þrátt fyrir að mæta tímanlega upp á flugvöll. Blessunarlega virtist staðan hér á landi vera nokkuð skárri þó mikið hafi verið um fyrirspurnir í tengslum við sígildar seinkanir og aflýsingar. Í júní og júlí mánuði birtu samtökin alls fjórar greinar á heimasíðu sinni er vörðuðu réttindi flugfarþega og þeir upplýstir um hvernig væri best að bera sig að í þeim efnum.

### Njósnehagkerfið

Neytendasamtökin létu gera myndband og upplýsingasíðu ([www.ns.is/kettir](http://www.ns.is/kettir)) til að vekja athygli á gífurlegri söfnun og sölu upplýsinga um okkur á netinu, hvað okkur líkar, hvað við kaupum, andlega og líkamlega heilsu okkar, kynhneigð, staðsetningu og stjórnmalaskoðanir, og hæstbjóðandi fær aðgang að okkur með það fyrir augum að hafa áhrif á val okkar og skoðanir. Þannig geta óprúttir aðilar keypt aðgang að upplýsingunum neytenda og ýtt að þeim efni til að fá þá til að snúast á þá sveif sem þeir vilja, eins og dæmin því miður sanna. Í samstarfi við fjölda annarra samtaka beggja vegna Atlantsála lögðu Neytendasamtökin til við stjórnvöld, að þessi söfnun og sala upplýsinga yrði bönnuð.

## Netglæpir

Neytendasamtökin tóku þátt í átaki með Samtökum atvinnulífsins og Samtökum fjármálafyrirtækja undir heitinu „Taktu tvær“ Markmið átaksins var að vekja athygli á þeirri svikastarfsemi sem fer fram á netinu og er orðið að vaxandi vandamáli. Auk gáfu samtökin út bækling um netsvik og netkaup í samstarfi við Landssamband eldri borgara. Hátt hlutfall þeirra sem verða fyrir barðinu á netglæpum eru eldri borgarar og því þótti sérlega mikilvægt að koma á framfæri fræðslu til þess hóps.

Mál er vörðuðu netsvik, svo sem í gegnum samskiptaforritið „messenger“ eða ráðgjafasíður fjölgaði verulega milli ára sem leiddi til ítarlegrar skoðunar samtakanna á öryggisþáttum og skilyrðum í tengslum við rafrænar greiðslur. Ný lög um greiðsluþjónustu tóku gildi síðla árs 2021 þar sem gerður er áskilnaður um sterka sannvottun rafrænna greiðsla sem samtökin telja ekki alltaf uppfylltan og stendur til að láta á það reyna í tveimur málum fyrir úrskurðarnefnd.

## Smálánabaráttan

Þótt margt hafi áunnist í baráttu samtakanna gegn smálánum bárust allmörg erindi vegna þeirra og þá fyrst og fremst vegna óhemju hás innheimtukostnaðar og ákafra innheimtuhátta. Algengt er að smálána-lántakendur leiti til samtakanna þegar ekkert gengur að semja um skuldir áður en allt fer í óefni, eða vegna þess að vanskilakostnaður hefur leitt til margföldunar á útistandandi skuld. Þak á innheimtukostnaði lýtur eingöngu að fjárhæðum fyrir hvert og eitt bréf og nær auk þess heldur ekki til löginneimtunnar. Þar með er unnt að senda allt að sex innheimtubríf til innheimtu á stakri 12.000 kr. kröfu með tilheyrandi kostnaði. Auk þess er kröfuhafa ekki skylt að semja við skuldara, þó blessunarlega sé raunin sú að margir kröfuhafar geri slíkt. Samtökin hafa þar með talað fyrir lagabreytingum í þessum efnum og þá ekki síst annars konar þaki á innheimtukostnaði í líkingu við það sem þekktist í nágrennalöndum. Það er að innheimtukostnaður geti ekki farið umfram höfuðstól sjálfrar kröfunnar.

## Vaxtamálið – dómsmál vegna lána með breytilegum vöxtum

Árið 2020 sendu Neytendasamtökin fyrirspurnir til viðskiptabanka hér á landi í tengslum við vaxtaútreikninga íbúðalána með breytilegum vöxtum. Lutu bréfin að fylgni við vaxtaákvæðanir Seðlabankans og vaxtaþróunar á markaði sem og skýrleika, en út frá fyrirspurnum til samtakanna að dæma leit út fyrir að grundvöllur breytinga væri illskiljanlegur fyrir neytendur. Svör bárust frá hluta bankanna og töldu samtökin í kjölfar yfirferðar tilefni til að kanna málið nánar. Í framhaldinu var unnin greining á vaxtaálagi bankanna sem og óskað eftir álitum frá lögmannstofu er laut að framkvæmd og lagagrundvelli lána með breytilegum vöxtum. Í stuttu máli var niðurstaða þeirrar vinnu sú að lánaskilmálar bankanna uppfylltu oft á tíðum ekki þær kröfur sem gerðar eru um skýrleika. Neytendur gætu því ekki séð allar breytingar fyrir sem leiði af sér mikið ójafnvægi í samningssambandinu. Vaxtabreytingar á lánum með breytilega vexti uppfylltu þar

með í mörgum tilfellum ekki þær kröfur sem gera verður um gagnsæi. Neytendasamtökin kröfðust þess að bankarnir lagfærðu skilmála sína og leiðréttu hlut þeirra lántaka sem hallað hefði verið á með vaxtabreytingum sem stæðust ekki ákvæði laga. Var þeirri kröfu hafnað haustið 2020 og ákváðu samtökin að næsta skref væri að stefna bönkunum og yrði það gert 2021. Í lok ársins 2021 voru Arion banka, Íslandsbanka og Landsbankanum svo lok birtar samtals sex stefnur.