

ÁRSSKÝRSLA 2022

Hlutverk Neytendastofu er að
treysta öryggi og réttindi neytenda
í viðskiptum og annast framkvæmd
laga um neytendavernd.



NEYTENDASTOFA





NEYTENDASTOFA

Ársskýrsla 2022

Neytendastofa

Útgefandi:

Neytendastofa

Borgartúni 29

105 Reykjavík

S: 510 1100

www.neytendastofa.is

© Júní 2023 Neytendastofa

Efnisyfirlit

Ávarp forstjóra	4
Hlutverk og skipulag Neytendastofu	6
Starfsemi Neytendastofu 2022	7
Ný húsakynni.....	7
Tölur ársins	8
Áherslur í starfi.....	10
Önnur verkefni	12
Yfirlit um afkomu ársins 2022	17
Efnahagsreikningur, 31. desember 2022	17

Ávarp forstjóra

Neytendavernd og neytendamál snerta okkur flest með einum eða öðrum hætti. Þau mál sem eru efst á baugi hjá Neytendastofu eru síbreytileg og má segja að þau sveiflist að sumu leiti í takt við tíðarandann. Sá málaflökkur sem hefur farið einna mest vaxandi síðastliðin ár eru svonefndar umhverfisfullyrðingar eða grænþvottur. Mikil vitundarvakning hefur orðið síðustu ár varðandi umhverfisvernd bæði hjá framleiðendum og neytendum. Þannig reyna neytendur í sífellu meiri mæli að velja þær vörur og þjónustu sem vinna sem minnstan skaða á umhverfinu og margir framleiðendur breyta framleiðsluaðferðum sínum til þess að draga úr skaðlegum umhverfisáhrifum eða notast við kerfi til þess að reyna að bæta fyrir umhverfisáhrif sem varan hefur. Til þess að geta tekið upplýsta ákvörðun treysta neytendur oft á upplýsingar frá framleiðendum eða seljendum vörunnar eða þjónustunnar. Þeir aðilar hafa þó hagsmuna að gæta og fyrir kemur að fullyrðingar þeirra um það hversu umhverfisvæn varan eða þjónustan er byggja ekki á nógu góðum rökum eða eru mun gildishlaðnari en tilefni er til. Við sjáum aukningu á umhverfisfullyrðingum á flestum mörkuðum sem leiðir jafnframt til þess að ábendingum til Neytendastofu um þetta málaefni fjölga. Því hefur stofnunin lagt aukna áherslu á þetta málefni í starfsemi sinni en betur má ef duga skal.

Þessi þróun er í samræmi við það sem við sjáum gerast í löndunum í kringum okkur og algengt er að eftirlitsstofnanir séu að fást við sambærilega markaðssetningu og standa því frammi fyrir sömu vandamálunum við úrlausn málanna, svo sem um það hvaða kröfur skuli gerðar til fullyrðinga um sjálfbærni og kolefnishlutleysi og hvaða skilning neytendur leggi í ýmsar óljósar fullyrðingar. Því er mikilvægt að þær aðgerðir sem gripið er til séu í samræmi við það sem gert er annarsstaðar. Er það nauðsynlegt bæði til þess að gæta samræmis í réttindum neytenda og í eftirliti og kröfum sem gerðar eru til framleiðenda og seljenda. Neytendastofa tekur því þátt í erlendu samstarfi varðandi stefnumótun og reglusetningu varðandi þennan málaflökk. Þá hefur Neytendastofa einnig átt í góðu innlendu samstarfi bæði við aðrar stofnanir og ráðuneyti til að auka þekkingu og stuðla að samræmingu í málaflöknum. Ekki er langt í að innleiða þurfi samræmdar reglur í löggjöf hérlendis varðandi umhverfisfullyrðingar og er nauðsynlegt að sú innleiðing gangi hratt og vel fyrir sig í góðu samstarfi við viðkomandi stofnanir og eftirlitsaðila.

Enn stendur yfir vinna við mögulega endurskipulagningu neytendamála og er það óskandi að í þeirri vinnu verði starfsemi Neytendastofu styrkt. Stofnunin þarf að hafa burði til að takast á við brýn verkefni eins og hér er greint frá sem hafa gífurleg áhrif á neytendur, fyrirtæki, samfélagið og ekki síður umhverfið! Undanfarin ár hefur krafa til að veita neytendum ýmsar upplýsingar aukist og væntanlegar eru enn ríkari kröfur um það. Neytendastofa hefur vegna þessa lagt vinnu í að útbúa leiðbeiningar til seljenda til þess að þeir geti uppfyllt þessa skyldu sína án beinnar aðkomu eftirlitsins en Neytendastofa myndi vilja sjá að stofnuninni yrði gert fært að veita neytendum meiri fræðslu um réttindi

sín og hvernig þeir geti lesið úr þeim upplýsingum sem fyrir þeim liggja. Þá hefur stofnunin hug á að gera rannsóknir á áhrifum markaðssetnignar á kauphegðum neytenda sem myndi vera öflugt tól til að forgangsráða þeim málum sem tekin eru til meðferðar. Með öflugu eftirliti sem getur sinnt forvirkum verkefnum samhliða eftirliti, með seljendum sem eru meðvitaðir um skyldur sínar og neytendum sem þekkja réttindi sín munum við sjá vel virka markaði þar sem neytendur geta tekið upplýstar ákvarðanir um kaup í trausti þeirra upplýsinga sem þeim er veitt.

Ég vil að lokum þakka starfsmönnum fyrir framlag þeirra á árinu og hvernig þeim hefur tekist að mæta þeim síbreytilegu kröfum og nýjum áskorunum sem neytendaeftirlitið hefur þurft að mæta að undanfögnu í sínum störfum.

Þórunn Anna Árnadóttir



Hlutverk og skipulag Neytendastofu

Hlutverk Neytendastofu er að tryggja öryggi og réttindi neytenda í viðskiptum og annast eftirlit og framkvæmd laga um neytendavernd. Starfsemin byggir á fjölbreyttum hópi fólks sem hefur hæfni og getu til þess að vinna vandasöm og fjölbreytt verk.

Neytendastofa leggur áherslu á að hjá stofnuninni starfi hæft starfsfólk með margvíslegan bakgrunn sem býr yfir faglegri þekkingu á hverju sviði sem heyrir undir stofnunina. Hlutverk stofnunarinnar eru fjölbreytt og víðtæk og starfsmenn þurfa því að hafa þekkingu á margvíslegri löggjöf. Árangur Neytendastofu byggir á þeim auði sem býr í starfsfólkinu. Metnaður starfsfólks, kraftur þess og fagmennska er lykillinn að þeim góða árangri sem starfsemin hefur skilað.

Ráðherra skipar forstjóra sem ber ábyrgð á starfsemi og rekstri stofnunarinnar, mótar helstu áherslur, verkefni og starfshætti, og annast daglega stjórn hennar. Þórunn Anna Árnadóttur er forstjóri Neytendastofu.

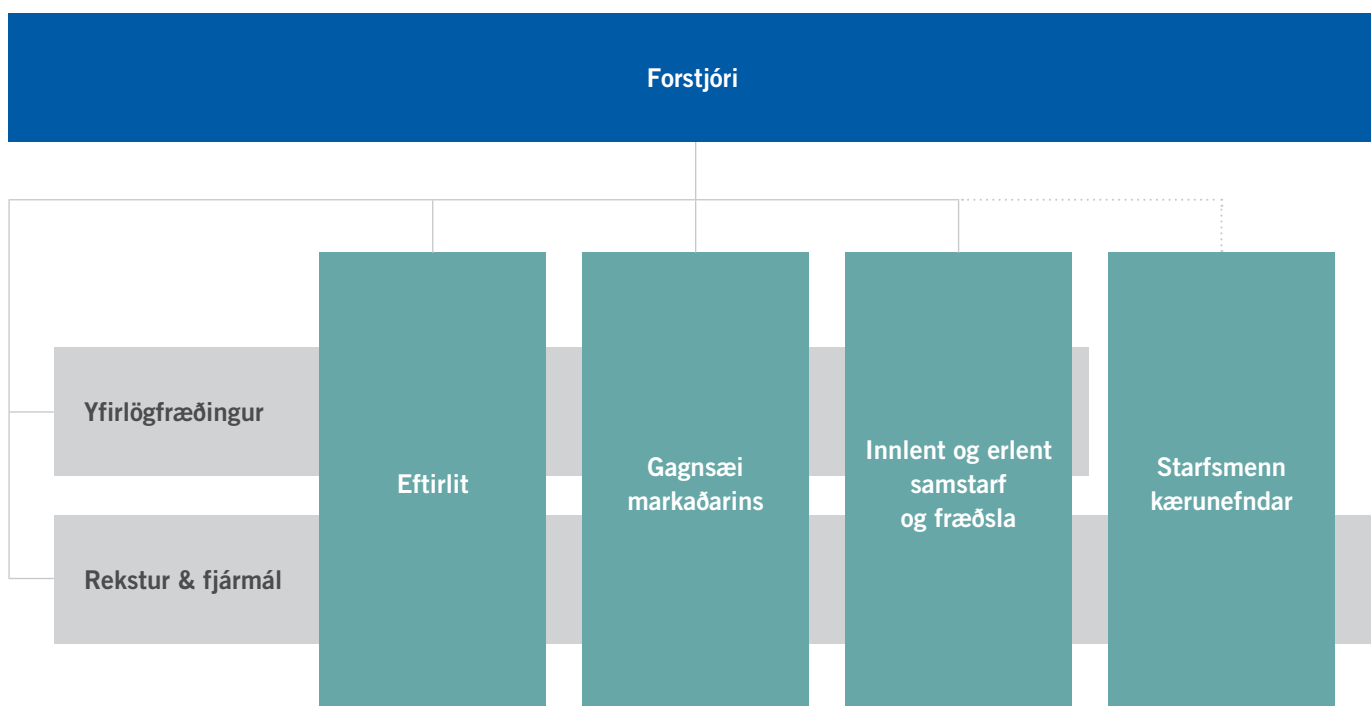
Töluverðar breytingar hafa orðið á starfsemi stofnunarinnar. Þrjú málefna svið eru hjá stofnuninni þar sem unnið er að réttindum neytenda. Rekstrar og fjármála svið annast stjórn fjármála, skjalastjórn, innkaup, rekstur tölvukerfa og stjórn heimasíðu stofnunarinnar.

Starfsmenn kærunefndar eru óháðir í störfum sínum en teljast starfsmenn Neytendastofu sem annast daglegan rekstur fyrir þá.

Neytendaréttarsvið sér um að tryggja að ekkert sé aðhafst sem er óhæfilegt gagnvart heildarhagsmunum neytenda og stuðla að því að neytendur geti tekið upplýstar ákvarðanir í viðskiptum með því að þeir hafi sem mestar upplýsingar og yfirsýn yfir markaðinn. Sviðið vinnur auk þess gegn óréttmætum viðskiptaháttum með því að sporna gegn villandi og ósanngjörnum viðskiptaháttum fyrir og við sölu á vöru eða þjónustu. Eftirlitssvið neytendaréttarsviðs er mjög víðtækt og í raun enginn markaður þar undanskilinn. Á einstaka mörkuðum er að finna sérstaka löggjöf sem sviðið sinnir eftirliti með, s.s. pakkaferðir, neytendalán og fasteignalán til neytenda.

Virðing fyrir öryggi og réttindum neytenda byggð á þekkingu og miðlun upplýsinga til neytenda og atvinnulífs eru mikilvæg leiðarljós Neytendastofu.

Við árslok störfuðu tíu starfsmenn hjá Neytendastofu, sjö konur og þrír karlar.



Starfsemi Neytendastofu 2022

Ný húsakynni

Neytendastofa flutti í desember í fyrsta skipti frá því að stofnunin var sett á fót. Allt frá 2005 til 2021 hafði stofnunin yfir að ráða rúmlega 900 fermetrum í Borgartúni 21, Höfðaborg. Annars vegar var um að ræða 550 fm skrifstofuhúsnæði á 2. hæð og hins vegar um 400 fermetrar í kjallara hússins sem skiptust í húsnæði fyrir mælifræðisvið stofnunarinnar, kennslusal og geymslu. Húsnæðið hentaði starfsemi stofnunarinnar afar vel.

Í október 2021 voru verkefni öryggis- og mælifræðisviðs Neytendastofu flutt til Húsnæðis- og mannvirkjastofnunar. Við flutning verkefnanna tók Húsnæðis- og mannvirkjastofnun einnig yfir húsaleigusamning Neytendastofu og framleigði stofnuninni um 250 fm. rými á 2. hæð hússins undir þá starfsemi sem eftir var. Má segja að farið hafi verið að þrengja að stofnuninni í því húsnæði sem hún leigði þar sem framkvæmdir voru beggja megin við hana og vilji til að taka yfir það svæði sem hún hafði til umráða. Það varð því úr að í maí 2022 leitaði Menningar- og viðskiptaráðuneytið til Ríkiseigna:framkvæmdasýslunnar til að freista þess að finna nýtt húsnæði fyrir stofnuna.

Eftir nokkra leit var tekin sú ákvörðun að Neytendastofa, meðferðarsvið Barna- og fjölskyldustofu og Óbyggðanefnd tækju sameiginlega að leigu 3. hæð húsnæðis að Borgartúni 29. Húsnæðið hentar Neytendastofu einstaklega vel miðað við núverandi stærð hennar og hafa breytingar sem leiða af flutningunum gengið vel. Þá hefur sambúðin með öðrum stofnunin ríkissins gengið vonum framár.



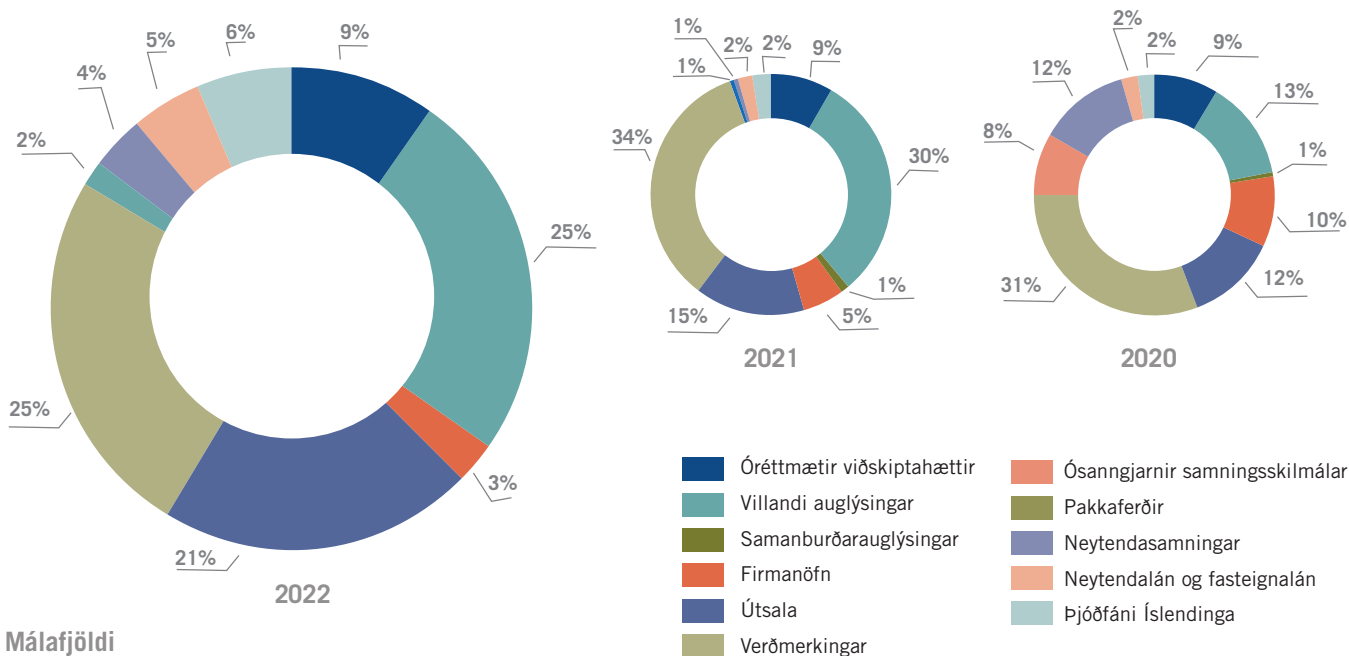
Tölur ársins

Birtum ákvörðunum Neytendastofu fækkaði milli ára sem rekja má m.a. til röskunar á starfsemi stofnunarinnar vegna húsnæðisflutninga hennar. Þá verður að hafa í huga, þegar borinn er sama fjöldi ákvarðana milli ára, að breyting varð á starfsemi stofnunarinnar með flutningi verkefna til annarra stofnana árið 2021. Kærum til áfrýjunarnefndar neytendamála fækkaði verulega frá síðasta ári. Ástæða fækkunarinnar er sú að árið 2021 fjölgaði kærum mikið vegna aukins fjölda mála sem vísað er frá án efnislegrar meðferðar. Þrjú dómsmál voru rekin á árinu vegna ákvarðana Neytendastofu. Í febrúar kvað Héraðsdómur Reykjavíkur upp dóm vegna kæru Íslandsbanka á ákvörðun Neytendastofu nr. 49/2019 og úrskurði áfrýjunarnefndar í máli nr. 11/2019. Dómurinn felldi úr gildi ákvörðun

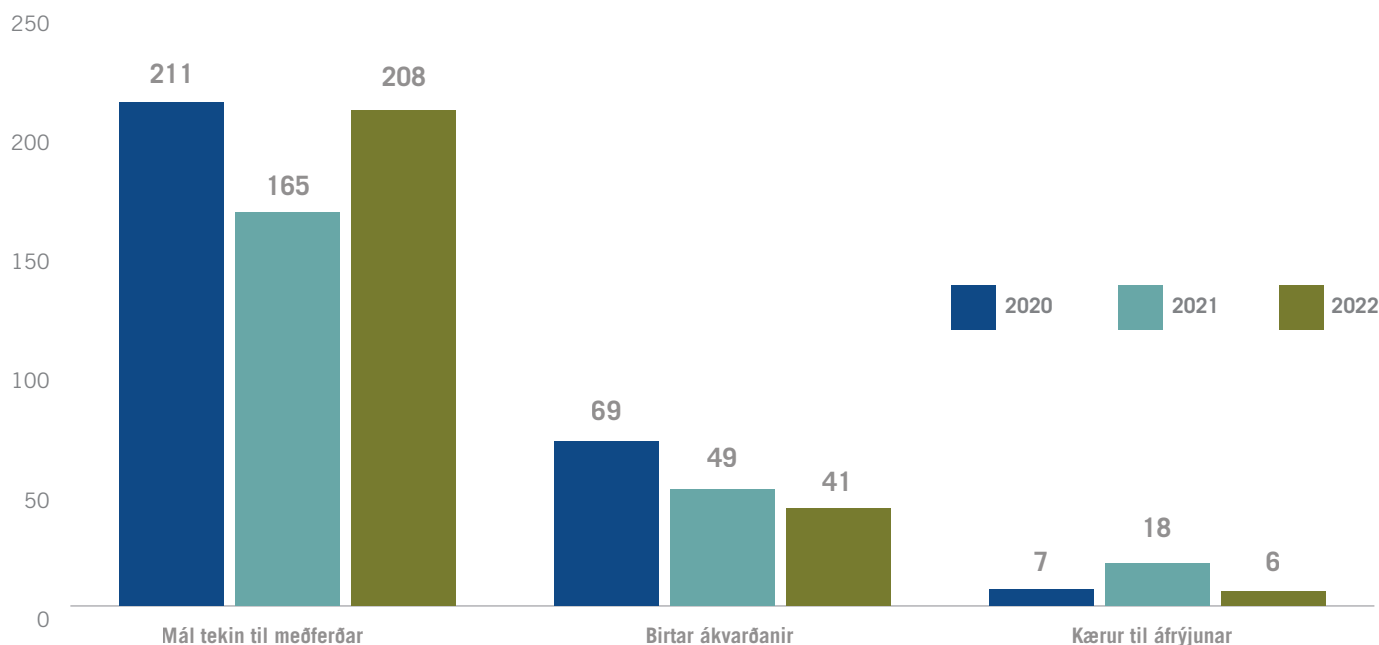
Neytendastofu og úrskurð áfrýjunarnefndar en stofnunin hefur fengið áfrýjunarleyfi fyrir Landsrétt. Í október staðfesti Landsréttur dóm Héraðsdóms Reykjavíkur þar sem staðfest var niðurstaða áfrýjunarnefndar neytendamála vegna auðkennisins ÖRUGG EYÐING GAGNA. Hæstiréttur hafnaði áfrýjun málsins og liggur því fyrir endanleg niðurstaða þess. Landsréttur staðfesti jafnframt dóm Héraðsdóms Reykjavíkur í nóvember í máli Neytendastofu gagnvart danska lánveitandanum Ecommerce 2020. Var þar með felldur endanlegur dómur um að ákvæði laga um neytendalán hafi ekki gilt um lánveitingar félagsins hér á landi.

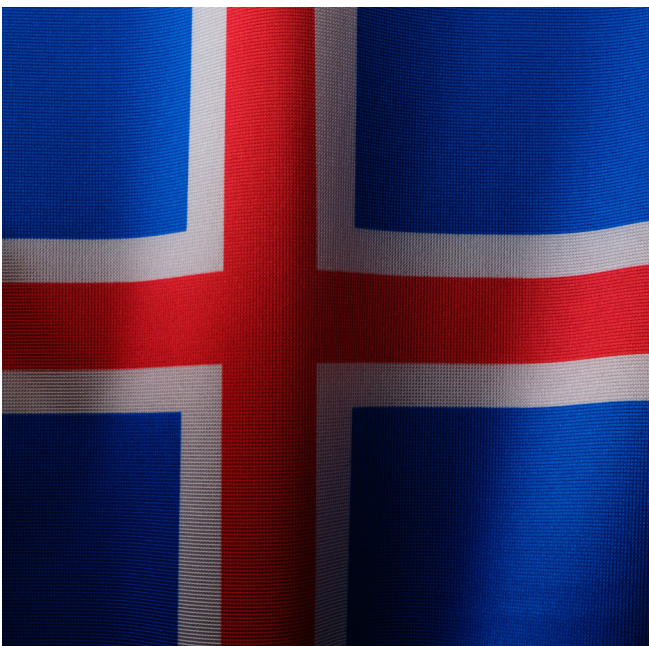
Áherslur í starfi stofnunarinnar eru nokkuð misjafnar milli ára og taka gjarnan breytingum eftir aðstæðum í þjóðfélaginu. Hér má sjá skiptingu mála eftir málaflokkum borið saman við síðustu tvö ár.

Skipting mála á neytendaréttarsviði



Málafjöldi





ATHUGASEMDIR VORU
GERÐAR VIÐ

9

HEIMASÍÐUR ÞAR SEM
SKILMÁLAR VORU EKKI
Í SAMRÆMI VIÐ LÖG

50

EINSTAKLINGAR FENGU
SENDAR ÁMINNINGAR
UM AÐ MERKJA
AUGLÝSINGAR Á
SAMFÉLAGSMIÐLUM

2

MÁL VORU TEKIN TIL
MEÐFERÐAR VEGNA
NOTKUNAR Á ÞJÓÐARFÁNA
ÍSLENDINGA Í
MARKAÐSSETINGU Á VÖRUM

Áherslur í starfi

Neytendastofa sinnir eftirliti með ýmsum lögum sem varða hagsmunum neytenda á öllum sviðum viðskipta. Verkefni stofnunarinnar eru að vinna gegn óréttmætum viðskiptaháttum og stuðla að því að neytendur hafi sem mestar upplýsingar áður en gengið er til viðskipta.

Þó nokkuð fór fyrir málum sem snúa að viðskiptaháttum fyrirtækja í tengslum við afslætti, útsölur og aðrar verðlækkanir. Þannig lauk stofnunin níu málum með ákvörðun sem birtar er á heimasíðu stofnunarinnar enda ýmist um að ræða ítrekað brot eða mál sem stofnunin telur stefnumarkandi eða mikilvægt að upplýsa neytendur um. Öðrum málum var lokið með bréfum. Í fimm tilvikum voru lagðar á stjórnvaldssektir.

Stofnunin tók til flýtimeðferðar mál vegna verðhækkana á pakkaferðum hjá Tripical Travel. Um var að ræða nokkrar útskriftarferðir framahaldsskólanema þar sem félagið nýtti heimild í skilmálum til hækkunar á verði pakkaferðar eftir að samningur var kominn á. Skoðun Neytendastofu leiddi í ljós að skilmálar ferðanna uppfylltu ekki skilyrði laga um pakkaferðir til þess að félaginu væri heimilt að hækka verð ferðanna. Stofnuninni tókst að flýta meðferð málsins þannig að ákvörðun var lokið áður en til greiðslu viðbótargjaldsins kom.

Í október var ráðinn fulltrúi í vettvangseftirlit og því gat stofnunin tekið fleiri mál til meðferðar vegna verðmerklinga á sölustað. Farið var í eftirliti í mathallir á höfuðborgarsvæðinu og fiskbúðir. Í verðmerklingareftirliti voru jafnframt gerðar athugasemdir við framkvæmd Nettó við verðmerklingar á jólabókum þar sem stuðst var við QR kóða og verðskanna í stað sýnilegra merklinga. Þá hóf Neytendastofa í lok ársins skoðun á verðupplýsingum á vefsíðum tryggingafélaga.

Tvö mál voru tekin til meðferðar þar sem til álita kom hvort notkun þjóðfána Íslendinga við markaðssetningu á vöru veitti villandi upplýsingar um uppruna vörunnar. Í öðru tilvikinu var með fullnægjandi hætti sýnt fram á réttmæti notkunar fánans en í hinu tilvikinu var látið af notkuninni.

Í kjölfar útgáfu leiðbeininga til seljenda um upplýsingaskyldu sína við fjarsölu hélt Neytendastofa áfram sérstökum skoðunum með vefsíðum. Að þessu sinni voru tekin til meðferðar 27 mál vegna upplýsinga um þjónustuveitanda á vefsíðu. Svo virðist sem fyrri átök hafi skilað góðum árangri því í öllum tilvikum brugðust fyrirtækin við og gerðu úrbætur á vefsíðum sínum án þess að til þess kæmi að taka þyrfti bindandi stjórn-



valdsákvörðun. Er það að mati stofnunarinnar mikil framför. Í kjölfar útgáfu leiðbeininganna hefur stofnunin jafnframt aukið skoðun á skilmálum vefverslana, sérstaklega með tilliti til réttis til að falla frá samningi. Stofnunin byrjaði á átaki í skilmálum verslana sem bjóða tölvur og tölvuhluti til sölu í fjarsölu. Skoðaðar voru vefsíður níu seljenda og voru gerðar töluverðar athugasemdir við skilmála þeirra allra. Seljendurnir sýndu mikinn samstarfsvilja og gengust allir við að breyta skilmálum sínum og upplýsingum til neytenda.

Ýmis mál voru tekin til meðferðar vegna villandi viðskiptahátta. Þannig gerði stofnunin athugasemdir við auglýsingar fimm bifreiðaumboða vegna auglýsinga um samningsbundna ábyrgð. Eftir athugasemdir Neytendastofu er nú skýrlega tiltekið í auglýsingunum að ábyrgðin er háð skilyrðum sem fela í sér greiðsluskyldu fyrir neytendur.

Neytendastofa lauk uppfærslu leiðbeininga um merkingu auglýsinga á samfélagsmiðlum. Í kjölfar þess voru leiðbeiningarnar ásamt umvöndunarbréfi send tæplega 50 einstaklingum. Í kjölfar ábendinga frá neytendum voru síðar tekin til meðferðar mál gagnvart níu einstaklingum vegna dulinna auglýsinga. Allir gerðu

breytingar á háttsemi sinni og var því tekin ákvörðun um að aðhafst ekki frekar að svo stöddu. Búast má við því að stofnunin taki bráðlega fyrstu sektarákvarðanir gagnvart einstaklingum vegna merkinga á auglýsingum á samfélagsmiðlum ef áfram heldur með sama hætti.

Töluvert hefur borið á því að seljendur CBD kynni vörur sínar með fullyrðingum um virkni hennar í baráttu við sjúkdóma. Fullyrðingar um að vara geti læknað sjúkdóma þegar sú er ekki raunin teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir viðskiptahættir og því hefur stofnunin lagt áherslu á að krefjast skýringa um sönnur fyrir slíkum fullyrðingum. Nú þegar hefur Neytendastofu lokið málum gagnvart tveimur félögum og eru fleiri slík mál til meðferðar.

Að lokum mál nefna að aukin áhersla hefur verið lögð hjá stofnuninni á málefni sem varða umhverfisvernd og fullyrðingar um jákvæði umhverfisáhrif í markaðssetningu.



Önnur verkefni

Neytendastofa hefur ákveðið að aukin áhersla skuli lögð á mál sem snúa að umhverfisvernd og grænþvotti. Um er að ræða mjög mikilvægan málaflokk enda byggja neytendur ákvörðun sína um viðskipti í síauknum mæli á umhverfis-sjónarmiðum og því mikilvægt að neytendur geti treyst þeim upplýsingum sem þeim eru kynntar um vöru eða þjónustu. Árið 1994 voru gefnar út leiðbeiningar um auglýsingar og umhverfisvernd sem hafa fullt gildi þrátt fyrir að vera komnar til ára sinna en Neytendastofa telur þörf á að uppfæra þær og gera aðgengilegri fyrir fyrirtæki. Sú vinna er hafin, m.a. í samstarfi við systurstofnanir á Norðurlöndunum sem margar hverjar eru komnar mjög langt með stefnu eftirlits síns í þessum málaflokki. Hjá Evrópu-sambandinu er jafnframt unnið að uppfærslu tilskipunar um óréttmæta viðskiptahætti og leiðbeininga með þeim. Þátttaka í norrænu og evrópsku samstarfi er að mati Neytendastofu mjög mikilvægur þáttur í því að samræma framkvæmd og eftirlit til þess að tryggja að hérland fyrirtæki standi eins að vígi og keppinautar þeirra á EES-svæðinu.

Dómar féllu í þremur dómsmálum sem Neytendastofa á aðkomu að. Landsréttur kvað upp dóm í máli Gagnaeyðingar gegn Íslenska gámafélaginu og Neytendastofu þar sem þess var krafist að felldur yrði úr gildi úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála. Úrdráttur Landsréttar á málinu er svohljóðandi:

Ágreiningur málsaðila laut að notkun ÍG ehf. á orðasambandinu „örugg eyðing gagna“. G ehf. byggði á því að félagið hefði skapað auðkenninu vörumerkjavernd með umfangsmikilli og langvarandi notkun þess. Þá byggði G ehf. á því að jafnvel þó svo ekki yrði fallist á að orðmerkið nyti vörumerkjaréttar bryti notkun ÍG ehf. á því í bága við góða viðskiptahætti, sbr. 14. og 15. gr. a. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Héraðsdómur féllst ekki á málatilbúnað ÍG ehf. og hafnaði kröfu hans um að fella úrskurð áfrýjunarnefndar neytendamála úr gildi. Landsréttur taldi að G ehf. hefði ekki fært sönnur á að orðasambandið „örugg eyðing gagna“ hefði öðlast nægilegt sérkenni til að unnt væri að fallast á að það nyti vörumerkjaréttar á grundvelli notkunar samkvæmt 2. mgr. 3. gr., sbr. 2. mgr. 13. gr. laga nr. 45/1997 um vörumerki. Af því leiddi jafnframt að ÍG ehf. yrði ekki talið hafa gerst brotlegt gegn fyrri málslið 15. gr. a., sbr. 14. gr. laga nr. 57/2005. Þá vísaði Landsréttur til þess að þegar virt væri sú notkun ÍG ehf. á hinu umdeilda orðasambandi, sem G ehf. kvartaði yfir, yrði ekki talið

að notkunin hefði verið slík að hún væri til þess fallin að villst yrði á starfsemi G ehf. og ÍG ehf. og þeirri þjónustu sem félögin byðu upp á. Samkvæmt þessu varð ekki talið að ÍG ehf. hefði gerst brotlegt gegn síðari málslið 15. gr. a., sbr. 14. gr. laga nr. 57/2005. Var niðurstaða héraðsdóms því staðfest.

Gagnaeyðing sótti áfrýjunarleyfis til Hæstaréttar en Hæstiréttur telur hvorki sé unnt að líta svo á að úrslit málsins hafi verulegt almennt gildi né að það varði sérstaklega mikilvæga hagsmuni leyfisbeiðanda. Þá verði ekki séð að dómur Landsréttar sé bersýnilega rangur. Því var beiðni um áfrýjunarleyfi hafnað.

Landsréttur kvað jafnframt upp dóm í máli Ecommerce gegn Neytendastofu. Í ákvörðun Neytendastofu, sem staðfest var af áfrýjunarnefnd neytendamála, var niðurstaðan sú að félagið hafi brotið gegn ýmsum ákvæðum laga um neytendalán, nr. 33/2013, í tengslum við lánveitingu sína. Í málinu reyndi á hvort íslensk lög ættu við um lánveitingu félagsins þar sem félagið er skráð í Danmörku. Héraðsdómur Reykjavíkur hafði fellt úr gildi úrskurð áfrýjunarnefndar á þeirri forsendu að íslensk lög ættu ekki við um samningana. Sú niðurstaða hefur nú verið staðfest af Landsrétti. Þessi niðurstaða var mikil vonbrigði fyrir Neytendastofu og felur í sér að neytendur sem tóku lán hjá félaginu þurfa að bera kostnað lánsins sem fer umfram lögboðinn kostnað. Úrdráttur Landsréttar á málinu hljóðar svo:

E Aps, félag skráð í Danmörku sem veitti svokölluð smálán hér á landi, höfðaði mál til að fá felldan úr gildi úrskurð áfrýjunarnefndar neytendamála þess efnis að íslensk lög um neytendalán ættu við um lánsamninga E Aps við íslenska neytendur með vísan til 5. gr. laga nr. 43/2000 um lagaskil á sviði samningaréttar. Í dómi Landsréttar var rakið að samkvæmt 1. mgr. 3. gr. laga nr. 43/2000 sé meginreglan sú að þegar samningsskuldbindingar tengjast fleiri en einu landi skuli beita þeim lögum sem samningsaðilar hafa komið sér saman um. Í 2. mgr. 5. gr. laganna sé að finna undantekningu frá því þar sem fram komi að ákvæði um lagaval í samningi geti, að ákveðnum skilyrðum uppfylltum, aldrei takmarkað þá vernd sem neytandi nýtur samkvæmt ófrávíkjanlegum reglum í lögum þess ríkis þar sem hann býr. Eins og ákvæði 1. mgr. þeirrar lagagreinar er orðað, og með hliðsjón af athugasemdum í frumvarpi sem varð að lögum nr. 43/2000, hafi lánsamningar sem E Aps gerði við neytendur hér á landi þó ekki fallið

undir gildissvið greinarinnar heldur gildi um þá meginregla 1. mgr. 3. gr. laganna. Þá væri ljóst að markmið laga nr. 163/2019, um breytingu á lögum nr. 33/2013 um neytendalán, hefði meðal annars verið að bæta úr þeim annmarka sem talinn hafi verið á ákvæðum þágildandi laga um lagaskil vegna neytendalána, einkum með hliðsjón af lánastarfsemi á borð við þá sem E Aps rak hér á landi. Rekstur E Aps hefði þó verið starfræktur fyrir gildistöku breytingarlaganna og hrófluðu ákvæðin því ekki við ákvæðum eldri lánsamninga E Aps. Með hliðsjón af framangreindu var staðfest niðurstaða hins áfrýjaða dóms um að fella úr gildi úrskurð áfrýjunarnefndar neytendamála í máli aðila.

Neytendastofa leitaði ekki áfrýjunarleyfis hjá Hæstarétti vegna málsins.

Að lokum féll dómur í máli Íslandsbanka gegn Neytendastofu í Héraðsdómi Reykjavíkur. Málið snýr að því að Neytendastofa tók ákvörðun um að Íslandsbanki hafi brotið gegn ýmsum ákvæðum laga um neytendalán, nr.

33/2013, í stöðluðu eyðublaði og lánsamningi. Stærsta álitamálið snéri að skilmálum um skilyrði til breytingar á vöxtum þar sem Neytendastofa taldi. Ákvörðunin var staðfest af áfrýjunarnefnd neytendamála. Bankinn leitaði atbeina dómstóla vegna málsins og var úrlausn Neytendastofu og áfrýjunarnefndar neytendamála felld úr gildi með dómi Héraðsdóms Reykjavíkur þar sem dómstóllinn féllst ekki á að upplýsingagjöf bankans hafi verið ófullnægjandi. Neytendastofa hlaut áfrýjunarleyfi frá Landsrétti og gerði þar meðal annars kröfu um að leitað yrði ráðgefandi álits EFTA dómstólsins vegna málsins.

Gefnar voru út leiðbeiningar um upplýsingaskyldu seljanda við fjarsölu. Í leiðbeiningunum eru rakin skilyrði laga um neytendasamninga auk laga um rafræn viðskipti og þau sett fram með einfölduðum hætti til þess að seljendur geti á einum stað nálgast yfirlit yfir þær kröfur sem til þeirra eru gerðar. Sérstök áhersla er lögð á upplýsingar um rétt til að falla frá samningi enda er um mikilvægan rétt neytenda að ræða auk þess sem skortur á þeim getur haft veruleg áhrif á skyldur seljanda. Útgáfa leiðbeininganna fylgir eftir átaki



sem stofnunin hefur verið í og markar áframhaldandi vinnu stofnunarinnar um að koma upplýsingum á vefsíðum í gott horf, bæði fyrir hagsmuni neytenda og seljendanna sjálfra. Með leiðbeiningum stofnunarinnar vonast hún til þess að miklar umbætur verði á þessu sviði og að afgreiðslu mála-anna hjá Neytendastofu verði hraðað þar sem seljendur hafa greiðan aðgang að skýrum leiðbeiningum án beinnar aðkomu stofnunarinnar.

Þar að auki gaf Neytendastofa út uppfærðar leiðbeiningar um merkingar auglýsinga á samfélagsmiðlum. Leiðbeiningarnar eru fyrst og fremst ætlaðar einstaklingum sem birta auglýsingar á sínum miðlum en þær eru einnig ætlaðar fyrirtækjum, auglýsingastofum og umboðsskrifstofum. Leiðbeiningarnar voru unnar með leiðbeiningar annarra Norðurlanda að leiðarljósi auk þess sem tekið er tillit til

þeirra ákvarðana sem teknar hafa verið hér á landi um þetta efni frá því eldri leiðbeiningar voru gefnar út. Þá var tekið tillit til athugasemda sem stofnuninni höfðu borist um uppsetningu og útlit eldri leiðbeininga. Í leiðbeiningunum er fjallað um það á hverju krafan um merkingu auglýsinga byggir og gefin dæmi um hvernig standa má að merkingum til þess að uppfylla lagakröfu. Fyrir útgáfu þeirra voru drög leiðbeininganna birtar til umsagnar og sérstök tilkynning send auglýsingastofum og umboðsskrifstofum. Engar umsagnir eða athugasemdir bárust við drögin.

Stofnuninni bárust ellefu beiðnir um leyfi til notkunar þjóðfána Íslendinga í skráðu vörumerki. Ein þeirra var afturkölluð en veitt var leyfi í hinum tíu tilvikunum. Skráðum lánamiðlurum fjölgaði um sjö og lánveitendum um einn.

Umsagnir



Umsögnum um lagafrumvörp fjölgaði litillega frá síðasta ári og eru nú nálægt því sem almennt gengur og gerist. Umsagnir um frumvarps- eða reglugerðardrög í Samráðsgátt voru þó óvenju fáar.

Líkt og fyrri ár átti Neytendastofa í góðu samstarfi við aðrar stofnanir, bæði innlendar og erlendar. Neytendamál koma við á flestum mörkuðum og því hefur Neytendastofa átt samskipti við margar innlendar stofnanir þar sem verkefni og eftirlitssvið annarra stofnana geta varðað þau málefni sem Neytendastofa sinnir. Svo dæmi séu tekin á stofnunin reglulega fundi með Fjölmíðlanefnd, fjármálaeftirliti Seðlabanka Íslands og Húsnæðis- og mannvirkjastofnun. Þá átti stofnunin afar góð samskipti bæði við Umhverfisstofnun og Orkustofnun vegna afgreiðslu einstakra mála. Þessu til viðbótar á stofnunin í góðum samskiptum við ýmis frjáls félagasamtök og ber þar helst að nefna Neytendasamtökin.

Á erlendum vettvangi tekur stofnunin þátt í afar mikilvægu Evrópusamstarfi (CPC – Consumer protection Cooperation) þar sem reglulega er fundað um ýmis málefni sem varða neytendur og þær stefnur eða breytingar sem þörf er á í málaflokknum. Reglulegir fundir eru haldnir í samstarfinu auk þess sem unnið er að sameiginlegum verkefnum en samskipti hafa haldist alfarið rafræn frá því að þeim var komið á árið 2020 og því hefur fundarsókn verið mjög greið og einföld. Norrænt samstarf er jafnframt mjög mikilvægt á þessum vettvangi og á árinu voru stofnaðir fjórir samstarfshópar fyrir ólík málefnasvið þar sem sérfræðingar hjá systurstofnunum Neytendastofu á Norðurlöndunum funda reglulega með rafrænum hætti til þess að skiptast á reynslu og upplýsingum auk þess að miðla mikilvægri þekkingu á milli ríkja.



Yfirlit um afkomu ársins 2022

	2022	2021
Tekjur		
Tekjufærsla fjárveitinga	127.600.000	212.600.000
Aðrar tekjur	0	16.451.240
Seld þjónusta	2.970.500	26.687.053
Framlög og ýmsar tekjur	0	2.213.189
Tekjufærsla frestaðra tekna fyrri ára	9.757.625	4.075.299
Tekjur alls	140.328.125	262.026.781
Gjöld		
Laun og launatengd gjöld	124.870.204	168.970.288
Annar rekstrarkostnaður	34.816.260	70.221.820
Afskriftir	9.757.625	4.075.299
Gjöld alls	169.444.089	243.267.407
Afkoma fyrir fjármagnsliði	(29.115.964)	18.759.374
Fjármunatekjur og (fjármagnsgjöld)		
Vaxtatekjur, verðbætur og gengishagnaður	0	38.782
Vaxtagjöld, verðbætur og gengistap	(2.264)	(22.021)
Samtals	(2.614)	16.761
Afkoma ársins	(29.118.578)	18.776.135

Efnahagsreikningur, 31. desember 2022

	2022	2021
Eignir		
Fastafjármunir		
Áhöld, tæki og búnaður	7.564.718	13.796.032
Aðrar eignir	111.602	111.602
Fastafjármunir samtals	7.676.320	13.907.634
Veltufjármunir		
Viðskiptakröfur	2.360.558	2.326.646
Tengdir aðilar	18.859.611	50.205.377
Aðrar kröfur og fyrirframgr. kostnaður	0	794.593
Handbært fé	12.804.269	10.855.523
Veltufjármunir samtals	34.024.438	64.182.139
Eignir samtals	41.700.758	78.089.773
Eigið fé og skuldir		
Eigið fé		
Hrein eign	18.823.150	47.941.728
Eigið fé samtals	18.823.150	47.941.728
Skuldir		
Tengdir aðilar	951.286	3.899.475
Viðskiptaskuldir	2.083.339	1.277.743
Ýmsar skammtímaskuldir	13.246.841	11.117.060
Frestun tekjufærslu fjárfestingaheimilda	6.596.142	13.853.767
Skuldir samtals	22.877.608	30.148.045
Eigið fé og skuldir samtals	41.700.758	78.089.773

NEYTENDASTOFA

2022