

ÁRSSKÝRSLA NEYTENDASTOFU 2014



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



NEYTENDASTOFA

EFNISYFIRLIT

1. Formáli Forstjóra	1
2. Ný Löggjöf.....	3
Neytendalán.....	3
Öruggari leikföng.....	3
Málsmeðferð ef banna á vörur sem eru löglegar í öðrum EES-ríkjum	5
3. Áherslur í starfi 2014.....	7
Neytendalán.....	7
Markaðsetning.....	8
Börn og unglingar.....	12
Verðmerkingar.....	14
Eftirlit með mælitækjum.....	15
Kvörðunarþjónusta.....	18
Rafræn skilríki.....	19
Alþjóðlegt samstarf.....	19
4. Aðstoð og fræðsla	24
Ábendingar og fyrirspurnir	24
Neytendafræðsla	26
Vigtarmannanámskeið.....	29
Könnun félagsvísindastofnunar	30
5. Rekstur og fjámál.....	31
Hlutverk Neytendastofu.....	31
Skipurit.....	31
Mannauður.....	32
Rekstur	34
6. Ákvarðanir Neytendastofu.....	37
7. English Summary	56

FORMÁLI FORSTJÓRA

Neytendamarkaðurinn á Íslandi er þýðingarmikill markaður en einkaneysla árið 2014 var alls 52,6 % af þjóðarframleiðslu og jókst hún um 3,7% frá árinu þar á undan. Í sögulegu samhengi er þetta hlutfall lágt þar sem að fram til ársins 2007 var þetta hlutfall á bilinu 55-61% að því er segir í Hagtíðindum Hagstofu Íslands. Samt er þetta hlutfall hátt á Íslandi samanborið við önnur Norðurlönd, að undanskildu Finnlandi. Framangreindar tölur sýna glöggð hversu mikla þýðingu neytendamarkaðurinn hefur í þjóðhagslegu samhengi og mikilvægt að allir neytendamarkaðir fyrir vöru og þjónustu séu skilvirkir og fylgt sé eftir reglum sem Alþingi hefur samþykkt til verndar neytendum. Viðskipti yfir landamæri eru einnig að aukast verulega, jafnt með netverslun en ekki síður með þeirri miklu aukningu ferðamanna sem heimsækja nú Ísland. Mikilvægt er að fyrirtæki sem selja vörur og þjónustu tryggja að farið sé að öllu leyti að settum reglum varðandi viðskiptahætti gagnvart neytendum. Brot á slíkum reglum eru ósanngjörn og ólögmat jafnt gagnvart neytendum sem og keppinautum á markaði sem fylgja í hvívetna settum reglum á sviði neytendaverndar. Neytendastofa er í raun bæði verkfæri stjórnvalda og þjónustustofnun fyrir neytendur og atvinnulíf sem ætlað er að tryggja að á Íslandi sé vel starfhæfur markaður á öllum sviðum þar sem farið er að settum reglum varðandi viðskiptahætti gagnvart neytendum.



Tryggvi Axelsson, forstjóri Neytendastofu

Í þessari ársskýrslu er að finna yfirlit um þau margvíslegu mál sem koma upp í starfsemi Neytendastofu við eftirlit og þjónustu við almenning. Skýrslan gefur einnig innsýn í hvers konar brot eru algeng á markaði en að sjálfsögðu er ekki unnt að gefa á nokkurn hátt tæmandi yfirlit um allt það mikilvæga starf sem unnið er að hverju sinni hjá Neytendastofu. Það er mikil ábyrgð og áskorun fólgin í því að framfylgja reglum á sviði neytendaverndar. Sérþekking og reynsla starfsmanna skiptir þar miklu máli og ánægjulegt er að horfa yfir árangur sem náðst hefur á liðnu ári í öllum störfum Neytendastofu. Stofnunin hefur á árinu einnig lagt fram margar umsagnir til Alþingis og ráðuneytisins þar sem auk þess hefur verið unnt að koma á framfæri sjónarmiðum og reynslu eftirlitsins varðandi löggjöf á sviði neytendaverndar sem miða að auknum framförum á þessu sviði.

Það er von mín að lesendur sem kynna sér skýrsluna hafi talsvert gagn af henni og fái góða innsýn í þau fjölbreyttu viðfangsefni sem Neytendastofu er falið að framfylgja í þágu neytenda og fyrirtækja.

Reykjavík 15. júlí 2015

Tryggvi Axelsson, forstjóri.

2. NÝ LÖGGJÖF

Neytendavernd við lánveitingar og sölu leikfanga var aukin stórlega á árinu með nýjum reglum. Hér að neðan verður fjallað um hvaða áhrif þessar reglur hafa fyrir neytendur. Til þess að unnt sé að tryggja fullnægjandi eftirlit af hálfu Neytendastofu þá verður að fjölga stöðugildum og auka fjárframlög til stofnunarinnar. Engin ný fjárframlög voru veitt vegna þessara nýju og mikilvægu reglna um neytendalán og öryggi leikfanga.

Neytendalán

Með lögum um neytendalán, nr. 33/2013, sem tóku gildi 1. nóvember 2013, var innleidd í íslenskan rétt Evróputilskipun nr. 2008/48/EB. Gildissvið laganna er þó útvíkkað frá gildissviði tilskipunarinnar þar sem lögin ná jafnt til smálána, lána til kaupa á hlutum sem og veðlána. Rýmra gildissviði fylgir því meiri vinna á Íslandi heldur en í þeim EES-ríkjum þar sem gildissviðið er þrengra.

Í lögnum er kveðið á um réttindi neytenda og skyldur lánveitenda þegar neytandi tekur lán. Neytandi er einstaklingur sem tekur lán án þess að það sé gert í atvinnuskyni. Lánveitandi getur verið einstaklingur, lögaðili eða hópur sem lofar að veita lán og gerir það í atvinnuskyni. Í lögnum er sérstaklega fjallað um skyldur lánamiðlara en lánamiðlari getur verið einstaklingur eða lögaðili sem er ekki lánveitandi og í atvinnuskyni býður neytanda lánsamning. Lögnum er ætlað að vernda réttindi neytenda í lánsviðskiptum enda er samningsstaða neytandans almennt veikari en lánveitandans.

Megintilgangur laga nr. 33/2013 er hinn sami og eldri laga nr. 121/1994: að tryggja að neytendur fái allar nauðsynlegar upplýsingar við lántöku. Í nýju lögnum eru lagðar ríkari skyldur á lánveitendur auk

þess sem framkvæmdin er nú samræmd í öllum ríkjum innan EES. Nýmæli er að sérfræðingar þurftu að semja og setja fram upplýsingar fyrir neytendur um þróun verðlags og áhrif verðlags- og vaxta-breytinga á greiðslubyrði og höfuðstól lána.

Í umsögn fjárlagaskrifstofu um frumvarp til laganna kom fram að skrifstofan teldi að auka þyrfti fjárheimildir Neytendastofu til að mæta þeim auknu verkefnum sem gildistöku laganna fylgdi. Það yrði ekki gert með fjárlögum og því þyrfti innanríkisráðuneytið að standa straum af þeim kostnaði af sínum fjárheimildum. Stofnunin fékk ekki viðbótarfjármagn frá ráðuneytinu og því hefur vinna sérfræðinga sviðsins aukist töluvert með tilheyrandi tögum á öðrum verkefnum auk þess sem ekki hefur reynst unnt að sinna öllum þeim verkefnum tengdum gildistöku sem þörf væri á.

Öruggari leikföng

Ný reglugerð nr. 944/2014 um öryggi leikfanga og markaðssetningu þeirra á Evrópska efnahagssvæðinu tók formlega gildi hér á landi 15. október 2014. Með reglugerðinni er tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2009/48/EB um öryggi leikfanga innleidd en eldri tilskipun frá árinu 1988 féll úr gildi. Neytendastofa hafði lagt til að tilskipunin væri innleidd með sérlögum og

hafði unnið sérstakt frumvarp um það efni. Það var hins vegar ákvörðun ráðuneytisins að innleiða tilskipunina með reglugerð sem sett var á grundvelli almennra laga um öryggi vöru. Markmiðið með endurskoðun reglnanna er að hafa skýra umgjörð um framleiðslu og sölu leikfanga sem og reglur um skyldur innflytjenda, dreifingaraðila og viðurkenndra fulltrúa framleiðenda.

Í tilskipuninni og reglum sem innleiða hana er að finna grunnkröfur um öryggi vöru en svo er vísað til samhæfðra evrópskra staðla um tæknilegar útfærslur sem eiga að gilda um framleiðslu á leikföngunum. Mikil tæknipróun hefur átt sér stað á undanförunum árum og áratugum sem varða breytta framleiðsluhætti leikfanga og efnanotkun í leikföngum. Gerðar eru mun strangari kröfur varðandi efnanotkun í leikföngum svo að þau valdi ekki hættu á heilsutjóni hjá börnum. Eitt af markmiðum með endurskoðun á reglum um öryggi leikfanga var einnig að tryggja samræmi þessara reglna við ákvæði nýrrar reglugerðar ráðsins nr. 765/2008, um markaðseftirlit og faggildingu, en hún var innleidd hér á landi með reglugerð innanríkisráðherra nr. 566/2013, um markaðseftirlit, faggildingu, o.fl. Auk þess voru reglurnar aðlagðar að ákvörðun ráðsins nr. 768/2008 um sameiginlegan ramma um markaðssetningu á vörum samkvæmt nýaðferðinni.

Samkvæmt reglunum ber framleiðandi, viðurkenndur fulltrúi, innflytjandi eða eftir atvikum dreifingaraðili, ábyrgð á því að leikföng sem þeir framleiða og setja á markað skulu vera CE-merkt.

Allir sem framleiða eða markaðssetja leikföng í eigin nafni eða undir eigin vörumerki eða á annan hátt breyta leikfangi þannig að það hefur áhrif á grunnkröfur um öryggi sem leikföng verða að uppfylla, teljast vera framleiðendur og bera framleiðandaábyrgð að lögum. Í nýjum reglum er lögð áhersla á rekjanleika

í gegnum alla aðfangakeðjuna. Leikföng og efni sem þau innihalda mega ekki á nokkurn hátt ógna lífi, heilsu eða öryggi barna eða annarra neytenda. Auk almennra ákvæða í reglugerðinni þá fylgja í viðauka tilskipunarinnar mikilvæg ákvæði um grunnkröfur sem þarf að uppfylla, svo sem varðandi eldfimi, einnig aflfræði- og eðliseiginleika leikfanga. Ávallt er skylt að setja varúðarmerkingu á leikföng sem ekki hæfa börnum á aldrinum 0-36 mánaða.

Í reglunum eru nú sérstaklega bönnuð ýmis efni sem eru krabbameinsvaldandi eða efni sem sannað er að geti valdið ófrjósemi. Í nýjum reglum er einnig lögð áhersla á að vernda börn frá hættum á heyrnarskaða og einnig takmarkanir við því að leikföng séu sett í matvæli. Framleiðendum leikfanga ber að staðfesta samræmi þeirra við grunnkröfur og aðrar tæknilegar reglur sem gilda um framleiðsluna með áfestingu CE merkisins og útgáfu samræmisýfirlýsingar í samræmi við gildandi reglur um markaðseftirlit, faggildingu og öðrum sameiginlegum reglum sem gilda um markaðssetningu á vörum samkvæmt ný-áferðinni. Uppfylli leikfang allar kröfur þá er CE-merking í raun undirskrift og þar með staðfesting framleiðandans um að allar lagakröfur hafa verið uppfylltar. Mikilvægt nýmæli er að finna í tilskipun um öryggi leikfanga en samkvæmt 18. grein ber öllum framleiðendum, áður en leikfang er sett á markað, að gera sérstaka áhættugreiningu þ.e. greina alla þá áhættu sem getur stafað af leikfangi með tilliti til íðefna, efnislegra og kraftrænna eiginleika, rafmagns, eldfimi, hollustuhátta og geislavirkni, ásamt mati á hugsanlegum váhrifum vegna slíkrar hættu. Yfirleitt geta framleiðendur við eigið eftirlit á framleiðslunni stuðst við samhæfða evrópska staðla og tæknilegar reglur sem þar eru settar varðandi framleiðsluna. Þegar ekki eru til samhæfdir staðlar þá þarf framleiðandi að afla sér gerðarviðurkenningar frá óháðum þriðja

aðila sem gefur út svo nefnda EB-gerðarprófun ef hann telur að eðli framleiðslunnar eða aðrir eiginleikar verði að fá sérstaka úttekt þar sem öryggi vörunnar er staðfest.

Málsmeðferð ef banna á vörur sem eru löglegar í öðrum EES-ríkjum

Frjálst flæði vöru er ein af fjórum meginstoðum EES-samningsins. Í því felst að þegar um er að ræða vöru sem er framleidd og markaðssett með löglegum hætti í einu aðildarríkjanna á EES-svæðinu þá telst hún fyrirfram uppfylla kröfur til markaðssetningar í öðrum EES-ríkjum.

Frá þeirri meginreglu eru vissar undantekningar en þegar og ef aðildarríki hyggst takmarka eða hindra innflutning á slíkum vörum þá er stjórnvöldum þess ríkis skylt að virða og gæta að sameiginlegum reglum sem settar hafa verið í reglugerð (EB) nr. 764/2008. Innanríkisráðherra hefur innleitt framan- greind ákvæði Evrópuréttarins með setningu reglugerðar nr. 74/2014 um málsmeðferð við beitingu tiltekinnar innlendra tæknireglna vegna löglega markaðssettrar vöru í öðru aðildarríki á EES-svæðinu. Undir reglurnar falla stjórnvaldsákvörðanir sem beint er til rekstraraðila, hvort sem þær eru þegar teknar eða fyrirhugaðar, á grundvelli innlendra tæknireglu. Einnig ef bein eða óbein áhrif ákvörðunar eru bann við því að setja vöru eða vörutegund á markað, breyting eða viðbótarprófun á vörunni eða vörutegundinni áður en hægt er að setja hana á markað, halda henni á markaðnum eða taka af markaðnum. Í reglugerðinni er nánar mælt fyrir um reglur og málsmeðferð sem lögbær yfirvöld hér á landi eiga að fylgja þegar þau taka stjórnvaldsákvörðun eða hyggjast taka slíka ákvörðun sem myndi hindra frjálsa flutninga hingað til Íslands á vöru sem er löglega markaðssett í öðru aðildarríki á EES-svæðinu, aðildarríkja stofnsamnings

Friverslunarsamtaka Evrópu eða Færeyja. Stjórnvöld hér á landi sem fara með markaðseftirlit með vörum sem hafa í hyggju að banna markaðssetningu á löglegri vöru frá öðru EES-ríki vegna sérreglu á Íslandi verða því að virða og fara eftir þeirri málsmeðferð gagnvart framleiðanda vörunnar sem framangreindar reglur Evrópuréttarins mæla fyrir um svo sem þær eru innleiddar með reglugerð innanríkisráðherra.

Samkvæmt ESB reglunum er skylt að tilnefna og tilkynna til framkvæmdastjórnar ESB hvaða stjórnvald hér á landi veitir aðstoð og upplýsingar til rekstraraðila eða annarra lögbærra stjórnvalda í öðru aðildarríki á EES-svæðinu. Hér getur m.a. verið um að ræða upplýsingar um hvaða tæknireglur gilda hér á landi um tiltekna vöru, hvort vörutegundin fellur undir kröfu um fyrirframleyfi samkvæmt íslenskum lögum svo og allar aðrar nauðsynlegar upplýsingar sem nánar er kveðið á um reglugerð ESB. Vörutengiliður á Íslandi er atvinnuvega- og nýsköpunaráðuneytið. Um starfsemi, réttindi og skyldur vörutengiliða fer að öllu leyti eftir ákvæðum í reglugerð (EB) nr. 764/2008 en hún er birt sem fylgiskjal með reglugerð nr. 74/2014. Reglugerðin er sett samkvæmt 3. mgr. 27. gr. laga nr. 134/1995, um öryggi vöru og opinbera markaðsgæslu, með síðari breytingum, og með hliðsjón af lögum nr. 57/2000, um skipti á upplýsingum um tæknilegar reglur um vörur og fjarþjónustu. Það er hins vegar Neytendastofa sem annast samskipti á milli íslenskra stjórnvalda og alþjóðastofnana um tæknilegar reglur sem lög nr. 57/2000 um skipti á upplýsingum um tæknilegar reglur um vörur og fjarþjónustu taka til, sbr. ákvæði reglugerðar nr. 733/2000, um tilkynningar á tæknilegum reglum um vörur og fjarþjónustu.



21

HÖFDABORG



3. ÁHERSLUR Í STARFI 2014

Neytendastofa lítur til margra þátta þegar valin er forgangsröð verkefna hvers árs, meðal annars er skoðaður fjöldi ábendinga frá neytendum, ný lagasetning sem þarf að kynna og fleira. Á árinu var sérstök áhersla lögð á markaðseftirlit tengt vörum sem börn geta komist í. Einnig var tekið á eftirliti varðandi til dæmis neytendalán, verðmerkingar, öryggi stiga og forpakkaðar vörur. Þá koma iðulega upp óvænt atvik sem bregðast þarf skjótt við, eins ef stofnunin fær upplýsingar um mjög hættulega vöru á markaði eins og kom upp varðandi uppblásna heita potta, sem þurfti að innkalla strax. Í þessum kafla verður fjallað um ýmis helstu verkefni ársins.

Neytendalán

Mál sem varða neytendalán og árlega hlutfallstölu kostnaðar (ÁHK) voru nokkuð fyrirferðamikil á árinu.

Neytendastofa tók ákvörðun í máli sem varðaði útreikning á heildarlántöku-kostnaði og árlegri hlutfallstölu kostnaðar með tilliti til verðbóta. Niðurstaða Neytendastofu var sú að það samræmdist ekki lögum um neytendalán sem í gildi voru þegar samningurinn var gerður, eða tilskipun um sama efni, að gera ekki ráð fyrir neinum verðbótum í áðurnefndum útreikningum þegar um verðtryggð lán væri að ræða og leggja 0% verðbólgu til grundvallar við gerð lánsamnings. Sama niðurstaða fékkst í ráðgefandi áliti EFTA dómstólsins. Með dómi Hæstaréttar var hins vegar niðurstaðan sú að íslenskur lagabókstafur gengi framur ákvæðum tilskipunarinnar. Dómur Hæstaréttar vekur upp grundvallarspurningu um hvort að þannig sé ekki viðurkennd bein réttaráhrif ESB tilskipana gagnvart EES-rikjunum, þ.e. Íslandi, Noregi og Lichtenstein. Í nýjum lögum um neytendalán var þó farið að tillögu Neytendastofu þannig að við útreikning verðtryggðra neytendalána verður frá 1.

nóvember 2013 skylt að setja inn prósentu fyrir meðaltalsverðbólgu inn í útreikning ÁHK og 0% útfærsla því ekki lengur leyfð samkvæmt íslenskum lögum. Þeirri niðurstöðu í nýrri lagasetningu fagnar Neytendastofa.

*Hert eftirlit með
Smálánafyrirtækjum*

Stofnunin tók einnig til meðferðar mál vegna útreikninga svokallaðra smálánafyrirtækja á heildarlántökukostnaði og ÁHK. Fimm smálánaveitendur eru á markaði á vegum tveggja fyrirtækja. Öll fyrirtæki buðu neytendum 20.000 kr. lán til 30 daga. Greiða þurfti kostnað fyrir lánið. Neytendur gátu einnig óskað sérstaklega eftir flýtafgreiðslu lánsins og þannig fengið lánsúmsókn afgreidda á um einni klukkustund í stað átta daga. Fyrir flýtafgreiðslu þurfti að greiða sérstakt gjald. Fyrirtækin töldu að um viðbótarþjónustu væri að ræða sem neytendur hefðu val um og því bæri fyrirtækjunum ekki að reikna kostnað vegna flýtafgreiðslunnar inn í heildarlántökukostnað og árlega hlutfallstölu kostnaðar

(ÁHK). ÁHK varð því um 2000-3000% við þessar lánveitingar.

Neytendastofa féllst ekki á þá túlkun og bannaði í kjölfarið innheimtu gjaldsins þar sem það leiddi til þess að árleg hlutfallstala kostnaðar færi upp fyrir leyfilegt 50% hámark samkvæmt lögum um neytendalán.

Fyrirtækin kærðu ákvarðanir Neytendastofu til áfrýjunarnefndar neytendamála. Í ársbyrjun 2015 úrskurðaði áfrýjunarnefnd í málunum þar sem ákvarðanir Neytendastofu voru staðfestar. Enn er unnið að eftirfylgni með málunum.

Neytendastofa tók jafnframt til skoðunar auglýsingar og kynningar fyrirtækja sem selja vörur og kynna samhlíða verði að til boða sé að kaupa vöruna með neytendaláni á greiðslukorti. Í mörgum tilvikum skorti árlega hlutfallstölu kostnaðar (ÁHK) í auglýsingarnar. Auk þess varð stofnunin þess áskynja að þar sem ÁHK væri tilgreind var hún í mörgum tilvikum rangt reiknuð.

Neytendasofa vinnur enn að málum sem varða birtingu og útreikninga árlegrar hlutfallstölu kostnaðar.

Markaðssetning

Til markaðssetningar teljast m.a. auglýsingar og aðrar sambærilegar kynningar sem miða að því að selja og kynna vöru eða þjónustu fyrir neytendum. Við markaðssetningu skiptir máli að þær upplýsingar sem eru veittar svo sem varðandi þyngd vöru, leiðbeiningar, skilmálar og ábyrgðar-yfirlýsingar séu réttar og ekki villandi. Neytendastofa hefur eftirlit með að vörur eins og leikföng, persónuhlífar, eðalmálmur og allar almennar vörur sem er verið að markaðssetja uppfylla kröfur.

Rafræn viðskipti

Neytendastofa gerði ítarlegar skoðanir á árinu 2014 á upplýsingum sem fram koma á vefsíðum seljenda út frá þeim lögum sem gilda um fjarsölusamninga og rafræn viðskipti. Seljendum er skylt samkvæmt



lögum um rafræn viðskipti að gefa ítarlegar upplýsingar um sig, s.s. nafn, kennitölu, virðisaukaskattúmer, leyfi o.fl. Neytendur njóta einnig aukinna réttinda til að falla frá kaupum þegar viðskiptin fara fram í fjarsölu og ber seljendum að veita neytendum upplýsingar um þennan rétt sitt til að hætta við kaupin og fá vöruna endurgreidda.

Stofnunin fór í sérstakt átak varðandi upplýsingar sem fram koma á heimasíðum bílasala samhliða því sem farið var í verðmerkingareftirlit á sömu stöðum. Í því samhengi voru skoðaðar vefsíður hjá 51 bílasala. Gerðar voru athugasemdir við upplýsingar á vefsíðu flestra bílasala. Augljóst var að í mörgum tilvikum var um vanþekkingu að ræða enda bættu 42 bílasalar upplýsingar sínar strax við fyrsta bréf Neytendastofu. Stefnt er að því að halda áfram þessari vinnu á fleiri mörkuðum þar sem hægt er að tvinna saman hefðbundið verðmerkingareftirlit og eftirlit með upplýsingum á vefsíðum sem varða lögbundin réttindi neytenda.

Vegna ábendinga tók stofnunin til skoðunar fjölda Facebook vefsíða sem selja neytendum vörur. Í mjög mörgum tilvikum gera seljendur sem halda úti sölusíðu á Facebook sér ekki grein fyrir þeim lagaskyldum sem hvíla á þeim. Nokkuð mikið er því um að annars vegar skorti upplýsingar um seljenda og hins vegar séu skilmálar er varða skil á vöru ekki í samræmi við lögbundin réttindi neytenda.

Villandi auglýsingar

Á fyrirtækjum hvílir skylda til að geta sannað allar fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum þeirra. Auk þess verða fyrirtæki að geta að framsetningu auglýsinga sinna þar sem réttar og sannar upplýsingar geta talist villandi vegna þess hvernig þær eru settar fram. Nokkuð var um að Neytendastofa legði bann við

Sæl, ég sá svo frábært tilboð auglýst um daginn, en þegar ég ætlaði að kaupa, þá tvöfaldaðist verðið út af allavega aukakostnaði sem kom ekki fram í auglýsingunni. Er þetta í lagi?

birtingu samanburðarauglýsinga á árinu 2014.

Samanburðarauglýsingar eru auglýsingar þar sem beint eða óbeint er vísað til keppinautar eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður. Þessi mál geta verið nokkuð fjölbreytt og má sem dæmi nefna að til álita komu samanburðarauglýsingar sem vörðuðu viðbótarlífeyristryggingar, stærð farsímanets, stærð skiptibókamarkaðar, eldsneytisverð, vinsældir vefsíðu og hraða Internettenginga. Ákvarðanirnar eru reifaðar í kafla 6.

Stigar

Um 500.000 einstaklingar í Evrópu slasast það mikið á hverju ári af völdum slysa í stigum að þeir þurfa innlögn á spítala og um 100 einstaklingar láta lífið. Til að athuga ástand stiga á Íslandi og auka öryggi neytenda ákvað Neytendastofa að fara í átak og skoða stiga. Valdir voru svokallaðir telescopicstigar og stigar með einum eða fleiri liðum. Skoðaðir voru 25 stigar, þá voru 10 skoðir sérstaklega og fjórir stigar sendir til Hollands til prófunar. Enginn stigi reyndist vera í lagi og alltaf vantaði upp á að leiðbeiningar væru í lagi og merkingar. Við prófun komu einnig fram aðrir veikleikar í stigunum. Þegar lokaskýrsla frá prófunarstofunni liggur fyrir er skýrslan send til framleiðenda og söluaðila stiganna sem fá þá tækifæri til að bæta framleiðslu sína.

Endurskinsmerki

Um eftirlit Neytendastofu á persónuhlífum til einkanota gildir reglugerð nr. 635/1999. Persónuhlíf til einkanota er skilgreind sem „hvers konar búnaður eða tæki, sem einstaklingar klæðast eða halda á, sér til verndar gegn hættu eða hættum er ógna heilsu og öryggi þeirra“. Endurskinsmerki t.d. vesti, smellubönd, límborðar eða hangandi merki sem uppfylla ekki kröfur um endurskin veita falskt öryggi og getur þar af leiðandi skapast lífshætta þar sem einstaklingurinn telur sig vera með endurskinsmerki sem ökumenn ættu að sjá. Áhersla var því á að athuga ýmsar vörur sem eru á markaði sem líkjast endurskinsmerkjum en í raun eru það ekki. Oft er einnig gefið til kynna að varan sé endurskinmerki án þess að hún uppfylli lögbundnar kröfur. Þá er mikilvægt að láta seljendur og dreifingaraðila vita að það er skylda þeirra að upplýsa og merkja greinilega að slík vara sé ekki öryggisvara og að hún sé ekki til varnar á nokkurn hátt.

Lén og firmaheiti

Eins og fyrri ár voru formlegar ákvarðanir sem varða lén og firmaheiti nokkuð áberandi. Það gefur þó ekki góða mynd af því hversu stór hluti af verkefnum stofnunarinnar þessi málaflökkur er þar sem að þessum málum er í öllum tilvikum lokið með formlegri ákvörðun en ekki með einfaldri ákvörðun í bréfi. Málaflökkurinn virðist því stærri en raunin er sé einungis litið til birtra formlegra ákvarðana á heimasíðu Neytendastofu. Sem dæmi um ákvarðanir um lén og firmaheiti má nefna að á árinu 2014 bannaði Neytendastofa notkun á auðkennunum Pizzafabrikkan, ATMO, Activity Group, Rekstrarvörur, Askja og Loftið. Bann við notkun auðkennanna Pizzafabrikkan og Rekstrarvörur var felld úr gildi af áfrýjunarnefnd neytendamála og nefndin hefur enn til meðferð mál vegna auðkennisins Loftið. Nánari

umfjöllun um ákvarðanir sem falla undir sviðið svo og úrskurði áfrýjunarnefndar má finna í kafla 6.

Vörur unnar úr eðalmálum

Áfram var unnið að eftirliti með vörum unnum úr gulli, silfri, palladíum og plátinum. Vöurnar eiga að vera merktar með hreinleikastimpli og nafnastimpli. Hreinleikastimpillinn segir til um þann hreinleika sem seljendur lofa við sölu á vörunni. Nafnastimpill segir til um hver sé framleiðandi eða innflytjandi vörunnar en hann ber ábyrgð á vörunni og að hún samræmist kröfum. Áhersla var lögð á að kanna vörur sem seldar eru á sýningum. Einnig voru skartgripir unnir úr eðalmálum kannaðir á Akureyri.

Hreinleikastimpill 375 segir þér að 37,5% af vörunni er úr gulli, 62,5% af vörunni er því úr öðru efni.

Kannað var hvort að vogir sem notaðar eru til að vigta eðalmálma væru löggiltar og í ljós kom að ekki reyndust allar vogirnar vera með gilda löggildingu. Vogir verða að mæla rétt og þar af leiðandi mikilvægt fyrir réttindi neytenda að því sé framfylgt að þær séu löggiltar á tveggja ára fresti.

Á árinu bárust 10 umsóknir um nafnastimpla og voru samþykktir alls 15 nýir nafnastimplar.



Vínmál

Skylt er að nota löggilt vínmál á borð við sjússamæla og vinskammtara eða sérmerkt glös. Í reglum er gert ráð fyrir að seljendur geti notað CE og M merkt vínmál sem teljast því vera lögleg án þess að sérstök löggilding fari fram. Noti þeir ekki þannig merkt vínmál þá þarf að fá þau löggilt. Á árinu voru 14 veltivínmál löggilt.

Neytendastofa hafði samband við söluaðila og innflytjendur vínmála og óskað eftir gögnum sem staðfesta að búnaðurinn væri í lagi. Neytendastofa mun áfram vinna að því að söluaðilar áfengis noti mælibúnað sem uppfylli kröfur. Þetta verður gert í samráði við hagsmunaaðila og eins með heimsóknum á sölustaði þar sem vínmál staðarins verða skoðuð. Á árinu var unnið að uppfærslu á reglugerð um vínmál og var það gert í náinni samvinnu við samtök hagsmunaaðila.

Rafföng

Skoðaðar voru CE merkingar á útiljósum í sex verslunum sem voru íslensk hönnun. Kom í ljós að almennt voru vörurnar réttilega CE merktar en hins vegar voru annmarkar á CE merkingum hjá tveimur aðilum og fengu þeir send bréf vegna málsins. Neytendastofa fór í að láta innkalla hættulega uppblásna heita potta af gerðinni Mspa – Oriental frá Bauhaus, Byko og Húsasmiðjunni. Ástæða innköllunarinnar var mikil hætta á raflosti og drukknun. Eftirlit með raftækjum sem seld eru til neytenda var flutt frá Neytendastofu 1. september en þá voru enn 145 heitir pottar sem ekki var búið að skila. Þar sem þessi mál voru enn í vinnslu þegar markaðseftirlit með rafföngum var fært yfir til Mannvirkjastofnunar, annaðist sú stofnun lok þeirra mála.

Vínglös eiga að vera sérstaklega merkt með rúmmáli eða áfyllingastriki þannig að neytendur sjái að þeir séu að kaupa rétt magn. Þessi 2 glös voru keypt á sama stað af sama aðila. Greinilegt að þarna er ekki allt í lagi

Forpakkaðar vörur

Viðskiptahættir hafa breyst mikið og nú er það mun algengara að vara sé forpökkuð en ekki vigtuð að kaupanda viðstöddum. Neytendastofa hefur því aukið eftirlit með forpökkuðum vörum í stað þess að fylgjast nær eingöngu með mælitækjunum við framleiðslu, búðarkassa eða kjötborð verslana.

Á árinu var þyngd 56 mismunandi forpakkaðra vara könnuð á vegum Neytendastofu, en þar er um að ræða vörur sem seldar eru forpakkaðar, í stað þess að þeim sé pakkað að kaupanda viðstöddum. Í langflestum tilfellum var farið í verslanir og vörurnar vigtaðar, en í nokkrum tilvikum var farið beint til framleiðanda.

Niðurstaðan varð sú að af 56 vörutegundum féllu 5, eða tæp 9%. Vörutegundirnar féllu ýmist á því að meðalþyngd þeirra reyndist neðan við leyfilegt gildi eða of margar pakkningar mældust undir leyfilegu fráviki.

Ástæður fyrir vali vörutegunda til prófunar voru ýmist ábendingar frá neytendum og eins var um að ræða handahófskennt úrtak bæði meðal innlendra framleiðslu og innfluttrar. Eins var reynt að fylgja eftir vörum sem áður höfðu verið prófaðar og voru þá á mörkum þess að falla. Sem dæmi um forpakkaðar vörur sem voru vigtaðar eru: gulrætur, páskaegg, jarðaberjasulta, ýsuflok, kaffi, forsoðnar kartöflur, ostar, tómatar snakk, loðnuhrogn, byggmjöl og harðfiskur.

Gerðar voru athugasemdir við vörur frá eftirtöldum aðilum: Bankabygg og Byggflögur frá Móður jörð, harðfiskur frá S1 ehf., forsoðnar kartöflur frá Í einum grænum og gulrætur frá Fljótshólum. Aðrar sex vörutegundir voru utan fráviksmarka en þó innan þeirra þegar tekið er tillit til skekkju við mæliaðferðir

og verða þær vigtaðar aftur í næstu úrtakskönnunum.

Við eftirfylgni á þeim vörum sem gerðar voru athugasemdir við var í öllum tilvikum búið að bregðast við og þyngd þeirra í samræmi við upplýsingar á umbúðum.

Börn og unglingar

Bönd í barnafötum

Á hverju ári verða börn fyrir slysum um allan heim vegna þess að bönd eða reimar hafa verið of langar í fatnaði. Vegna þessa hafa þau flækst t.d. í reiðhjólum, hurðum og í leikvallatakjum. Atvik sem þessi geta leitt til alvarlegra áverka og jafnvel dauða. Vegna þess var farið í átak þar sem lögð var áhersla á að skoða íslenska framleiðslu. Skoðaðar voru um 500 flíkur og af þeim voru 58 teknar til nánari skoðunar og mældar. Af þeim reyndust 48% vera með of löng bönd eða reimar. Í kjölfarið innkölluðu tíu fyrirtæki fatnað hjá sér að tilmælum Neytendastofu auk þess sem Neytendastofa þurfti að taka ákvörðun um innköllun hjá einu fyrirtæki. Mikilvæg niðurstaða að mati Neytendastofu er að öll fyrirtækin hyggjast bæta framleiðslu sína og þekkja nú gildandi staðla sem fylgja þarf við framleiðslu á barnafötum.

Leikföng

Í október 2014 var ákveðið að fara í átak og skoða merkingar og gögn er varða framleiðslu á Loom böndum. Send voru bréf á 33 söluaðila og innflytjendur Loom banda þar sem að þeir voru krafðir um prófunarskýrslur og samræmisýfirlýsingu með þeim böndum sem að þeir höfðu til sölu hjá sér auk þess sem athugað var hvort að þau væru réttilega CE merkt. Tveir söluaðilar tóku Loom bönd úr sölu hjá sér þar sem að tilskilin gögn voru ekki fyrir hendi. Þá tók einn söluaðili Loom bönd úr sölu hjá sér þar sem að þau voru ekki CE merkt. Eitt mál er enn opið í lok ársins.



Almennar vörur

Undir ákvæði laga nr. 134/1995 falla allar almennar vörur ef ekki eru til sérlög eða sérreglur um viðkomandi vöruflokk. Dæmi um vörur sem falla undir þennan vöruflokk eru barnavörur, bifreiðar, kerti, fimleikabúnaður, húsgögn, fatnaður, og kveikjarar o.m.fl. Fjöldi ábendinga barst vegna vara sem falla undir þennan flokk. Neytendastofa fór sérstaklega í skoðunarátak varðandi snuddubönd. Athugað var bæði öryggi þeirra og kynnt var hvaða kröfur eru gerðar varðandi böndin. Þar sem auðvelt að er búa til snuddubönd þá er þó nokkuð um að þau séu búin til og seld á Facebook. Algeng hætta við þau eru smáhlutir sem geta losnað og valdið köfnun hjá ungum börnum. Framleiðendur verða því að tryggja vel öryggi framleiðsluvörunnar.

Verðmerkingar

Eftirlit með verðmerkingum er eitt af hlutverkum Neytendastofu samkvæmt VII. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og er stofnuninni ætlað að stuðla að því að efla verðskyn neytenda þannig að þeir taki upplýst val við kaup á vörum og geti gert nauðsynlegan samanburð á milli verslana.

Neytendastofu er heimilt samkvæmt lögnum að gefa fyrirtækjum fyrirmæli eða setja reglur til að auðvelda neytendum að meta verð og gæði. Fyrirmælin geta falist í skyldu til að tilgreina verð, viðskiptakjör, gæði og aðra eiginleika og hvernig vara skal mæld, vegin og flokkuð. Neytendastofa hefur á grundvelli laganna samið og gefið út ítarlegar reglur um verðmerkingar á vörum og þjónustu.

Fulltrúar Neytendastofu gera athuganir með reglubundnum hætti á verðmerkingum hjá verslunum og þjónustuaðilum til að kanna hvort farið sé eftir gildandi reglum um verðmerkingar. Fulltrúar hafa farið í sérverslanir s.s húsgagnaverslanir, ísbúðir og bensín-

stöðvar. Auk þess var farið til aðila sem selja þjónustu, svo sem á líkamsræktarstöðvar, dekkjaverkstæði, bílasölur og efnalaugar.

Verðmerkingar eiga að vera skýrar og greinilega fyrir neytendur og því á að vera auðvelt að gera samanburð og auðvitað eiga verðin að vera rétt.

Í heildina voru farnar 767 skoðanir í 601 fyrirtæki sem fulltrúar Neytendastofu heimsóttu árið 2014. Á árinu voru einnig lagðar á sektir vegna verðmerkinga samtals að fjárhæð 7,4 m.kr. Neytendastofa hefur beitt þeim úrræðum sem stofnunin hefur yfir að ráða, einkum sektum, séu fyrirtæki ekki með fullnægjandi verðmerkingar. Fyrst er þó fyrirtækjunum ávallt gefið tækifæri til að bæta úr verðmerkingum áður en gripið er til þess ráðs að sekta. Neytendastofa telur beitingu viðurlaga í tilefni af brotum á þessu sviði ekki einungis hafa áhrif á þann seljanda sem sektarákvörðun beinist að heldur hafa slíkar ákvarðanir mikilvægt forvarnargildi í þá átt að seljendur brjóti síður á rétti neytenda ef vitneskja er um það að á markaðnum sé virkt eftirlit.

Verðmerkingar og landsbyggðin

Landsbyggðin var einnig heimsótt af eftirlitsfulltrúum á árinu. Farið var á Suðurnesin, Akranes, Borgarnes og Akureyri þar sem verðmerkingar hjá öllum verslunum og þjónustuaðilum voru skoðaðar. Þessar heimsóknir voru 326 talsins.

Verðkönnun í apótekum

Til að efla verðskyn neytenda getur stofnunin eftir atvikum auk þess aflað upplýsinga um verð s.s. með könnunum á verðmyndun og öðrum viðskiptakjörum og birt niðurstöður eftir því sem ástæða þykir til.

Á árinu 2014 gerði stofnunin könnun á verði 10 lausasölulyfja í apótekum á höfuðborgarsvæðinu. Könnunin leiddi í ljós að verulegur verðmunur var á milli hæsta og lægsta verðs í öllum tilvikum. Þetta styður mikilvægi þess að vörur séu vel verðmerktar til að neytendur geti með góðum hætti gert verðsamanburð. Neytendastofa gerði síðast sambærilega verðkönnun í apótekum árið 2010 en þá var úrtakið þó töluvert minna. Mesti verðmunur milli þessara kannana var á vörunni Pektólín í verslunum Lyf og heilsu þar sem varan hækkaði úr 464 kr. árið 2010 í 826 kr. árið 2014 sem er 178% á 4 árum.

Verð við markaðssetningu á Netinu

Á árinu 2014 reyndi m.a. á framsetningu verðs á vefsíðum seljenda. Kom þannig til álita í hvaða gjaldmiðli verð væri birt og hvort verð væri yfir höfuð sýnilegt. Seljendum ber að gefa neytendum upp endanlegt verð í íslenskum krónum samkvæmt verðmerkingarreglum. Sú skylda á við hvort sem seljendur miða þjónustu sína fyrst og fremst að erlendum ferðamönnum eða Íslendingum. Í þeim tilvikum sem Neytendastofa hefur gert athugasemdir við að verð komi fram í öðru gjaldmiðli, yfirleitt evrum, hafa þó

Aðeins 5000kr á mánuði og það fylgir ókeypis með þessi flotta vara sem er andvirði 75.000kr. alveg frítt með.

EKKI ALVEG

ekki verið gerðar athugasemdir við að samhliða verði í íslenskum krónum sé verðið jafnframt, til upplýsingar, gefið upp í öðrum gjaldmiðli.

Neytendastofa tók til meðferðar mál vegna verðupplýsinga á tölvuleikjum þar sem seljandi bauð neytendum að forpanta vöruna gegn greiðslu áður en varan var komin til almennrar sölu. Í þessum tilfellum voru neytendum ekki veittar upplýsingar um endanlegt verð vörunnar þegar kaup fóru fram.

Líkt og fyrri ár voru jafnframt nokkuð áberandi ákvarðanir og sektir vegna brota gegn útsölureglum.

Eftirlit með mælitækjum

Þekktasta form eftirlits með mælitækjum í notkun eru reglubundnar löggildingar. Það er þó heimilt að nota innri eftirlit í stað löggildingar fyrir raforkumæla og vatnsmæla en samþykki fyrir því þarf að fá hjá Neytendastofu og fylgja reglum hennar.

Löggilding á Austfjörðum

Neytendastofa notaði tækifærið þegar kvarða skyldi mælitæki Matís á Norðfirði og skoðaði hvernig staðan er á löggildingu voga og eldneytisdæla í nágrenninu.

Skoðað var á Norðfirði, Eskifirði, Reyðarfirði og Egilsstöðum. Það er ánægjulegt að greina frá því að nánast í öllum tilvikum voru málin í lagi. Eingöngu í einu tilviki var löggilding á vog ekki í lagi og var að sjálfsgöðu farið fram á að úr því yrði bætt og málinu fylgt eftir.

Vogir í verslunum

Neytendur eiga að geta treyst því að mælingar séu réttar og löggilding mælitækja í gildi.

Við löggildingu mælitækja er áreiðanleiki tækisins reyndur og tækið stillt ef þess er þörf. Á vogum sem hafa ekki meiri hámarksgetu en 100 kg og notaðar eru til

beinnar sölu til almennings skuli allar nauðsynlegar upplýsingar um vigtunina vera sjáanlegar neytandanum.

Kaupandinn skal sjá greinilega verð á þeirri vöru sem keypt er. Það þýðir m.a. að við kassavogir í búðum og við afgreiðslu úr fisk- og kjötbordum, þar sem vigtað er og verðmiði prentaður skal kaupandi sjá greinilega á skjá þann sem sýnir niðurstöður vigtunar og endanlegt verð vörunnar.

Það er hagur neytenda að skoða það hvort viðkomandi vog sem verið er að nota í viðskiptum við hann sé með gilda löggildingu. Eins á kaupandinn að sjá auðveldlega á löggildingarmiða vogarinnar og þannig hvort viðkomandi vog hafi gilda löggildingu. Stofnunin hvetur neytendur til að koma með ábendingar ef þeir sjá að löggilding er útrunninn. Á árinu voru löggiltar 1263 vogir.

Bílavogir

Nú þarf að skoða bílavogir aftur árlega, þar sem prófun á þeim annað hvert ár gaf ekki góða raun. Við skoðun á vogunum er ástand þeirra reynt og það staðfest að þær starfi rétt með því að löggilda þær. Því til staðfestu er settur límmiði á áberandi stað sem að gefur til kynna að viðkomandi vog hafi verið löggilt og eins hversu lengi sú löggilding gildir. Í ár voru löggiltar 83 bílavogir víðvegar um landið.



Vogir eru notaðar til að vigta vöru og verðleggja þær. Því skiptir máli að vogin mæli rétt.

Löggilding sannreynir að vogin vigti rétt.

Vogir skráðar í gagnagrunn

Við yfirferð á gagnagrunninum, sem tekur við skýrslunum frá aðilunum sem löggilda í umboði Neytendastofu, finnast vogir sem eru með útrunna löggildingu. Stofnunin hefur þá samband við ábyrgðarmenn þeirra voga og fer fram á að vogirnar verði löggiltar og þeir bregðast undantekningalaust skjótt við tilmælum Neytendastofu.

Varmaorkumælar

Varmaorkumælar voru teknir sérstaklega fyrir á árinu. Mælarnir eru helst notaðir þar sem hitastig er lágt, lítið rennsli eða fjarvarmaveita með hringrás. Við varmaorkumælingu þá eru hitastig vatns og rúmmál notað til að reikna út afhenta orku. Mælarnir eru m.a. notaðir á dreifiveitusvæði Norðurorku, RARIK og hjá Orkubúi Vestfjarða.

Fengnar voru upplýsingar frá veitunum um fjölda mæla í notkun en þeir eru 5659. Vegna innri úttektar voru söfn 625 varmaorkumæla prófuð með úrtaksprófun og féllu öll söfnin. Það þarf því að skipta út öllum þeim mælum.

Neytendastofa fylgist vel með hvernig mælarnir endast við íslenskar aðstæður og hvort að það þurfi að breyta gildistíma á löggildingartíma mælanna.

Heitt vatn

Mikill fjöldi heitavatnsmæla sem voru í notkun standast ekki úrtakspróf og yfirleitt er ástæðan talin vera útfellingar

Tafla 1. Fjöldi endurlöggiltra orkumæla 2010-2014

Tæki	2010	2011	2012	2013	2014
Raforkumælar	44.765	15.488	16.935	18.767	13.134
Vatnsmælar	262	404	73	851	597
Varmaorkumælar	0	0	0	0	0

steinefna úr vatninu eða hitaáhrif og fá þeir því ekki endurlöggildingu.

Samtals voru í prófunarsöfnum vatnsmæla 5433 mælar en einungis 597 fá endurlöggildingu. Þessi niðurstaða þýðir að dreifiveitur hafa þurft í ríkem mæli að endurnýja öll slík mælitæki.

Yfirlit yfir mælastofn dreifiveitna

Í lok ársins voru sendir út fyrirspurnarlistar til allar veitna sem selja rafmagn og vatn til notenda. Leitað er upplýsinga um mælastofninn svo sem aldursdreifingu, fjölda, bilanir, útskipti og prófanir. Markmiðið er að byggja upp góðan upplýsingagrunn sem gerir stofnunni kleift að sinna enn betur eftirlitshlutverki sínu. Illa hefur gengið að fá upplýsingar um aldursdreifingu mæla fyrir heitt vatn hjá minni hitaveitum. Það skiptir miklu máli fyrir neytendur að mælirinn sé reglulega skoðaður til að hægt sé að treysta mæliniðurstöðum sem er grunnur að reikningum og greiðslu þeirra fyrir viðskiptin.

Eldsneytisdælar, tankbifreiðar og mjólk

Neytendastofa hefur eftirlit með mæli-erfum fyrir eldsneytisskammtara, tankbifreiðar og mjólk. Eldsneytisdælar eru löggiltar annað hvert ár. Því þarf að skoða samtölu tveggja ára til að sjá heildarfjölda löggiltra tækja af þessu tagi.

Þegar eldsneytisdæla er löggilt er límdur á hverja dælu löggildingarmiði sem segir til um löggildingartímann. Þannig eiga neytendur á auðveldan máta að geta séð

hvort viðkomandi dæla sé með gilda löggildingu

Stofnunin fékk á árinu ábendingar um ólöggiltar eldsneytisdælar. Í öllum tilvikum brugðust aðilar skjótt við og dæurnar voru löggiltar. Einnig bárust ábendingar frá neytendum þar sem talið var að minna magn eldsneytis væri afgreitt miðað við það sem greitt var. Neytendastofa athugaði dæurnar og reyndust þær í lagi. Stofnunin hvetur neytendur að senda áfram inn ábendingar telji þeir ástæðu vera til þess.

Endurlöggilding mæla

Dreifiveitur geta haldið áfram að nota mælitæki séu þau endurlöggilt eins og reglur Neytendastofu mæla fyrir um. Tafla 1 sýnir fjölda mæla sem hafa fengið endurlöggildingu í samræmi við gildandi reglur.

Mikill fjöldi heitavatnsmæla, sem voru í notkun, standast ekki úrtakspróf og



yfirleitt er ástæðan talin vera útfellingar steinefna úr vatninu eða hitaáhrif og fá þeir því ekki endurlöggildingu.

Einungis 11% vatnsmælar fá endurlöggildingu. Sem þýðir að dreifiveitur þurfa í ríkum mæli að endurnýja öll slík mælitæki.

Árið 2014 voru 13.134 raforkumælar framlengdir á grundvelli úrtaksprófunnar.

Öll söfn varmaorkumæla sem prófuð voru árið 2014 féllu, þannig að skipta þarf út öllum þeim mælum.

Kvörðunarþjónusta

Neytendastofa býður upp á margvíslega þjónustu tengda kvörðun mælitækja. En með kvörðun er átt við samanburð mælitækis við annað kvarðað og nákvæmara mælitæki eða mæligrunn, sem hefur þekktu eiginleika. Kvörðunarþjónustan er faggilt á vissum sviðum af bresku faggildingarstofunni UKAS.

Mælingar í atvinnulífinu

Í atvinnulífinu eru sífellt gerðar meiri kröfur um rekjanlegar mælingar og þar af leiðandi kvarðanir mælitækja sem þau nota. Þetta gerist bæði vegna innleiðingar fyrirtækja á gæðakerfi og þess að kaupendur s.s. birgjar, gera meiri kröfur til vöru og þjónustu sem þeir kaupa af fyrirtækjum þar sem mælitæki koma við sögu.

Þessar auknu kröfur birtast m.a. í því að af 64 aðilum sem keyptu kvörðunarþjónustu af Neytendastofu árið 2014 voru 11 nýir aðilar. Á árinu 2013 bættust við 15 nýir aðilar og því bættust við tæplega 30 nýir kaupendur að kvörðunarþjónustu á síðustu tveimur árum. Mest áberandi í hópi þessara nýju viðskiptavina eru nýsköpunarfyrirtæki, sprotafyrirtæki, fyrirtæki sem eru að hefja E-merkingu forpakkninga eða CE merkingu á vörum eða fyrirtæki sem eru að innleiða gæðakerfi eins og fyrr sagði.



Mörg mælitæki er hægt að senda til útlanda til kvörðunar en það tekur oft langan tíma, jafnvel margar vikur og viðkvæm tæki geta skemmst í flutningi eins og dæmi eru um. Mikilvægt er að viðskiptamenn geti fengið ráðgjöf um kvörðun tækja og hvar hægt sé að fá kvörðun erlendis fyrir þau tæki sem ekki eru kvörðuð hérlendis. Neytendastofa veitir slíka ráðgjöf þegar eftir henni er óskað.

Kvarðanir

Á árinu 2014 voru kvörðuð, prófuð og löggilt 839 tæki og gefin út 280 vottorð miðað við 759 tæki og 310 vottorð árið 2013. Af þessum tækjum voru 480 lóð en næst algengast er kvörðun hitamæla. Gefin voru út 133 vottorð fyrir 536 tæki með UKAS-faggildingu.

Kvörðunarþjónustan vinnur samkvæmt skilgreindum kröfum í gæðastjórnunarkerfi stofnunarinnar og samkvæmt kröfum UKAS sem meðal annars koma fram í ÍST EN ISO/IEC 17025 staðlinum. Kvörðunarþjónustan er faggilt á vissum sviðum þ.e. við að kvarða lóð, vogir og hitamæla.

Samhliða faggiltum kvörðunum eru í boði ófaggiltar kvarðanir fyrir rafmagnsmæla, mæliker, rafviðnám, smámæla, herslumæla, þrýstimæla, rennimál og kraftnema. Hér er um að ræða þjónustu sem er veitt fyrirtækjum sem að öðrum kosti þyrftu að sækja hana til annarra landa.

Rafræn skilríki

Neytendastofa lauk við innleiðingu á Áreiðanlegum lista (e. Trusted List) en það er forsenda þess að rafrænar undirskriftir frá Íslandi séu viðurkenndar og samþykktar á Evrópska efnahagssvæðinu. Undirskriftir með rafrænum skilríkjum í viðskiptum og í samskiptum við stjórnvöld á EES-svæðinu hafa fullt lagagildi með sama hætti og undirritun með eigin hendi. Í samræmi við EB reglur þarf

Neytendastofa sem fer með eftirlitið með rafrænum undirskriftum, að stofna, viðhalda og gefa út áreiðanlega lista um vottunaraðila fyrir fullgildar rafrænar undirskriftir á öruggu vefsvæði sem viðurkenndir eru af stjórnvöldum og njóta trausts.

Áreiðanlegur listi nefnist á ensku „Trusted List“. Áreiðanlegur listi inniheldur lágmarksupplýsingar um vottunaraðila sem gefa út fullgild vottorð til almennings og eru undir eftirliti Neytendastofu. Markmiðið með áreiðanlegum lista er að unnt sé að staðfesta með fljótverkum og áreiðanlegum hætti fullgildar rafrænar undirskriftir af hálfu útgefanda sem falla undir eftirlit Neytendastofu. Með þessu er tryggt að lágmarksupplýsingar liggja alltaf fyrir um eftirlitsskylda vottunaraðila sem gefa út fullgild vottorð og að undirskriftin sé gerð með öruggum undirskriftarbúnaði. Þetta er mikilvægur áfangi fyrir íslenskt viðskiptalíf og stjórnvöld og mun greiða fyrir notkun og tryggja að rafræn skilríki gefin út á Íslandi njóti trausts á EES-svæðinu. Neytendastofa telur eðlilegt að atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið leggi fram fjármagn til þessa verkefnis á fjárlögum eða með þjónustusamningi og hefur lagt fram beiðni um það til ráðuneytisins enda slík umsýsla sem hér er um ræðir ekki ókeypis og jafnframt nýmæli. Þrátt fyrir þá framlagða beiðni hefur ekki komið neitt fjármagn til þessa verkþáttar í eftirlitinu.

Alþjóðlegt samstarf

Prosafe eru samstök eftirlitsstjórnvalda sem fara með markaðseftirlit í Evrópu. Neytendastofa er aðili að samstarfinu og er forstjóri Neytendastofu í stjórn samstakanna. Á árinu 2014 hófust tvö verkefni á vegum Prosafe sem Neytendastofa er aðili að.

Fyrri verkefnið snýr að því að kanna öryggi barnarúma (rimlarúma) og barnaferðarúma. Tilgangur verkefnisins er

að koma í veg fyrir að markaðssett séu hættuleg rúm fyrir börn. Alvarleg slys hafa orðið m.a. þegar ferðarúm hafa fallið saman og þegar öryggisbúnaður er ekki í lagi í barnarúmum og þau ekki framleidd samkvæmt staðli. Farið var í barnavöruverslanir og rimlarúm og barnaferðarúm skimuð. Síðan verða nokkur rúm af íslenskum markaði tekin til nánari skoðunar og send erlendis til prófunar.

Seinna verkefnið er um öryggi hlaupahjóla. Skoðunarmenn á vegum Neytendastofu skimuðu markaðinn í þeim tilgangi að skoða hver staðan væri á hlaupahjólum hérlendis. Þessi vara er árstíðatengd og því ljóst að aðallega yrði unnið í þessu verkefni sumarið 2015. Verkefnið er því enn í gangi og mun því ljúka í lok árs 2015.

Rapex er tilkynningarkerfi eftirlitsstjórnvalda á EES-svæðinu þar sem fram koma ábendingar til allra ríkja varðandi allar hættulegar vörur aðrar en matvæli, lækningavörur og lyf. Hlutverk þess er að miðla upplýsingum um hættulegar vörur eins fljótt og auðið er. Með hjálp Rapex má koma í veg fyrir og takmarka að neytendur eða fagaðilar fái afhentar vörur sem hafa í för með sér alvarlega áhættu fyrir heilbrigði þeirra og öryggi. Á árinu 2014 bárust Neytendastofu alls 2465 ábendingar um innkallaðar vörur í RAPEX.

CPC er samstarf systurstjórnvalda á EES-svæðinu. Nefndin starfar á grundvelli laga nr. 56/2007, um samstarf eftirlitsstjórnvalda og reglugerðar ESB nr. 2006/2004. Í tengslum við CPC samstarfið eru unnin ýmis verkefni þar sem talin er vera þörf á að grípa til samræmdra aðgerða í allri Evrópu. Á síðasta ári tók Neytendastofa þátt í samræmdri athugun sem sneri að upplýsingum netverslana sem selja raftæki um lögbundnar og samningsbundnar ábyrgðir (e. Sweep on

legal and commercial guarantees in the electronic goods sector).

26 af 28 aðildarríkjum ESB auk Íslands og Noregs tóku þátt í athuguninni að þessu sinni. Markmiðið með hinni samræmdu athugun var að kanna hvort fyrirtæki í Evrópu, sem selja raftæki á netinu uppfylltu lagaskilyrði um ábyrgðir og upplýsingagjöf til neytenda um ábyrgðir samkvæmt tilskipun um réttindi neytenda 2011/83/ESB og hvort verslanir veittu fullnægjandi upplýsingar samkvæmt tilskipun um rafræn viðskipti 2000/31/EB. Vert er að taka fram að tilskipun um réttindi neytenda hefur enn ekki verið leidd í lög hér á landi og voru íslenskar netverslanir því eingöngu skoðaðar með tilliti til lagaskilyrða gildandi laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og lögum um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

Skoðað var hvort fullnægjandi upplýsingar um þjónustuveitanda væru veittar og hvert neytendur gætu snúið sér með kvartanir. Þá var farið yfir það hvort upplýsingar um ábyrgðir væru til staðar og hvort þær upplýsingar væru villandi. Skoðun Neytendastofu náði til tólf vefsíðna. Upplýsingagjöf var fullnægjandi í meirihluta tilvika og skráði Neytendastofa einungis athugasemdir við eina vefsíðu. Nokkru síðar hafði upplýsingagjöf á þeirri vefsíðu verið löguð og var því ekki þörf á aðgerðum Neytendastofu vegna athugasemdanna.

Niðurstöður skoðunarinnar voru kynntar á vegum ESB. Í heildina voru kannaðar 437 vefsíður og kom í ljós að á 235 stóðust ekki fyllilega lagaskilyrði eða tæp 54% netverslana. Farið var í aðgerðir gegn 101 vefsíðu í 13 löndum vegna þessa. Þann 21. apríl 2015 uppfylltu 77% skoðaðra vefsíða lagaskilyrðin. Endanlegar niðurstöður og greining mun liggja fyrir um mitt árið 2015.

Niðurstöður skoðunarinnar sýna að lengi má gott bæta þegar kemur að upplýsingagjöf til neytenda um ábyrgðir og kvörtunarleiðir. Ástand mála hér á landi er almennt gott, sé litið til þeirra lagaskilyrða sem í gildi eru. Aftur á móti er ekki víst að íslenskar netverslanir myndu að óbreyttu uppfylla skilyrði tilskipunar um réttindi neytenda 2011/83/ESB. Afar brýnt er að ekki verði frekari töf á innleiðingu tilskipunarinnar í íslenskan rétt svo unnt sé að tryggja öfluga og samræmda vernd neytenda á EES svæðinu eins og skylt er samkvæmt EES samningi.

Á vegum CPC nefndarinnar var á árinu 2014 einnig unnið að **sameiginlegum aðgerðum** gagnvart Apple og Google vegna svokallaðra „in-app“ kaupna. Með „in-app“ kaupum er átt við rafræn kaup innan tölvuforrits, einkum tölvuleikja. Margir slíkir leikir eru auglýstir með orðunum „frítt“ eða „ókeypis“ en þegar komið er á visst stig leikjanna þarf að greiða fyrir ákveðna hluti, s.s. næsta borð, áframhaldandi notkun o.s.frv.

Í kjölfar athugasemda ESB féllust fyrirtækin á eftirfarandi:

- Google mun ekki nota orðin „frítt“ eða „ókeypis“ þegar um er að ræða tölvuleiki sem gera ráð fyrir „in app“ kaupum. Google hefur jafnframt veitt forriturum smáforrita leiðbeiningar í því skyni. Þá verða sérhver „in app“ kaup að vera fyrirfram samþykkt áður en greiðsla fer fram nema að neytandi velji sérstaklega aðrar stillingar.
- Apple hefur einnig fallist á að hætta að nota orðin „frítt“ eða „ókeypis“ í hnöppum sem notaðir er þegar tölvuleikjum er halað niður. Þá hefur Apple byrjað að undirbúa breytingar á greiðslukerfi smáforrita þannig að neytendur geti sérsniðið greiðslufyrirkomulagið að sínum þörfum.

- Bæði fyrirtæki munu bjóða neytendum að hafa samband á sérstöku veffangi eða rafrænu kerfi svo hægt sé að koma athugasemdum á framfæri.

Neytendastofa hefur sent fulltrúa á fundi eftirlitsaðila með **tilskipun um neytendalán sem** framkvæmdastjórn ESB hefur boðað til. Nefndin hefur fundað frá árinu 2013 og voru tveir fundir í nefndinni á árinu 2014. Á fundunum fara ríkin yfir áherslu í starfi sem kemur að lögum um neytendalán og deila reynslu af eftirliti.

Á vegum ESB hefur verið unnin skýrsla um innleiðingu tilskipunarinnar sem mörg ríkin hafa nýtt til þess að móta áherslur í starfi sínu. Skýrslan er aðgengileg á vefsíðunnu

http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/consumer_credit_market_study_en.pdf

Þar sem innleiðing tilskipunarinnar hér á landi var mun seinni en gerð var krafa um lýsir skýrslan stöðu á markaði hér á landi áður en lög nr. 33/2013 um neytendalán tóku gildi hér á landi.

GEGMC er samstarfsnefnd um innleiðingu tilskipunar ESB um veðlán nr. 2014/17. Þar sem fyrir liggur að Neytendastofu mun verða falið eftirlit með mörgum atriðum í lögum sem koma til með að innleiða tilskipunina hefur stofnunin sent fulltrúa á fundina þegar til umræðu eru atriði sem snúa að eftirliti. Vinna nefndarinnar snýr að innleiðingu tilskipunarinnar en nauðsynlegt er fyrir væntanlegan eftirlitsaðila að fá aðgang að nefndinni og þeim upplýsingum sem framkvæmdastjóri ESB leggur þar fram og varða túlkun og framkvæmd Evrópu-reglna. Á árinu 2014 sótti fulltrúi Neytendastofu tvo fundi í nefndinni.

Nordsyn er samstarf Norðurlandanna vegna eftirlits með orkumerkingum á vörum og vegna vistvænnar vöru sem

nýtir orku. Neytendastofa tók saman hvernig samstarf væri milli tollyfirvalda og markaðseftirlits á Íslandi. Einnig hvernig tollaefirlit í EFTA ríkjum væri frábrugðið ESB svæðinu, til að hægt væri að miðla þekkingu um samstarf í eftirliti á Íslandi. Tveir starfsmenn fóru einnig á námskeið til að læra betur hvernig sinna ætti eftirliti. Um haustið var farið í að kynna orkumerkingar á ryksugum.

Neytendastofa gerði könnun hjá fimm minni ríkjum um hvernig markaðseftirlit í þessum málaflokki væri framkvæmt til að hægt væri að framkvæma eftirlitið á hagkvæman hátt. Í lok árs var ákveðið að gera könnun hjá aðilum í Norðurlöndum sem seldu á hitadælur. Kannað var hvernig þekkingin framleiðanda væri á lögnum og hvernig þátttakendur myndu vilja fá upplýsingar til sín frá stjórnvöldum. Neytendastofa sá um aðkomu Íslands í könnunni. Áður en niðurstöður voru ljósar þá var málaflokkurinn færður til Mannvirkjastofnar.

WELMEC eru samtök 28 landa um lögmælifræði í Evrópu. Skilgreint markmið WELMEC er að vinna að samræmdri löggjöf innan evrópskrar lögmælifræði og sambærilegt verklag sé viðhaft við notkun hennar og framkvæmd. Nokkrir vinnuhópar um mælitæki eru á vegum WELMEC og fylgjast starfsmenn í lögmælifræði með starfi þeirra og taka þátt í atkvæðagreiðslum um málefni sem snertir lögmælifræðina á Íslandi. Fundir vinnuhópa hafa gegnum tíðina verið sóttir, sérstaklega ef hérlendis er í gangi vinna við smíði reglugerða á sviði lögmælifræðinnar. Fylgst er sérstaklega með vinnuhópum sem fjalla um forpakkaðar vörur og eftirliti með þeim, veitumælum þar sem mikil þróun er í gangi, eldsneytisælum og vogum. Á heimasíðu WELMEC: www.welmec.org er að finna áhugaverðar upplýsingar um stöðu lögmælifræðinnar í Evrópu.

Skorkort neytendamála veitir upplýsingar um það hvernig hinn innri markaður virkar fyrir evrópska neytendur þegar litið er til vals neytenda á vöru og þjónustu, verðs og verndar á réttindum neytenda.

Skorkortið er gefið út einu sinni á ári. Annað hvert ár er gefið út svokallað Consumer Conditions Scoreboard þar sem fram koma upplýsingar um smásölumarkað og aðstæður neytenda innan hvers ríkis. Á móti fyrrnefnda skorkortinu er annað hvert ár gefið út svokallað Consumer Markets Scoreboard fyrir tiltekna neytendamarkaði þar sem birtar eru niðurstöður mælinga á frammistöðu 52 neytendamarkaða.

Árið 2014 kom því út nýtt Consumer Markets Scoreboard. Niðurstöður þess sýna að markaðir hafa almennt batnað frá fyrri árum en þrátt fyrir það eru allir markaðir á Íslandi enn undir Evrópumeðaltali. Af þeim 30 ríkjum sem könnunin nær til er Ísland meðal fimm neðstu ríkja í flestum tilfellum. Þannig skorar markaður með bifreiðatryggingar lægst á Íslandi samanborið við hin ríkin og íslenskir markaðir með lausasöluluf, flug, heimilistryggingar, fasteignasölu og bankaþjónustu eru næstlægstir af öllum 30 ríkjunum. Ef litið er nánar á niðurstöður Íslands í skorkortinu má sjá að á **markaði með vörur** tróna efstir markaðir með gleraugu og linsur, raftæki og afþreyingarvörur. Neðstu þrír markaðirnir eru ávextir og grænmeti, kjöt og kjötvörur og notaðir bílar. Þá er vörumarkaður á Íslandi undir meðaltali fyrir samanburð og traust og hlutfall kvartana er hærra á Íslandi en annars staðar.

Á heildina litið eru efstu þrír **þjónustumarkaðirnir** á Íslandi menning og afþreying, þjónusta tengd íþróttum og persónuleg þjónusta.

Markaðir á Íslandi sem eru í þremur neðstu sætunum eru markaðir fyrir hús-næðislán, fasteignaþjónustu og internet-þjónustuveitur.

Neytendur á Íslandi ekki sáttir með fasteignaþjónustu, hús-næðislán og internetþjónustuveitur

Samanborið við niðurstöður ársins 2012 eru nokkrir markaðir sem koma mun betur út nú en það eru helst fjárfestingar, fastsímabjónusta, sjónvarpsáskriftir, bíla-leigur og lánveitingar.

Með nýjasta skorkortinu fylgja niðurstöður dýpri rannsóknar á markaði fyrir bifreiðaeldsneyti. Sú rannsókn staðfestir að verð á eldsneyti er mjög sveiflukennt og breytist jafnvel nokkrum sinnum yfir daginn í sumum löndum Evrópu. Þetta er þýðingarmikið á markaði þar sem ákvörðun neytenda um viðskipti er að mestu byggð á verði. Í rannsókninni er vakin sérstök athygli á því að í Austurríki þurfa seljendur bifreiða-eldsneytis að tilkynna verðbreytingar fyrirfram og samkvæmt lögum er þeim óheimilt að hækka verð oftar en einu sinni á dag. Þetta hefur leitt af sér betra gagnsæi í verði og lækkað verð um allt að 2,5% fyrir díselolíu og 3,6% fyrir bensín frá því að reglurnar tóku gildi.

Nordjust er norrænt samstarf stjórnvalda á sviði lögmælifræði. Þar bera norrænir sérfræðingar á sviði lögmælifræði saman bækur sínar og samræma stundum sjónar-mið í einstökum málum.

Meðal málefna sem fjallað var um er tillaga OIML um alþjóðlegar merkingar forpakkninga, einnig mælibúnað fyrir sölu á metani og hvaða kröfur eru gerðar til slíks búnaðar. Samræmdur evrópskur staðall er ekki til fyrir slíkan búnað en þó eru til leiðbeiningar frá OIML.

Fjaraflestur á veitumælum var eitt af viðfangsefnunum en víða er verið að skipta út hefðbundnum rafmagnsmælum og í stað þeirra settir snjallmælar sem hægt er að lesa af með hjálp t.d. farsímakerfis. Við notkun snjallmæla er mögulegt að upplýsa notendur ítarlegrar um eigin notkun, t.d. hvernig rafmagns-notkunin dreifist yfir daginn. Innan samstarfsins var einnig rætt um hitastigsjöfnun við sölu eldsneytis en búnaður sem til er í dag þykir enn of dýr til að það svári kostnaði að nota hann við smásölu eldsneytis til neytenda, áhrif breytinga á MID og NAWI tilskipunum (mælitæki og ósjálfvirkar vogir) hafa einnig verið til umræðu. Sala rafmagns frá notanda tilbaka inn á net veitunnar hefur verið tekin til umfjöllunar innan hópsins en það er sífellt að verða algengara að almenningur framleiði rafmagn með t.d. sólarrafhlöðum. Í vissum tilvikum er það gert hluta úr sólahringnum þegar að viðkomandi er að framleiða meira en hann er að nýta sjálfur. Þar sem það er leyft að setja umframorku inn á net veitunnar þá þarf mælabúnaðurinn að vera þannig að hann mæli í báðar áttir og þarf að vera prófaður til slíkrar notkunar.

Á fundunum eru kynningar á því hvernig málin eru að þróast á sviði mælifræðinnar í þáttökulöndunum. Þar kom meðal annars fram að eftirlit Norðmanna með mælum leigubifreiða væri í endurskoðun, þar sem framgangsmátinn hingað til þótti ekki skila ásættanlegum árangri. Neytendastofa fylgist vel með því enda er fyrirhugað að byggja upp eftirlit hér á landi með svipuðum hætti og gert er í Noregi. Áhugavert er því að fylgjast með hvernig þau mál þróast. Fyrir utan hinn árlega fund eru töluverð samskipti í gangi þar sem fulltrúar hópsins miðla upplýsingum um þá vinnu sem fram fer í evrópskum eða alþjóðlegum vinnuhópum innan lögmælifræðinnar.

4. AÐSTOÐ OG FRÆÐSLA

Mikið af starfi Neytendastofu er reglubundið ár eftir ár og unnið samhliða öðrum verkefnum eða málum sem sæta stjórnsýslumeðferð. Aðstoð og ráðgjöf til neytenda eru dæmi um viðvarandi og reglubundið starf stofnunarinnar. Ábendingar frá neytendum skipta miklu máli fyrir starf okkar hjá Neytendastofu. Í kaflanum eru rakin nokkur mál sem sýna hversu mikilvægar ábendingar geta verið eru frá neytendum. Jafnframt verður farið yfir fræðslu á vegum stofnunarinnar og námskeið sem haldin eru fyrir vigtarmenn.

Ábendingar og fyrirspurnir

Neytendum eru tryggð margvísleg réttindi í lögum og reglum settum samkvæmt þeim. Mikilvægt og viðvarandi viðfangsefni Neytendastofu er aðstoð og upplýsingagjöf við neytendur sem og fyrirtæki. Daglega berast fjöldi ábendinga og fyrirspurna símleiðis, með tölvupósti og í gegnum *Mínar síður*. Ýmist er um að ræða fyrirspurnir um lög og rétt eða tilkynningar um brot gegn lögum og reglum.

Mínar síður

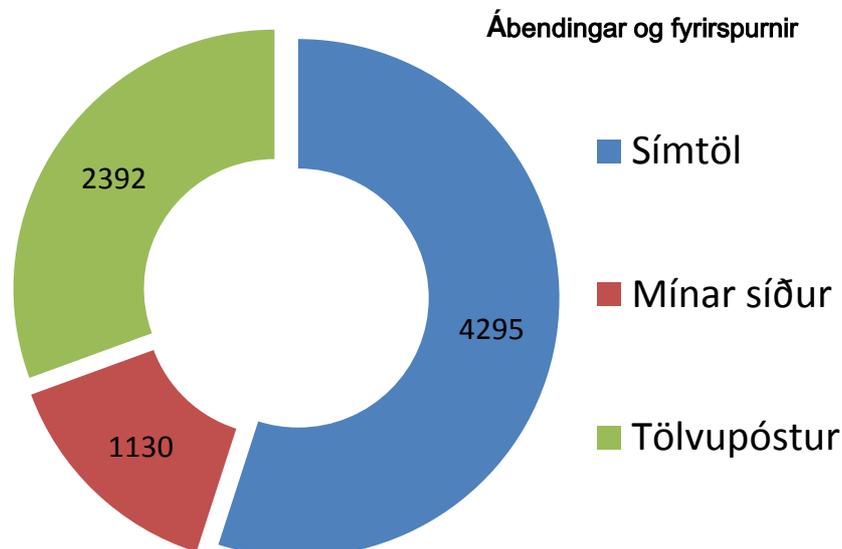
Rafræn Neytendastofa eða *Mínar síður* hefur verið valmöguleiki fyrir neytendur allt frá árinu 2008. Neytendastofa var ein af

fyrstu ríkisstofnunum landsins til að taka upp gagnvirkkt kerfi þar sem neytendur gátu sent inn ábendingu og fylgst með gangi mála. Árið 2014 bárust 1130 ábendingar inn í kerfið. Algengast var að neytendur bentu á villandi auglýsingar og verðmerkingar eða að neytendur könnuðu rétt sinn vegna gallaðrar vöru. Árið 2014 var áberandi aukning á ábendingum varðandi útsölur og skilarétt.

Fjöldi símtala og tölvupósta

Símaþjónusta er veitt fyrir hádegi alla daga vikunnar þar sem almennum fyrirspurnum er svarað og veitt ráðgjöf.

Á síðasta ári bárust 4.295 símtöl varðandi



Mynd 1. Skipting ábendinga og fyrirspurna

ýmis málefni. Fyrirspurnir snúa margar að rétti neytenda til að fá úrbætur þegar vara hefur reynst gölluð eða þjónusta ófullnægjandi. Einnig er ljóst af erindum neytenda að innheimtuaðferðum er oft áfátt, reikningar torskildir og neytendur almennt í vafa um réttarstöðu sína. Margar kvartanir snúa að ófullnægjandi verðmerkingum og verðupplýsingum. Viðtalsþjónusta er veitt fyrir hádegi alla virka daga ársins en fimm lögfræðingar skipta með sér verkum og veita aðstoð og upplýsingar eftir þörfum. Neytendastofa virðist einnig hafa þýðingu fyrir alla neytendur sem leita til hennar um margvísleg mál sem jafnvel heyra undir önnur stjórnvöld. Sérfræðingar sviðsins veita þeim því nauðsynlegar leiðbeiningar svo að þeir geti lagt mál sín fyrir stjórnvald sem fer með hlutaðeigandi málaflokk. Þessi miðlæga og almenna upplýsinga- og leiðbeiningaþjónusta fyrir neytendur um leiðir til að leita réttar síns hefur því vaxið á undanförunum árum.

Ef ábending er vegna vöru þá er hún í um 94% tilvika skrifleg ábending

Á árinu bárust 2.392 tölvupóstar með ábendingum og fyrirspurnum. Mikill fjöldi ábendinga var vegna gruns um hættulegar vörur en einnig var mikið um fyrirspurnir um hvernig merkingar eigi að vera á vörum. Ábendingar og fyrirspurnir berast auk þess um að neytendur telja að ákveðin mælitæki séu ekki að mæla rétt. Það er ljóst að mun algengara er að hringt sé vegna réttinda neytenda í viðskiptum s.s. ef keypt er gölluð vara eða þjónusta og hvernig eigi að bregðast óréttmætum viðskiptaháttum heldur en að verið sé að benda á hættulegar vörur eða rangar mælingar í símtölum. Slíkar fyrirspurnir og ábendingar berast einnig með tölvupósti eða rafrænt í gegnum Mínar síður.

Hér á eftir eru nokkur dæmi um ábendingar sem unnið var að:

Ábending varðandi orkuveitureikning

Neytendastofu barst ábending um að verulega hækkun hefði orðið á svo nefndu fastagjaldi hjá rafveitum. Fastagjaldið er mánaðarlegt gjald sem rafveitum hefur um árabil verið heimilt að leggja á reikning neytenda en gjaldinu var upphaflega ætlað að standa undir „mælingar- og umsýslukostnaði vegna viðkomandi notanda“, oft nefnt „mælagjald“. Við frekari skoðun af hálfu Neytendastofu hefur komið í ljós að veitur hafa sett inn í gjald þetta ótiltekinn annan fastan kostnað í dreifikerfinu með vísan í reglugerð um framkvæmd raforkulaga. Í gildi eru lög um þjónustugjöld og mun Neytendastofa vinna áfram að málinu í samráði við ráðuneytið sem sett hefur reglugerðina.

Mismunun varðandi eftirlitsgjöld

Í tengslum við framangreinda skoðun varðandi orkuveitureikninga þá vill Neytendastofa vekja athygli á því að á Íslandi eru alls um 258.000 veitumælar þar sem ekkert eftirlitsgjald er greitt til stofnunarinnar en á sama tíma er greitt eftirlitsgjald fyrir um 5.000 annarskonar mælitæki sem falla undir lögbundið eftirlit Neytendastofu. Ástæða þess er að með lögum frá Alþingi voru veitumælar sérstaklega undanskildir en ekki önnur mælitæki s.s. verslunarovgir, eldsneytis-dælur og hafnarvogir. Augljóst er því að mati stofnunarinnar að mismunun er á milli atvinnugreina þar sem að dreifiveitur greiða engin slík gjöld en eftirlitsgjöld aðeins greidd af þeim sem stunda verslunarviðskipti og sjávarútveg. Eðlilegra er að greitt sé gjald af öllum eftirlitskyldum mælitækjum enda er þessum gjöldum ætlað að standa straum af stjórnarsýslukostnaði við eftirlit með þeim. Neytendastofa hefur vakið athygli innanríkisráðuneytisins á málinu og bent á þetta í umsögn til Alþingis. Eðlilegt er að framangreind stjórnvöld vinni að

naðsynlegum lagabreytingum sem miða að því að auka jafnræði gjaldskyldra aðila að þessu leyti.

Ábending um bilanir í Santa Fe

Neytendastofu bárust nokkrar ábendingar um vélarbilun á bifreið af gerðinni Hyundai Santa Fe árgerð 2005. Í fyrstu taldi umboðsaðilinn að atvikið væri ekki á hans ábyrgð. Neytendastofa kannaði málið en svo virtist sem að um sömu bilun væri um að ræða í nokkrum bílum, þ.e. vél bifreiðanna fór á yfirsnúning. Kom í ljós að boltar gætu losnað sem gæti valdið leka á öxulþéttingu í háþrýstidælu eldsneytiskerfis bifreiðanna. Bilunin varð þess valdandi að vél bílanna fór á yfirsnúning sem setti ökumenn í mikla hættu þegar þetta gerðist fyrirvaralaust við akstur bifreiðanna. Í kjölfarið innkallaði Hyundai á Íslandi framangreindar bifreiðar. Skipt var um eldsneytisdæluna og bifreiðarnar teknar í olíuþjónustu og síuskipti viðskiptavinum að kostnaðarlausu. Um var að ræða 250 bíla. Neytendastofa taldi að framangreind viðgerð væri á ábyrgð framleiðanda og var á það fallist og viðgerð framkvæmd neytendum að kostnaðarlausu.

Vaxtaendurskoðun – breytilegir vextir

Ábending barst frá neytenda um vaxtaendurskoðunarákvæði í lánasamningi. Neytendastofa tók skilmálann til skoðunar út frá lögum um neytendalán sem voru í gildi þegar samningurinn var gerður. Í þeim lögum var m.a. kveðið á um það að ef samið væri um breytilega vexti yrði að tilgreina með hvaða hættir vextir væru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir gætu breyst. Í skilmálum samningsins sem ákvörðunin snýr að kom fram að bankanum væri heimilt að breyta vöxtum að liðnum fimm árum og svo á fimm ára fresti eftir þann tíma. Eftir að hafa skoðað málið komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að umrætt ákvæði skilmála samningsins væri ekki nægilega upplýsandi um það við hvaða aðstæður vextirnir gætu breyst. Bankinn hefði því brotið gegn ákvæðum laga um

neytendalán og var bankanum bönnuð notkun vaxtaendurskoðunarákvæðisins.

Skilmálar á vefsíðum

Neytendastofu bárust ábendingar um að skilmálar á sölusíðum á Netinu væru ekki í samræmi við lög. Ef vara er keypt á Netinu hafa neytendur 14 daga til að skila henni og fá fulla endurgreiðslu. Í mörgum tilvikum veittu síðurnar ekki skilarétt eða hann var takmarkaður við skemmri tíma eða inneignarnótu. Margar sölusíður tóku athugasemdir Neytendastofu til greina en í öðrum tilvikum þurfti stofnunin að grípa til aðgerða samkvæmt valdheimildum sínum.

Neytendafræðsla

Neytendastofa leggur áherslu á að miðla upplýsingum til neytenda um réttindi sín í viðskiptum. Samhliða stuðlar stofnunin að því að aðilar í viðskiptalífinu og fagmenn þekki og virðir reglur á sviði neytenda-verndar.

Facebook

Neytendastofa stofnaði síðu á samskipta-vefnum Facebook í lok desember 2013. Viðtökurnar hafa verið góðar en á síðasta ári sexfaldaðist innlitið. Stofnuninni berast nú fjölda ábendinga og athugasemda um allt mögulegt í gegnum miðilinn. Starfsmenn Neytendastofu eru ánægðir með þessar viðtökur og munu halda áfram að benda það sem er á brennidepli hverju sinni. Með tilkomu Facebook síðunnar varð greinileg breyting á dreifingu fræðsluefnis frá Neytendastofu. Samkvæmt könnun sem gerð hjá Neytendastofu eru sífellt fleiri sem fá vitneskju um réttindi sín í gegnum þennan samfélagsmiðil.

Fræðsla í skólum

Neytendastofa hefur hvatt til þess að neytendafræðsla verði komið með kerfisbundum hætti inn í skólastarf grunnskóla. Stofnunin hefur átt samstarfi við félag lífsleiknikennara í framhaldsskólum og afhent skólum bókina Europa Diary sem

hægt er að nota sem stuðningsefni til dæmis í ensku og fræðir um leið nemendur um neytendarétt. Hætt hefur verið að gefa bókina út á pappír en hún er aðgengileg rafrænt á Netinu. Þetta efni er tilvalið ókeypis viðbótar kennsluefni í tungumálum og um leið fá nemendur fræðslu um réttindi neytenda.

Í lögum nr. 62/2005 um Neytendastofu segir: „Neytendastofa skal stuðla að fræðslu til almennings um neytendamál og önnur verkefni sem stofnuninni verða falin með lögum eða reglugerðum“. Ljóst er því að Alþingi telur afar mikilvægt að stofnunin vinni að aukinni fræðslu til almennings, ekki síst ungra neytenda sem sífellt vaxa úr grasi og verða virkir þátttakendur í viðskiptum á markaði. Það er því mikilvægt að jafnt skólar sem og t.d. hagsmunaaðilar í atvinnulífi vinni að því að auka fræðslu til neytenda í skólum sem og með námskeiðum. Brýnt er að efla fjármálalæsi og efla almennt kennslu í grunnskólum og framhaldsskólum um lagaleg réttindi

Fyrirlestrar um réttindi neytenda hafa verið haldnir í grunnskólum, framhaldsskólum og háskólum.

neytenda. Gæta verður einnig að því að eldri borgarar og aðrir sem þurfa á símenntun að halda hafi greiðan aðgang að fræðslu um allt sem varðar neytendamál hér á landi.

Fjármálalæsisvika

Haldið var upp á alþjóðlega fjármálalæsisviku hér á landi í fyrsta skipti árið 2014. Í forsvari fyrir verkefninu er Stofnun um fjármálalæsi en Neytendastofa tók virkan þátt í dagskránni. Stofnunin lagði áherslu á fræðslu og kynningar um réttindi neytenda í tengslum við neytendalán. Þannig voru starfsmenn Neytendastofu sýnilegir og til viðtals bæði í Kringlunni og Smáralind um



leið og þeir dreifðu bæklingum um réttindi neytenda í tengslum við neytendalán sem stofnunin gaf út við gildistöku laga um neytendalán. Þessar kynningar sýndu að þörf er á að auka enn frekar fræðslu um starfsemi Neytendastofu og að neytendur njóta réttinda við töku á lánum enda var nokkuð um að neytendur gerðu ráð fyrir að starfsmenn stofnunarinnar væru að bjóða lán. Annar liður í fjármálalæsisvikunni var svokölluð „pop-up“ ráðstefna þar sem sem fulltrúar frá Meniga, Neytendastofu, hópur nemenda í MPF námi HR, Umboðsmanni skuldara, Fjármálaráðuneytinu, Seðlabanka Íslands og Kauphöllinni tóku þátt í. Þá ritaði forstjóri Neytendastofu grein sem birtist í Morgunblaðinu auk þess ýmis smáfróðleikur var birtur á Facebooksíðu stofnunarinnar.

Fjármálalæsisvikun var einstaklega vel heppnuð og telur Neytendastofa þetta afar gott framtak sem stofnun mun leggja áherslu á í framtíðinni.

Leiðbeiningar til fyrirtækja

Auk fyrirspurna frá neytendum berast Neytendastofu fyrirspurnir frá fyrirtækjum bæði um réttindi neytenda og hvernig þau eigi að standa að markaðssetningu eða öðru til að tryggja sé að þau starfi að öllu leyti í samræmi við gildandi lög og reglur. Í tengslum við þetta svarar stofnunin símtölum og tölvupóstum en auk þess hefur stofnunin gjarnan fundað með fyrirtækjum um einstök málefni, einnig fulltrúum samtaka fyrirtækja, svo sem á sviði ferðaþjónustu, iðnaði o.fl. Fyrirspurnir miða gjarnan að einstökum málum en auk þess eru fyrirtæki og söluaðilar að óska eftir almennum upplýsingum og leiðbeiningum. Þessar fyrirspurnir varða öll málefnasvið stofnunarinnar en vegna gildistöku nýrra laga um neytendalán þann 1. nóvember 2013 voru fyrirspurnir og fundarbeiðnir frá lánveitendum vegna neytendalána sérstaklega fyrirferðamiklar árið 2014.



Fréttir

Markvisst hefur verið unnið að því að birta meira af því sem Neytendastofa er að gera og reyna umfram allt að gera texta skýrari fyrir almenning.

Könnun sem Félagsvísindastofninn gerði sýndi að það hefði orðið til að fleiri þekktu nú til Neytendastofu en áður og að neytendur vissu meira en áður hvaða þjónustu stofnunin er að bjóða neytendum.

Vigtarmannanámskeið

Í lögum nr. 91/2006, um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn og viðkomandi reglugerðum er að finna ítarleg ákvæði um réttindi og skyldur vigtarmanna.

Vigtarmannanámskeið voru haldin þrisvar á árinu í Reykjavík, þ.e. í janúar, júní og október og fóru fram með svipuðum hætti og áður. Áfram var boðið upp að tengja fræðslusetur á landsbyggðinni við námskeiðið gegnum fjarfundabúnað. Alls sátu 36 nemendur námskeiðið á þennan máta með aðstoð fjarfundabúnaðar í ár, það er á Höfn í Hornafirði, Þórshöfn, Reyðarfirði og Ísafirði.

Auk starfsmanna mælifræðisviðs komu kennarar að námskeiðunum frá Fiskistofu

Starf vigtarmanna er eitt af lykilstörfum í stjórnun fiskveiða en þeir bera ábyrgð á vigtun sjávarafans fari fram með lögmætum hætti.

og Löggildingu ehf. Réttindanámskeið til löggildingar nýrra vigtarmanna eru þriggja daga en námskeið til endurnýjunar réttinda er einn dagur.

Endurmenntunarnámskeið vigtarmanna var ekki haldið í ár. Vegna lengingar á gildistíma löggildingarinnar úr 5 árum í 10 þá er eftirspurnin eftir framlengingu löggildingar tímabundið ekki til staðar. Næsta endurmenntunarnámskeið verður haldið árið 2016 þegar aftur er kominn upp þörf fyrir endurnýjun á löggildingu vigtarmanna.

Eftir útgáfu laga nr. 91/2006 um mælingar, mæligrunna og vigtarmenn hófst útgáfa skírteina fyrir bráðabirgðalöggildingu vigtarmanna. Neytendastofu er heimilt að veita einstaklingi bráðabirgðalöggildingu til starfa að löggiltri vigtun að fenginni umsögn hlutadeigandi stjórnvalds sem er Fiskistofa. Skilyrðin fyrir því eru að



óframkvæmanlegt sé að fá löggiltan vigtarmann til starfans og brýna nauðsyn beri til að vigtun fari fram lögum samkvæmt. Það skilyrði er sett að leyfishafi sæki fyrsta námskeið eftir að undanþága er veitt. Á árinu 2014 fengu 16 einstaklingar slíka bráðabirgðalöggildingu.

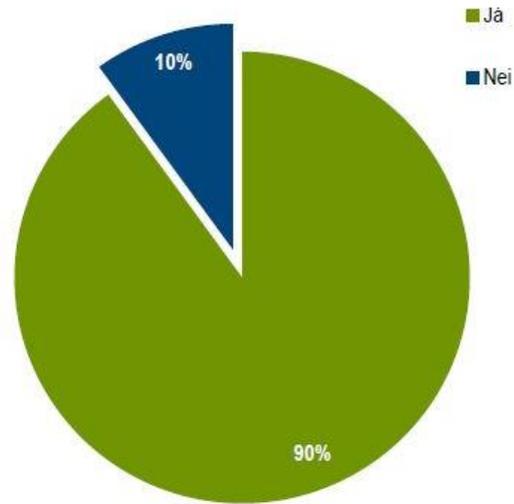
Stofnunin heldur skrá yfir alla löggilta vigtarmenn og birtir á vefnum.

Tækifæri í útflutningi og e-merkið

Innlendur pökkunaraðili sem hyggst e-merkja framleiðsluvöru sína þarf að sækja um heimild hjá Neytendastofu til þess. Allar nánari upplýsingar um merkið er að finna á heimasíðu stofnunarinnar neytendastofa.is. Stofnunin leiðbeinir auk þess fyrirtækjum um það hvernig þau eiga að standa að því að fá heimild til að e-merkja. Þegar pökkunaraðili er búin að sækja um heimild þá framkvæmir stofnunin úttekt á pökkunarferlinu. Í því ferli verður pökkunaraðili að nota aðferðir sem tryggja að magn vöru sé ávallt rétt og í samræmi við loforð það sem hann setur fram á umbúðum vörunnar.

Á árinu fékk eitt fyrirtæki Icelandic water holdings heimild til að nota merkið. Mikilvægt er að aðilar sem hyggja á útflutning einkum á EES-markað afli sér þessarar vottunar fyrir réttu magni í forpakkaðri vöru vegna þess að margir birgjar og stórverslanir taka einfaldlega ekki vörur til sölu nema því aðeins að slík vottun liggi fyrir og pakkningar séu rétt merktar.

Neytendastofa hefur markaðseftirlit með e-merktum forpakkningum, og í reglugerð nr. 437/2009 er nánari útfærsla á leyfilegum frávikum og eftirlitsaðferðum. Skoðað er hvort að pökkunaraðilar séu að setja e-merkið á vörur án þess að hafa heimild til þess og hvort að rétt leyfileg þyngd sé á vörunum. Hafi fyrirtæki ekki aflað sér heimildar og fengið úttekt þá er gripið til aðgerða gagnvart slíkum merkingum sem gerðar eru án heimildar stofnunarinnar.



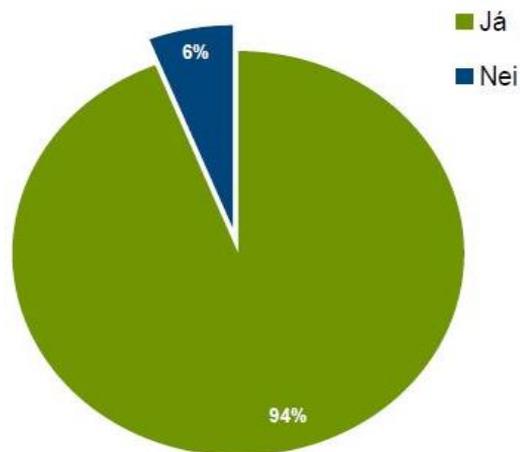
Mynd 2. Neytendur vilja meiri áherslu á neytendavernd

Könnun félagsvísindastofnunar

Neytendastofa lét gera þjóðmálakönnun á viðhorfi almennings til stofnunarinnar.

Neytendur vilja meiri vernd

Meðal annars var athugað hvort að fólk teldi að ríkisstjórnin ætti að leggja meiri áherslu á neytendavernd. Kom fram að 90% neytenda vilja að lögð verðir meiri áhersla á neytendavernd. Einnig var spurt hvort að fólk vildi að Neytendastofa sæi um að aðstoða neytendur ef þeir væru ekki sáttir í sínum viðskiptum. 94% vildu að Neytendastofa myndi veita neytendum aðstoð.



Mynd 3. Neytendur vilja aðstoð Neytendastofu er þeir eru ósáttir í sínum viðskiptum

5. REKSTUR OG FJÁRMÁL

Starfsemi Neytendastofu byggir á góðu starfsfólki, sem hefur hæfni og getu til þess að vinna vandasöm verk. Neytendastofa vinnur eftir skýrri stefnu og vottuðu gæðakerfi sem ætlað er að tryggja gæði í öllum þáttum starfseminnar. Stofnunin kappkostar að vera miðstöð þekkingar fyrir neytendur. Markmið Neytendastofu er að réttindi neytenda séu þekkt og virt, mælingar séu réttar og mælitæki á Íslandi séu löggilt og vörur á markaði séu án hættu fyrir líf, umhverfi og heilsu neytenda.

Hlutverk Neytendastofu

Hlutverk Neytendastofu er að treysta öryggi og réttindi neytenda í viðskiptum. Hún annast framkvæmd laga um neytendavernd og að stundar upplýsingamiðlun til aðila í atvinnulífinu um skyldur þeirra og réttindi gagnvart neytendum. Góð þekking á reglum um öryggi og réttindi neytenda er undirstaða þess að hámarks árangri verði náð í viðskiptum fyrirtækja og fagmanna við neytendur. Ánægja viðskiptavina og góð neytendavernd er allra hagar.

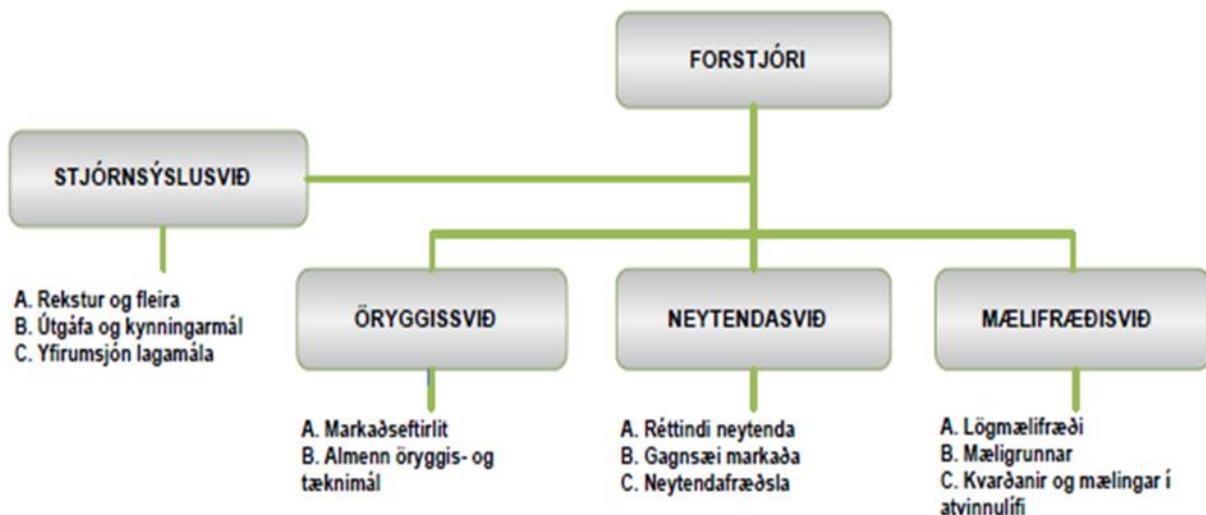
Neytendastofa stuðlar að fræðslu til neytenda um öryggismál, réttindi neytenda og skyldur í viðskiptum. Neytendastofa

annast einnig eftirlit með því mælingar í viðskiptum séu réttar og að mælitæki séu löggilt þegar það á við.

Leiðarljós Neytendastofu er virðing fyrir öryggi og réttindum neytenda byggð á þekkingu og miðlun upplýsinga til neytenda og atvinnulífs.

Skipurit

Starfsemi stofnunarinnar er skipt í þrjú svið og eitt stoðsvið. Forstjóri stýrir starfsemi Öryggissviðs vegna niðurskurðar hjá stofnunni. Verkefni sviðsins eru öryggi vöru, eðalmálma, rafrænar undirskriftir og tilkynningar um tæknilegar hindranir. Mælifræðisvið hefur meðal annars eftirlit með því að mælitæki séu löggilt og veitir



Þjónustu við kvörðun mælitækja. Neytendaréttarsvið vinnur að eftirliti og framfylgd á lögbundnum réttindum neytenda og að neytendur hafi sem mestar upplýsingar og yfirsýn yfir markaðinn. Helstu verkefni sviðsins er að vinna gegn óréttmætum viðskiptaháttum og tryggja að ekkert sé aðhafst sem er óhæfilegt gagnvart neytendum. Stjórnsvið starfar sem stöðsvið þvert á önnur svið stofnunarinnar. Vegna breytinga á starfsemi Neytendastofu í kjölfar stöðugs niðurskurðar þá telur stofnunin að tími sé til kominn að skoða skipuritið með það í huga að efla enn frekar mannauð stofnunninnar og auka skilvirkni.

Helstu áhugamál starfsmanna eru golf, blak og fótbolti

Mannauður

Fastráðnir starfsmenn Neytendastofu voru alls 16 árið 2014. Á árinu var einn starfsmaður ráðinn í hlutastarf en einn lét af störfum. Ráðinn var einn sumarstarfsmaður. Neytendastofa vinnur stöðugt að því að bæta rekstur stofnunarinnar og á ári hverju er unnið að fjölmörgum umbótaverkefnum. Á síðasta ári ber helst að nefna að að farið var út í að greina hæfniþörf starfsmanna. Við leggjum áherslu á að starfsfólk sé vel menntað og áhugasamt, sýni frumkvæði og taki virkan þátt í framþróun stofnunarinnar.

Starfsmannastefna okkar byggir á jákvæðu viðmóti, samheldni og áherslu á að starfsmenn sýni hvor öðrum gagnkvæma virðingu sem eru allt mikilvægir þættir til að skapa góðan starfsanda og ánægju á vinnustað. Neytendastofa leggur áherslu á að starf hjá stofnuninni fari saman við heilsusamlegt líf og rækt við fjölskyldu- og einkalíf.

*Starfsandi
4,21/5
Vinnuskilyrði
4,47/5
Sveigjanleiki á vinnustað
4,43/5*

Jafnrétti á vinnustað

Neytendastofa er með jafnréttisáætlun til að tryggja jafna stöðu kynjanna eins og kveðið er á um í lögum nr. 10/2008, um jafna stöðu og jafnan rétt kvenna og karla. Í öllu starfi stofnunarinnar er unnið gegn viðhorfum sem leiða til aðstöðumunar kvenna og karla og jafnréttismál eru því virkur þáttur í starfsmannastefnu Neytendastofu. Stofnunin leggur áherslu á að tryggja jafnrétti í launum. Frá því að stofnunin tók til starfa árið 2005 hefur verið stefnt að því að kynjahlutfall starfsmanna sé sem jafnast og tækifæri í starfi þau sömu. Á árinu 2014 störfuðu að meðaltali 16,4 starfsmenn hjá stofnuninni, 8 karlar og 9 konur, en föst stöðugildi voru 15,4.

Rúmlega helmingur starfsmanna er með dökkt hár, en aftur á móti er jöfn skipting á augnlit starfsmanna brún, græn og blá

Gæðakerfi

Til að auka skilvirkni og ná fram markmiðum sínum byggir stofnunin starfsemi sína á aðferðarfræði gæðastjórnunar. Gæðakerfið er notað til að tryggja að unnið sé faglega og á samræmdan hátt að þeim verkefnum sem stofnunin ber ábyrgð á. Það tryggir einnig að sérþekking er varðveitt sérstaklega í rafrænni gæðahandbók sem miðlægt er

aðgengileg öllum starfsmönnum á sameiginlegu vinnusvæði starfsmanna. Gæðakerfið miðar að því að uppfylla kröfur ISO 9001. Neytendastofa hefur hlotið faggildingu bresku faggildingarstofunnar United Kingdom Accreditation Service (UKAS) með vottun kvörðunarþjónustu gagnvart alþjóðlega staðlinum ÍST EN ISO 17025, um almennar kröfur varðandi hæfni prófunar- og kvörðunarstofa. Í úttektum UKAS á umliðnum árum hefur framúrskarandi nákvæmni og gæði í faggiltri starfsemi ítrekað verið staðfest.

Hjá Neytendastofu er einnig unnið í samræmi við umhverfis- og upplýsingaröryggisstjórnarkerfi, ISO 14001 og ISO 27001. Stefnur stofnunarinnar er hægt að sjá á heimasíðunni.

*Neytendastofa var stofnuð
1. júlí árið 2005 og er því
9 ára*

*Meðalstarfsaldur
5,7 ár*

*Meðalaldur starfsmanna
44 ár*

*Yngsti starfsmaður er 26 ára
og sá elsti er 66 ára.*

*Blár er upphaldslitur 50%
starfsmanna*



Rekstur

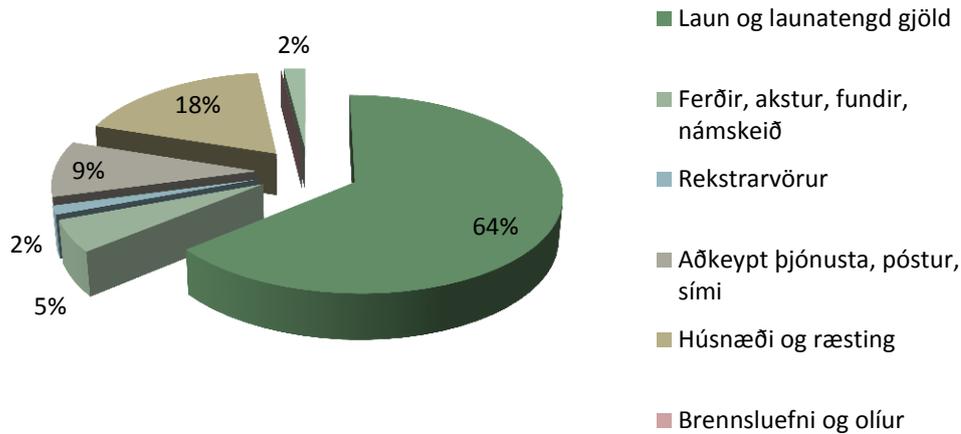
Árið 2014 voru heildargjöld Neytendastofu samtals 206,2 m.kr. og heildartekjur 208,1 m.kr. sjá sundurliðun í töflu 2 og töflu 3. Framlag ríkissjóðs nam 160 m.kr. og aðrar tekjur 48,1 m.kr. Launakostnaður hækkar um um 9,4 m.kr. á milli ára eða 7,7 %. Hækkun launakostnaðar má m.a. rekja til 2,8 % hækkunar á launataxta ásamt hækkun á desember og orlofsuppbót vegna kjarasamninga auk þess sem sérfræðingur var ráðinn vegna veikindaforfalla. Úrræði Vinnumálastofnunar „Liðsauki“ kom ekki til lækkunar á launaútgjöldum eins og árið á undan. Launagjöld voru 64% af heildarrekestri stofnunarinnar og námu launagjöld 132 m.kr. árið 2014 en rekstrargjöld Neytendastofu voru 206,2 m.kr. Eigið fé í upphafi árs var neikvætt um 4.714.132 m.kr. Hagnaður ársins var 1.9 m.kr. Eigið fé í árslok var neikvætt um 2,8 m.kr.

	2014	2013	Fjárheimild
Rekstrarreikningur			
Tekjur samtals.....	48.100.032	55.660.045	39.700.000
Gjöld samtals.....	206.177.134	195.601.656	199.700.000
Framlag úr ríkissjóði.....	160.000.000	154.000.000	160.000.000
Hagnaður/tap ársins.....	1.922.898	14.058.389	
Efnahagsreikningur			
Eignir samtals.....	20.258.907	24.709.442	
Skuldir samtals.....	23.050.141	29.423.574	
Höfuðstóll í árslok.....	-2.791.234	-4.714.132	

Tafla 2. Sundurliðun gjalda

Gjöld	2014		2013	2012
Laun og launatengd gjöld	132.013.516	64,0%	122.631.299	126.793.620
Ferðir, akstur, fundir, námskeið	10.866.394	5,3%	11.552.940	6.787.078
Rekstrarvörur	3.006.361	1,5%	3.713.866	2.810.900
Aðkeypt þjónusta, póstur, sími	19.229.253	9,3%	18.335.506	15.987.665
Húsnæði og ræsting	36.981.905	17,9%	36.233.203	34.752.769
Brennsluefni og olíur	31.663	0,0%	20.429	68.935
Eignakaup, vextir tilfærslur	4.048.042	2,0%	3.114.413	2.764.515
Samtals gjöld	206.177.134	100%	195.601.656	189.965.482

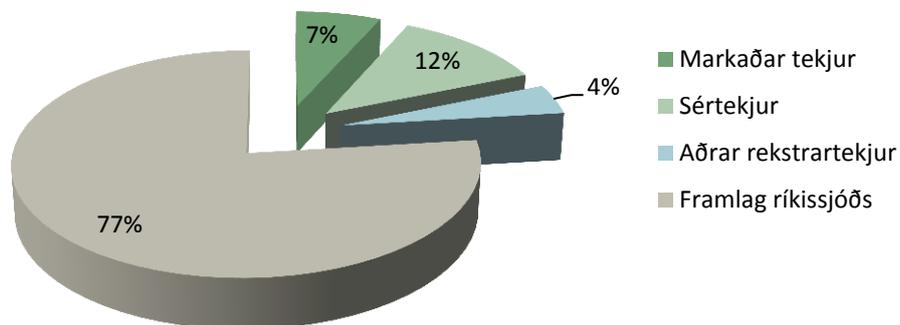
2014 Rekstrargjöld



Tafla 3. Sundurliðun tekna

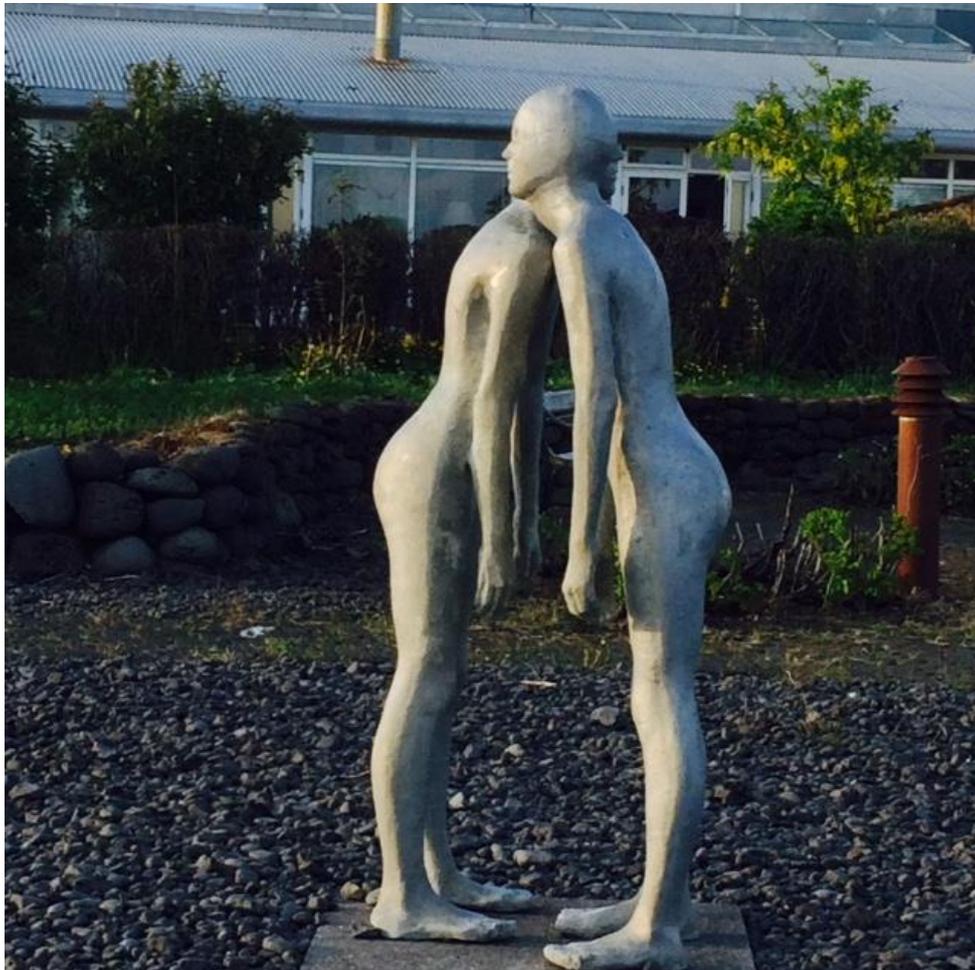
Tekjur	2014		2013	2012
Markaðar tekjur	13.964.796	6,7%	20.170.967	19.171.953
Sértekjur	25.032.760	12,0%	26.585.920	20.835.041
Aðrar rekstrartekjur	9.102.476	4,4%	8.903.158	5.678.954
Framlag ríkissjóðs	160.000.000	76,9%	154.000.000	148.600.000
Samtals tekjur	208.100.032	100%	209.660.045	194.285.948
Rekstrarhagnaður	1.922.898		14.058.389	4.320.466

Sundurliðun tekna ársins 2014



Rekstarreikningur

Tekjur	Reikningur	Reikningur
	2014	2013
Sértekjur.....	25.032.760	26.585.920
Markaðar tekjur.....	13.964.796	20.170.967
Aðrar rekstrartekjur.....	9.102.476	8.903.158
Tekjur samtals	48.100.032	55.660.045
Gjöld		
Almennur rekstur.....	206.177.134	195.601.656
101 Neytendastofa.....	206.177.134	195.601.656
Gjöld samtals	206.177.134	195.601.656
Tekjur umfram gjöld.....	-158.077.102	-139.941.611
Framlag úr ríkissjóði.....	160.000.000	154.000.000
Hagnaður/tap ársins.....	1.922.898	14.058.389



6. ÁKVARÐANIR NEYTENDASTOFU

Hér á eftir eru reifaðar ákvarðanir Neytendastofu frá árinu 2014 sem birtar hafa verið á heimasíðu. Ákvarðanir Neytendastofu eru endanlegar nema að aðilar ákveði að skjóta máli sínu til áfrýjunarnefndar neytendamála. Slíkt málskot á sér aðeins stað í um 20-25% tilvika og meirihluti ákvarðana Neytendastofu er staðfestur að öllu leyti eða að hluta til. Eftir að úrskurður áfrýjunarnefndar liggur fyrir geta aðilar máls skotið máli til dómsstóla.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Fiskbúðarinnar Höfðabakka ehf. á að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 1/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Fiskbúðin Höfðabakka ehf. sektað fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Var versluninni gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem hún fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Fisk Gallerýs ehf. á að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 2/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Fisk Gallerý ehf. sektað fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Var versluninni gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem hún fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Austurstrandar ehf., rekstraraðila Björnsbakarís Austurströnd, að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 3/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Austurströnd ehf. sektað fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Var bakariinu gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem það fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Bæjarbakarís ehf. að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 4/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Bæjarbakarí ehf. sektað fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Var bakariinu gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem það fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Okkar Bakarís ehf. að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 5/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Okkar Bakarí ehf. sektað fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Var bakariinu gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem það fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Fullyrðingar á heimasíðu og í auglýsingum Thor Ice ehf.**Ákvörðun nr. 6/2014****Efni máls: Óréttmætir viðskiptahættir**

Optimar Ísland ehf. kvartaði yfir fullyrðingum í auglýsingum og á heimasíðu Thor Ice sem Optimar Ísland taldi vera rangar og villandi og að með þeim væri gerður óréttmætur samanburður. Thor Ice hafnaði því að auglýsingarnar og upplýsingar á heimasíðu félagsins vörðuðu við lög og vísaði félagið jafnframt til þess að ýmsum fullyrðinganna hafi verið breytt og sumar teknar út af heimasíðu. Að mati Neytendastofu töldust sumar fullyrðingarnar sem kvartað var yfir ósannaðar og til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn þeirra vara sem Thor Ice hefur til sölu. Þá fólu aðrar fullyrðingar í sér óbeinan samanburð við keppinauta og því til þess fallnar að vera villandi. Fullyrðingarnar voru nánar tilgreindar af Neytendastofu og Thor Ice bannað að birta þær.

Notkun á auðkenninu Fabrikkan og léninu pizzafabrikkan.is**Ákvörðun nr. 7/2014****Efni máls: Auðkenni**

Nautafélagið ehf. kvartaði yfir notkun einstaklings á vörumerkinu Fabrikkan í heitinu Pizzafabrikkan og skráningu lénsins pizzafabrikkan.is. Nautafélagið ehf. taldi að Fabrikkan væri þekkt vörumerki á Íslandi sem hefði sterkt sérkenni og að notkun á nafninu Pizzafabrikkan væri til þess fallin að gefa villandi upplýsingar um eignarrétt og ábyrgð atvinnurekanda.

Neytendastofa taldi að aðilar máls væru keppinautar, orðið fabrikka væri töluvert sérkennandi og ekki lýsandi fyrir starfsemi aðila. Því var notkun á auðkenninum Pizzafabrikkan og léninu pizzafabrikkan.is bönnuð.

Skilmálar og upplýsingar í tengslum við verðtryggt húsnæðisveðlán Íslandsbanka**Ákvörðun nr. 8/2014****Efni máls: Neytendalán**

Neytendastofu barst kvörtun frá neytanda sem tók yfir verðtryggt lán árið 2006. Neytandinn taldi Íslandsbanka ekki hafa staðið við upplýsingaskyldu sína samkvæmt lögum með því að gera ekki ráð fyrir verðbótum í útreikningi á árlegri hlutfallstölu kostnaðar (ÁHK), útreikningi á heildarlántökukostnaði og við gerð greiðsluáætlunar. Auk þess taldi neytandinn að bankanum hefði ekki verið heimilt að breyta vöxtum þar sem í fyrirsögn bréfsins stóð „Fastir vextir“. Í erindinu voru einnig færð rök fyrir því að verðtrygging neytendalána teldist til óréttmætra viðskiptahátta.

Að mati Neytendastofu voru vaxtaendurskoðunarákvæði samningsins fullnægjandi og því væri Íslandsbanka heimilt að gera vaxtabreytingar þrátt fyrir að í titli veðskuldabréfsins hafi staðið „Fastir vextir“.

Neytendastofa taldi í andstöðu við lög um neytendalán og lög um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu að taka ekki tillit til verðbóta við útreikning á árlegri hlutfallstölu kostnaðar og setja inn 0% sem forsendu verðbóta við útreikning hlutfallstölunnar og framlagningu upplýsinga við lánveitinguna til neytandans. Þá taldi Neytendastofa að óheimilt hefði verið að taka ekki tillit til verðbóta við útreikning á heildarlántökukostnaði og við framsetningu greiðsluáætlunar.

Brot Gamestöðvarinnar á ákvörðun Neytendastofu**Ákvörðun nr. 9/2014****Efni máls: Óréttmætir viðskiptahættir**

Með bréfi dags. 20. september 2012 hafði Neytendastofa beint þeim fyrirmælum til Gamestöðvarinnar ehf. að bjóða ekki neytendum að greiða inn á tölvuleiki án þess að gera þeim grein fyrir því hvert endanlegt verð tölvuleiksins yrði. Var sú háttsemi talin villandi gagnvart neytendum. Gamestöðin varð ekki við fyrirmælum Neytendastofu. Þegar málið var tekið upp að nýju varð ljóst að Skífan ehf. hafði yfirtekið rekstur Gamestöðvarinnar og beindist því ákvörðunin að Skífunni. Neytendastofa bannaði Skífunni að taka við fyrirframgreiðslum frá neytendum upp í vörur án þess að endanlegs verðs væri getið. Taldi stofnunin að með háttseminni væri brotið gegn lögum og fyrirmælum Neytendastofu. Skífunni var gert að láta af háttseminni innan fjórtán daga að viðlagðri sekt.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Húsasmiðjunnar ehf. að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar**Ákvörðun nr. 10/2014****Efni máls: Verðmerkingar**

Með ákvörðuninni var Húsasmiðjan ehf. sektuð fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar í verslun sinni að Skútuvogi, Reykjavík. Var versluninni gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem hún fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 700.000 kr.

Skráning og notkun lénsins hatidir.is**Ákvörðun nr. 11/2014****Efni máls: Auðkenni**

Félagið Go Wild ehf., sem gefið hefur út Hátíðarhandbókina og heldur úti vefsíðunni hatidir.is, kvartaði til Neytendastofu yfir því að annað fyrirtæki héldi úti síðunni hatidir.is sem valdi ruglingi milli þeirra. Neytendastofa taldi ekki ástæðu til aðgerða vegna kvörtunarinnar þar sem orðið „hátíð“ væri almennt og lýsandi og Go Wild gæti ekki notið einkaréttar á því. Af þeim sökum yrði öðrum ekki bönnuð notkun þess.

Skilmálar við kaup á vörum á vefversluninni curvy.is**Ákvörðun nr. 12/2014****Efni máls: Skilmálar**

Neytendastofu barst kvörtun frá Neytendasamtökunum vegna skilmála vefverslunarinnar Curvy ehf. Kvörtunin sneri að því að skilmálar vefverslunarinnar væru ekki í samræmi við lög um húsgöngu og fjarsölusamninga. Neytendastofa taldi að skilmálar verslunarinnar brytu gegn lögum um húsgöngu og fjarsölusamninga og lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu þar sem skilmálarnir takmörkuðu rétt neytenda til að nýta sér lögboðin rétt til að falla frá fjarsölusamningi innan fjórtán daga frá kaupum og vegna þess að neytendur væru ekki upplýstir um lögbundin réttindi sín.

Viðskiptahættir vefverslunarinnar smartshop.is**Ákvörðun nr. 13/2014****Efni máls: Skilmálar**

Neytendastofu barst kvörtun frá Neytendasamtökunum vegna skilmála vefverslunarinnar Smartshop. Kvörtunin sneri að því að skilmálar vefverslunarinnar væru ekki í samræmi við lög um húsgöngu og fjarsölusamninga. Neytendastofa taldi að skilmálar verslunarinnar brytu gegn lögum um húsgöngu og fjarsölusamninga og lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu þar sem skilmálar takmörkuðu lögboðin rétt neytenda til endurgreiðslu ef þeir hættu við kaup, heldur stæði þeim einungis til boða að fá inneign gegn framvísun kvittunar. Þá taldi Neytendastofa að verslunin bryti gegn ákvæðum laga um

eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með því að veita ekki réttar upplýsingar um lögbundinn rétt neytenda til þess að bera fyrir sig galla á vöru. Tók Neytendastofa því ákvörðun um að banna umrædda viðskiptahætti að viðlögðum sektum.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Rekstrarfélags tíu-ellefu ehf., rekstraraðila verslananna 10-11 að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 14/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var lögð 700.000 kr. stjórnvaldssekt á Rekstrarfélag tíu-ellefu ehf. fyrir að fara ekki, innan tilskilins frests, að fyrirmælum stofnunarinnar um að bæta ástand verðmerkinga í verslunum við Barónsstíg, Dalveg, Efstaland, Eggertsgötu, Fjarðargötu, Hjallabrekku, Laugaveg, Lágmúla, Melabraut, Staðarberg og Þverbrekku, Reykjavík. Neytendastofa hafði gert athugasemdir við verðmerkingar félagsins eftir að fulltrúar stofnunarinnar fóru í eftirlitsferð í Reykjavík.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Hagkaups að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 15/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var lögð 900.000 kr. stjórnvaldssekt á Hagkaup fyrir að fara ekki, innan tilskilins frests, að fyrirmælum stofnunarinnar um að bæta ástand verðmerkinga í verslunum í Litlatúni og Holtagörðum, Reykjavík.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Kosta lágvöruverðsverslunar ehf. að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 16/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var lögð 350.000 kr. stjórnvaldssekt á Kost lágvöruverðsverslun ehf. fyrir að fara ekki, innan tilskilins frest, að fyrirmælum stofnunarinnar um að bæta ástand verðmerkinga í versluninni að Dalvegi, Kópavogi.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Kaupáss ehf., rekstraraðila Krónunnar, að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 17/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var lögð 1.800.000 kr. stjórnvaldssekt á Kaupás ehf. fyrir að fara ekki, innan tilskilins frests, að fyrirmælum stofnunarinnar um að bæta ástand verðmerkinga í verslunum að Fiskislóð, Hvaleyrarbraut, Skógarlind, Reykjavík og á Selfossi.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Samkaup hf., rekstraraðila Nettó, að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 18/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var lögð 700.000 kr. stjórnvaldssekt á Samkaup hf. fyrir að fara ekki, innan tilskilins frests, að fyrirmælum stofnunarinnar um að bæta ástand verðmerkinga í verslunum í Mjódd og á Selfossi.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu E. Ingasonar ehf., rekstraraðila verslunarinnar Plúsmarkaðurinn, að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 19/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var lögð 350.000 kr. stjórnvaldssekt á E. Ingason ehf. fyrir að fara ekki, innan tilskilins frests, að fyrirmælum stofnunarinnar um að bæta ástand verðmerkinga í verslun við Hátún.

Notkun á auðkenninu Kvosin

Ákvörðun nr. 20/2014

Efni máls: Auðkenni

Verslunin Kvosin ehf. kvartaði til Neytendastofu yfir því að annað félag, Meira Leiguhúsnaði ehf. notaði auðkennið Kvosin í rekstri hótels, þ.e. undir heitinu Kvosin Downtown Hotel. Taldi Verslunin Kvosin að notkun Meira Leiguhúsnaði á auðkenninu ylli ruglingi og væri ólögmat. Neytendastofa taldi að orðið Kvosin væri almennt orð sem skorti sérkenni en væri ekki lýsandi fyrir starfsemi aðila þótt það væri lýsandi fyrir staðsetningu fyrirtækjanna. Fyrirtækin væru ekki keppinautar og var það því niðurstaða Neytendastofu að ekki væri hætt á ruglingi fyrir neytendur. Taldi Neytendastofa því ekki ástæðu til aðgerða í málinu.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Rúmgott ehf. að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 21/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Rúmgott ehf. sektað fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Var versluninni gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem hún fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Ákvörðun um sekt vegna tilboðsbæklings Tölvuteks

Ákvörðun nr. 22/2014

Efni máls: Villandi auglýsingar

Neytendastofa lagði 500.000 kr. stjórnvaldssekt á Tölvutek ehf. fyrir brot á útsölureglum. Neytendastofa hafði farið fram á skýringar fyrirtækisins á því hvers vegna fyrra verð vara í bæklingi Tölvuteks, sem bar yfirskriftina „DESEMBER TILBOÐ“, kæmi ekki fram. Í svörum frá fyrirtækinu kom fram að bæklingurinn væri hvorki útsölubæklingur né stillt upp sem lækkun á vöruverði. Ekkert í bæklingnum gæfi til kynna að um útsölu, afslátt eða lækkað verð væri að ræða þó svo að fjöldi vara í bæklingnum væri á lækkuðu verði. Neytendastofa féllst ekki á þetta. Í útsölureglum sé tilboð skilgreint sem sala þar sem um verðlækkun sé að ræða og með yfirskrift bæklingsins var neytendum gefið til kynna að verð væri lækkað. Var fyrirtækinu því bannað að auglýsa vörur sem ekki eru á lækkuðu verði á tilboði og jafnframt lögð á fyrirtækið stjórnvaldssekt.

Notkun á heitinu Atmo og léninu atmo.is

Ákvörðun nr. 23/2014

Efni máls: Auðkenni

Atmo ehf. kvartaði til Neytendastofu yfir notkun Andrúm ehf. á auðkenninu Atmó og skráningu lénsins atmo.is. Neytendastofa taldi orðið Atmó sérkennandi og hvorki lýsandi fyrir starfsemi Atmo ehf. né Andrúms ehf. Leit Neytendastofa til þess að bæði fyrirtækin kæmu að markaðssetningu og sölu á íslenskri hönnun. Fyrirtækin starfi bæði í Reykjavík og eru því á sama markaðssvæði. Taldi Neytendastofa notkun Andrúm á auðkenninu Atmó geta skapað rugling fyrir neytendur. Var Andrúmi því bönnuð öll notkun á heitinu Atmó og léninu atmo.is.

Markaðssetning vaxtagreiðsluþaks óverðtryggðra húsnæðislána Íslandsbanka**Ákvörðun nr. 24/2014****Efni máls: Neytendalán**

Neytendastofu barst kvörtun frá Hagsmunasamtökum heimilanna vegna markaðssetningar Íslandsbanka á þjónustu sem bankinn kallar „Vaxtagreiðsluþak óverðtryggðra húsnæðislána“. Hagsmunasamtökin bentu á að þjónustan feli ekki í sér raunverulega hámarksvexti heldur safnist upp áfallnir vextir, sem fari yfir svokallað þak, og bætist við höfuðstól lánsins. Með þessu formi sé ómögulegt að reikna út heildarlántökukostnað eða árlega hlutfallstölu kostnaðar. Af hálfu Íslandsbanka var á það bent að ekkert í markaðsefni eða samningum og skilmálum gefi til kynna að um vaxtaþak eða hámarksvexti sé að ræða. Í auglýsingum sé gerð skýrlega grein fyrir ókostum vaxtagreiðsluþaksins sem feli í sér að höfuðstóll lánsins hækki ef vextir fari umfram vaxtagreiðsluþakið. Í ákvörðuninni fjallaði Neytendastofa um að í lögum um neytendalán er sérstaklega fjallað um hvernig skuli reikna út heildarlántökukostnað og árlega hlutfallstölu kostnaðar þegar lán ber breytilega vexti. Í þeim tilvikum er við útreikning gert ráð fyrir því að upphafsvextir haldist óbreyttir út samningstímamann. Í skilmálum samningsins þarf að gera grein fyrir því hvernig vextir kunni að breytast. Sú staðreynd að framtíðarhækkningar á vöxtum geti leitt til þess að hluti vaxta séu ekki greiddir á gjalddaga, heldur færast á höfuðstól lánsins, kemur því ekki til álita við útreikning á heildarlántökukostnaði eða árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Þá koma lög um neytendalán ekki í veg fyrir að samið sé um slíka framkvæmd. Þá er fjallað um það í ákvörðuninni að Neytendastofa telji alla markaðssetningu og kynningu á þjónustunni skýra að því leyti að um greiðsluþak sé að ræða og því gefi það ekki tilefni til að ætla að samið sé um hámarksvexti. Var því ekki talið að ástæða væri til aðgerða af hálfu Neytendastofu vegna kvörtunar Hagsmunasamtakanna.

Samanburður Sparnaðar ehf. á viðbótarlífeyristryggingum Allianz og Bayern**Ákvörðun nr. 25/2014****Efni máls: Samanburðarauglýsingar**

Allianz kvartaði yfir samanburðarauglýsingu Sparnaðar á viðbótarlífeyristryggingum. Í samanburðarauglýsingu sem Sparnaður notaðist við í símasölu og hafði í einhverjum tilvikum sent neytendum í tölvupósti voru bornar saman viðbótarlífeyristryggingar sem þýsku tryggingafélagin Bayern og Allianz bjóða hér á landi. Í heildina var kvörtunin í níu liðum þar sem Allianz kvartaði yfir ósönnum fullyrðingum og villandi framsetningu á mismuni á kostnaði við þjónustu. Fullyrðingarnar sneru meðal annars að þýskri ríkisábyrgð og að öryggi og styrkur Bayern sé meiri en Allianz. Þá taldi Allianz einnig að framsetning Sparnaðar á samanburði iðgjaldakostnaðar, upphafskostnaðar og hagnaðarhlutdeildar væri villandi. Neytendastofa taldi Sparnað, í sjö tilvikum af þeim níu sem kvartað var yfir, hafa brotið gegn góðum viðskiptaháttum, ýmist gagnvart neytendum þar sem þeim væru veittar villandi upplýsingar eða gagnvart Allianz þar sem framsetning væri ósanngjörn og til þess fallin að hafa áhrif á eftirspurn neytenda.

Notkun á heitinu Eignamat**Ákvörðun nr. 26/2014****Efni máls: Auðkenni**

Neytendastofu barst kvörtun frá eiganda lénsins eignamat.is yfir notkun fyrirtækisins Eignamats ehf. á heitinu. Kvartandi og Eignamat ehf. séu keppinautar þar sem báðir aðilar fáist við mat á eignum. Kvartandi hafi átt og notað lénið frá árinu 2007 en Eignamat ehf. hafi verið skráð fyrirtæki frá árinu 2009. Meginreglan er sú að eigandi auðkennis á einkarétt á því og mega aðrir þá ekki nota það eða annað auðkenni sem er svo líkt að hægt sé að ruglast á þeim. Við mat á þessu þarf m.a. að athuga hvort fyrirtækin séu í samkeppni. Til þess að njóta einkaréttar þarf auðkennið að geta aðgreint fyrirtækið eða vöru þess eða þjónustu frá keppinautum. Þess vegna má auðkennið ekki vera almennt orð eða lýsandi fyrir

Þá voru eða þjónustu sem fyrirtækið býður. Neytendastofa taldi að heitið væri lýsandi fyrir þá þjónustu sem aðilarnir bjóða. Þótt hætta sé á að neytendur ruglist á þeim er heitið það almennt og lýsandi að það felur ekki í sér nægileg sérkenni til að banna Eignamati ehf. notkun á heitinu. Voru því báðir aðilar taldir eiga rétt til notkunar á heiti sínu.

Auglýsingar Bauhaus á áburði

Ákvörðun nr. 27/2014

Efni máls: Auðkenni

Neytendastofu barst kvörtun frá Fóðurlöndunni hf. yfir markaðssetningu Bauhaus á áburðinum Garðkrafti sem kynntur var í verslun fyrirtækisins með vörumerkinu „Blákorn“ sem er skráð vörumerki Fóðurlöndunnar. Bauhaus kvað ástæðuna fyrir þessari framsetningu vera þá að viðskiptavinir Bauhaus og vafalaust fleiri verslana tengi heitið „Blákorn“ ekki endilega við vörumerki Fóðurlöndunnar heldur sé heitið notað sem samheiti yfir allan garðáburð. Taldi Neytendastofa að notkun á skilti með áletruninni „Blákorn“ við sölustand garðáburðar sem beri annað heiti væri óheimil og til þess fallin að gefa villandi upplýsingar, að valda ruglingi hjá neytendum og hafa áhrif á eftirspurn og því brot á lögum nr. 57/2005.

Útreikningur árlegrar hlutfallstölu kostnaðar hjá Kredia og Smálánum

Ákvörðun nr. 28/2014

Efni máls: Neytendalán

Í ákvörðuninni kom til álita hvort Kredia og Smálánum væri heimilt að undanskilja kostnað við flýtafgreiðslu lánsúmsókna útreikningi árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Í skýringum fyrirtækjanna kom fram að þar sem neytendur geta valið hvort þeir borgi fyrir að fá lánshæfismat afgreitt hraðar teljist kostnaðurinn af matinu ekki hluti heildarlántökukostnaðar og sé þess vegna ekki hluti af árlegri hlutfallstölu kostnaðar. Neytendastofa féllst ekki á þessar skýringar meðal annars vegna þess að lánveitandi á að framkvæma lánshæfismat og vegna þess að kostnaður við gerð lánshæfismats getur ekki talist til valkvæðrar viðbótarþjónustu samkvæmt g. lið 5. gr. laga um neytendalán nr. 33/2013. Kostnaður við gerð lánshæfismats telst því hluti af heildarlántökukostnaði og á hann að vera innifalinn í útreikningi á hlutfallstölunni. Þegar þessi kostnaður var tekinn með í útreikninginn varð árleg hlutfallstala kostnaðar mun hærri en leyfileg 50% eða 3.214,0%. Vegna þessa taldi Neytendastofa nauðsynlegt að sekta Kredia og Smálán fyrir að fara ekki eftir lögum um neytendalán.

Útreikningur árlegrar hlutfallstölu kostnaðar hjá Múla, Hraðpeningum og 1909

Ákvörðun nr. 29/2014

Efni máls: Neytendalán

Í ákvörðuninni kom til álita hvort Múla, Hraðpeningum og 1909, sem rekin eru af Neytendalán ehf. væri heimilt að undanskilja kostnað við flýtafgreiðslu lánsúmsókna útreikningi árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Í skýringum fyrirtækisins kom fram að þar sem neytendur geta valið hvort þeir borgi fyrir að fá lánshæfismat afgreitt hraðar teljist kostnaðurinn af matinu ekki hluti heildarlántökukostnaðar og sé þess vegna ekki hluti af árlegri hlutfallstölu kostnaðar. Neytendastofa féllst ekki á þessar skýringar meðal annars vegna þess að lánveitandi á að framkvæma lánshæfismat og vegna þess að kostnaður við gerð lánshæfismats gæti ekki talist til valkvæðrar viðbótarþjónustu samkvæmt g. lið 5. gr. laga um neytendalán nr. 33/2013. Kostnaður við gerð lánshæfismats telst því hluti af heildarlántökukostnaði og á hann að vera innifalinn í útreikningi á hlutfallstölunni. Þegar þessi kostnaður var tekinn með í útreikninginn varð árleg hlutfallstala kostnaðar mun hærri en leyfileg 50% eða 2.036,6%. Vegna þessa taldi Neytendastofa nauðsynlegt að sekta Múla, Hraðpeninga og 1909 fyrir að fara ekki eftir lögum um neytendalán.

Ákvörðun um sektir vegna villandi merkinga á vörum NORWEAR**Ákvörðun nr. 30/2014****Efni máls: Villandi merkingar**

Með ákvörðun Neytendastofu nr. 18/2013 var komist að þeirri niðurstöðu að merkingar Drífu ehf. á vörum frá ICEWEAR og NORWEAR teldust villandi fyrir neytendur. Merkingarnar töldust gefa til kynna að um íslenska vöru og íslenska framleiðslu væri að ræða en þær séu framleiddar erlendis og úr erlendum afurðum. Taldi Neytendastofa að merkingarnar væru illandi gagnvart neytendum og til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn. Í kjölfar ákvörðunarinnar breytti Drífa ehf. merkingum sínum. Við skoðun í verslunum í júlí 2014 kom í ljós að vörur NORWEAR voru enn merktar með villandi hætti. Í ljósi þess að Drífa hafði brotið gegn ákvörðun Neytendastofu taldi stofnunin nauðsynlegt að sekta félagið um eina milljón króna.

Auglýsingar mbl.is um vinsældir vefsins**Ákvörðun nr. 31/2014****Efni máls: Samanburðarauglýsingar**

365 miðlar kvörtuðu til Neytendastofu yfir auglýsingum Árvakurs þar sem fram komu fullyrðingar um vinsældir vefsins mbl.is. Um var að ræða útvarpsauglýsingar þar sem hinn lesni texti hljóðaði svo: „100 þúsund fleiri Íslendingar lesa mbl.is en vísir.is, Íslendingar lesa mbl.is“ og „Lestur á mbl.is er tvöfalt meiri en á vísir.is. Íslendingar lesa mbl.is.“ Einnig var kvartað yfir auglýsingum í Morgunblaðinu og á mbl.is með slagorðunum „15 ár á toppnum“ og „Vinsælastur í 15 ár“. Árvakur hafnaði því að auglýsingarnar væru villandi eða ósanngjarnar eða að þær brytu á nokkurn hátt gegn lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu eins og 365 miðlar héldu fram en hætti þó birtingu auglýsinganna. Neytendastofa taldi að Árvakri hefði tekist að sanna fullyrðingar um „15 ár á toppnum“ og „Vinsælastur í 15 ár“ en að fullyrðingar í útvarpsauglýsingum Árvakurs hefðu brotið gegn lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu þar sem þær teldust ósannaðar.

Fullyrðingar Símans um stærsta farsímanetið**Ákvörðun nr. 32/2014****Efni máls: Villandi auglýsingar**

Vodafone kvartaði til Neytendastofu yfir auglýsingaherferð Símans sem bar yfirskriftina „Segjum sögur“ en í henni komu fram fullyrðingar um að Síminn væri með stærsta farsímanet landsins. Vodafone taldi að auglýsingarnar væru villandi þar sem engar sönnur hafi verið færðar á fullyrðinguna. Síminn hafnaði því að auglýsingarnar væru villandi þar sem farsímanet fyrirtækisins samanstandi af dreifikerfum fyrir GSM (2G net), UTMS (3G net) og LTE (4G net) og því þurfi að líta til heildarinnar sem gerir það að verkum að net Símans sé stærst. Neytendastofa taldi að þar sem í auglýsingunum kæmi ekki fram hvað átt væri við með stærsta farsímanetinu, það er hvort átt væri við stærsta þjónustusvæðið eða stærsta net þjónustukerfa með flestum sendum, væru auglýsingarnar villandi. Bæði stærð þjónustusvæðis og stærð dreifinets geta haft áhrif á ákvörðun neytenda um viðskipti þar sem hvort tveggja getur haft áhrif á þá þjónustu sem þeir njóta. Því þarf að koma skýrt fram hvað átt sé við með stærð farsímanets, það er hvort um sé að ræða stærð þjónustusvæðis eða stærð dreifinets og fjölda senda.

Auglýsingar Skeljungs hf. „ókeypis þjónusta“**Ákvörðun nr. 33/2014****Efni máls: Villandi auglýsingar**

Olís hf. kvartaði til Neytendastofu yfir auglýsingum Skeljungs hf. sem varða ókeypis þjónustu á bensínstöðvum Shell. Olís benti á að þjónustan væri ekki ókeypis enda þurfi að greiða sama verð fyrir eldsneyti og í sjálfsafgreiðslu. Þjónustan væri því ekki ókeypis. Auk

Þess sé þjónustan ekki í boði á öllum stöðvum Shell og þjónustutíminn takmarkaður. Að mati Neytendastofu var ekki fallist á það að orðalag auglýsinga Skeljungu gefi í skyn að þjónustan sé veitt á öllum bensinstöðvum Shell. Hins vegar færði Skeljungur ekki sönnur á fullyrðinguna um ókeypis þjónustu og fullyrðingin því brot á lögum.

Auglýsingar Orkunnar um lægsta eldsneytisverðið

Ákvörðun nr. 34/2014

Efni máls: Villandi auglýsingar

Olís hf. og Atlantsolía ehf. kvörtuðu til Neytendastofu yfir auglýsingum og kynningarefni Orkunnar þar sem fram kemur að Orkan bjóði ávallt upp á lægsta eldsneytisverðið eða ódýrasta eldsneytið. Fram kemur í kvörtuninum að þegar tillit sé tekið til eldsneytismarkaðarins í heild, m.a. margvíslegra afslátta- og punktakerfa og þess að margir neytendur hafi undir höndum svokallaða eldsneytislykla, standist fullyrðingar Orkunnar ekki og séu brot á lögum. Í ákvörðuninni kemur fram að það sé mat Neytendastofu að fullyrðingarnar séu ekki til þess fallnar að sýna afsláttakerfi Olís eða annarra í óhagstæðu ljósi. Þá telji Neytendastofa að með þeim sé ekki gert lítið úr öðrum afsláttakerfum. Það að vísa til þess að notkun Orkulykils veiti afslátt í formi króna en ekki „í punktum og kommum“ var ekki talið leiða til þeirrar niðurstöðu að lítið sé gert úr slíkum afsláttakerfum heldur þess að Orkan bjóði ekki upp á slíkt afsláttakerfi þegar notast sé við eldsneytislykla. Þótti Neytendastofu því fullyrðingar Orkunnar í auglýsingum og kynningarefni sem kvartað var yfir ekki gefa tilefni til aðgerða af hálfu stofnunarinnar.

Auglýsingar Gagnaveitu Reykjavíkur ehf.

Ákvörðun nr. 35/2014

Efni máls: Samanburðarauglýsingar

Síminn hf. kvartaði vegna samanburðarauglýsinga Gagnaveitu Reykjavíkur ehf. þar sem borin væru saman Ljósnet Símans og Ljósleiðarapakki Vodafone. Neytendastofa taldi auglýsingarnar vera samanburðarauglýsingar. Var talið að samanburður væri réttur þar sem sannanlega væru bornir saman kostir sambærilegra vörutegunda og bryti því á samanburður ekki gegn lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Aftur á móti taldi Neytendastofa að myndlíkingarsamanburður í auglýsingunum bryti gegn lögum en með þeim væri gefið í skyn að hraði tenginga væri afar ólíkur. Að mati Neytendastofu væru auglýsingarnar til þess fallnar að kasta rýrð á vörumerki Símans, Ljósnet, og sýna keppinautnum, Símanum, lítilsvirðingu. Voru auglýsingar Gagnaveitu Reykjavíkur því bannaðar.

Ákvörðun um sekt vegna tilboðs Nettó á bókum

Ákvörðun nr. 36/2014

Efni máls: Útsölur

Með ákvörðuninni lagði Neytendastofa 750.000 kr. stjórnvaldssekt á Samkaup hf. fyrir brot á útsölureglum. Félaginu tókst ekki að færa sönnu á að bækur sem auglýstar voru á afslætti í Nettó hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði áður en til verðlækkunar kom.

Notkun á heitinu „Keflavík Airport Car Rental“

Ákvörðun nr. 37/2014

Efni máls: Auðkenni

Isavia ohf. kvartaði til Neytendastofu yfir notkun Húsbilaleigunnar ehf. á heitinu „Keflavík Airport Car Rental“. Taldi Isavia notkunina brjóta gegn vörumerkjarréttindum sínum og fela í sér óréttmæta viðskiptahætti þar sem Isavia eigi vörumerkin KEFLAVÍKURFLUGVÖLLUR, KEFLAVÍK AIRPORT og KEFLAVÍK INTERNATIONAL AIRPORT bæði á grundvelli notkunar og skráningar hjá Einkaleyfastofunni. Væri veruleg hættu á ruglingi milli fyrirtækjanna. Húsbilaleigan hafnaði því að um brot á lögum væri að

ræða þar sem um almennt heiti væri að ræða sem fyrst og fremst hafi skírskotun til svæðisins og hið samsetta heiti Keflavíkurflugvöllur sé frekar staðarheiti heldur en heiti á einhverri ákveðinni starfsemi sem Isavia hafi með höndum. Neytendastofa taldi að orðasambandið vísi ekki sérstaklega til starfsemi fyrirtækjanna þar sem annað hefur með höndum rekstur flugvallar en hitt bílaleigu. Orðasambandið veiki fremur hugmyndir um ákveðið svæði, staðsetningu eða byggingu. Orðasambandið væri almennt og lýsti ekki neinni starfsemi sérstaklega. Var því ekki talin ástæða til aðgerða af hálfu Neytendastofu.

Tilboðsauglýsingar Bauhaus

Ákvörðun nr. 38/2014

Efni máls: Útsölur

Neytendastofa krafðist þess að Bauhaus færði sönnur á að fjórar vörur hefðu verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Bauhaus gat ekki sýnt fram á að tilgreint fyrra verð varanna hafi verið það verð sem vörurnar voru síðast seldar á. Var Bauhaus því bannað að viðhafa slíka viðskiptahætti og var jafnframt gert að greiða 500.000 kr. stjórnvaldssekt.

Framkvæmd útsölu og verðmerkinga Sports Direct

Ákvörðun nr. 39/2014

Efni máls: Útsölur

Neytendastofu barst kvörtun frá Intersport yfir framkvæmd útsölu og verðmerkinga Sports Direct. Kvörtun Intersport snéri að því að Sports Direct bryti gegn útsölureglum og veitti neytendum villandi upplýsingar með útsöluauðgýsingum og merkingum. Átti það sérstaklega við um að Sports Direct hafi verið með útsölu lengur en sex vikur og að fyrra verð væri ekki tilgreint samhliða tilboðsverði. Um þetta atriði sagði í skýringum Sports Direct að útsöluvörum væri skipt út svo sama varan væri aldrei lengur á útsölu en útsölureglur kveða á um. Þar sem engin gögn komu fram í málinu sem sýndu fram á annað taldi Neytendastofa ekki ástæðu til frekari aðgerða vegna þessa þáttar málsins. Í skýringum Sports Direct kom jafnframt fram að þegar um afsláttarverð væri að ræða væri þess skýrlega getið. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að Sports Direct hafi brotið gegn útsölureglum og góðum viðskiptaháttum með því að nota verðmiða þar sem gefið væri til kynna að verð á vörum hafi lækkað. Í skýringum Sports Direct kom fram að ekki væri um sérstakt afsláttarverð að ræða heldur kæmu vörurnar merktar með miðunum frá alþjóðavöruhúsi Sports Direct. Neytendastofa taldi merkimiðana gefa neytendum ranglega til kynna að verð á vörunum hafi lækkað eða að þær væru boðnar á afsláttarverði. Hefur Sports Direct því verið bönnuð notkun miðanna.

Auðkennið Activity Group

Ákvörðun nr. 40/2014

Efni máls: Auðkenni

Neytendastofu barst kvörtun frá Skálpa ehf. yfir skráningu og notkun Afþreyingarhópsins ehf. á auðkenninu Activity Group. Fyrirtækin eru keppinautar á sviði ferðaþjónustu. Að mati Neytendastofu var heitið Activity Group sérkennandi og ekki lýsandi fyrir þá þjónustu sem fyrirtækin veita þar sem afþreying geti verið margskonar og ekki einungis bundin við ferðaþjónustu. Taldi Neytendastofa notkun Afþreyingarhópsins á auðkenninu Activity Group geta skapað rugling fyrir neytendur. Var fyrirtækinu því bönnuð öll notkun á heitinu Activity Group.

Samanburðarauglýsingar Hringdu

Ákvörðun nr. 41/2014

Efni máls: Samanburðarauglýsingar

Neytendastofu barst kvörtun frá Tal hf. vegna samanburðarauglýsinga Hringdu ehf. þar sem borið var saman verð á síma- og internetþjónustu hjá Hringdu, Tal, Vodafone og Símanum.

Kvörtunin snéri m.a. að því að fullyrðingar um að heimasíma- og internetþjónusta væri ódýrari hjá Hringdu væru almennar og samanburður á verði væri óháður notkun sem hafi áhrif á endanlegt verð sem neytendur greiði. Í ákvörðuninni er um það fjallað að Neytendastofa geri ekki athugasemdir við að borin séu saman mánaðargjöld og önnur föst gjöld án þess að litið sé til kostnaðar sem háður er notkun. Þegar borið er saman mánaðargjald á þjónustu sem inniheldur önnur viðbótargjöld verður þó að koma skýrt fram að samanburðurinn eigi einungis við um mánaðargjöldin. Í auglýsingum Hringdu var það ekki tiltekið með nægilega skýrum hætti og því taldi stofnunin auglýsingarnar brjóta gegn góðum viðskiptaháttum. Kvörtun Tals snéri jafnframt að því að ekki kæmi fram í auglýsingunum hvaða viðbótarþjónusta væri innifalin í þjónustu fyrirtækjanna en að mati Neytendastofu var ekki ástæða til að gera kröfu um það miðað við framsetningu auglýsinganna og þeirra upplýsinga sem þar komu fram.

Notkun á heitinu Rekstrarvörur

Ákvörðun nr. 42/2014

Efni máls: Auðkenni

Neytendastofu barst kvörtun Rekstrarvara ehf. vegna notkunar Olís hf. á heitinu Rekstrarvörur. Töldu Rekstrarvörur notkunina óheimila og brjóta gegn réttindum sínum þar sem félagið eigi skráð orðmerkið REKSTRARVÖRUR. Væri veruleg hætta á ruglingi milli fyrirtækjanna þar sem margir töldu þau komin í samstarf. Olís hefði notað heitið sem einskona firmaheiti eða undirfirmaheiti í tengslum við sölu félagsins á sömu þjónustu og vörum og Rekstrarvörur bjóði. Olís hafnaði því að um brot á lögum væri að ræða þar sem heitið væri almennt og hefði aðallega skírskotun til ákveðinnar vörutegundar. Taldi Olís óhjákvæmilegt að nota orðið til þess að koma á framfæri upplýsingum um hvernig vörur félagið selji. Hafi Olís gætt þess að ekki skapaðist ruglingur milli fyrirtækjanna þar sem félagið hafi ávallt skeytt sínu myndmerki framan við orðið rekstrarvörur. Rekstrarvörur væru að auki mjög almennt orð. Neytendastofa taldi aðilana keppinauta á markaði og notkun Olís á heitinu gerði það að verkum að mikil hætta væri á ruglingi milli fyrirtækjanna. Þrátt fyrir að orðið lýsi vel þeim tegundum vara sem félögin bjóða upp á hafi Rekstrarvörur notast við heitið frá 1985 og eigi skráð orðmerkið REKSTRARVÖRUR. Réttur Rekstrarvara til heitisins sé því mjög sterkur. Vegna hættu á ruglingi og vegna betri réttar Rekstrarvara til heitisins var Olís því bönnuð notkun þess.

Auglýsingar um fimm ára ábyrgð á Toyota bílum

Ákvörðun nr. 43/2014

Efni máls: Villandi auglýsingar

Neytendastofu barst kvörtun Toyota á Íslandi hf. þar sem kvartað var yfir auglýsingum Úranusar ehf. sem rekur Stóru bílasöluna vegna auglýsinga Stóru bílasölnunnar á fimm ára ábyrgð. Toyota á Íslandi hafi fyrst íslenskra bifreiðafyrirtækja boðið slíka ábyrgð og greiði framleiðanda sérstaklega fyrir hana. Ábyrgð Stóru bílasölnunnar sé ekki sambærileg og hafi félagið því verið að nýta sér auglýsingar Toyota á Íslandi. Einnig var kvartað yfir því að Úranus hafi birt auglýsingar þar sem borin voru saman verð félagsins og Toyota á Íslandi en þau verð hafi verið röng.

Neytendastofa taldi auglýsingar Úranusar um fimm ára ábyrgð villandi fyrir neytendur. Hugsanlegir kaupendur hefðu þann skilning að ábyrgðartími byrji að líða frá kaupum en ekki skráningardegi bifreiðar. Að auglýsa fimm ára ábyrgð án þess að geta þess sérstaklega að ábyrgðartími væri þegar byrjaður að líða við kaup væri því brot á ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Að lokum var talið að auglýsingar Úranusar, þar sem verð félaganna voru borin saman, brytu gegn ákvæðum sömu laga. Verðlagning Toyota á Íslandi var miðuð við verðlista frá því í febrúar en auglýsingar birtust í maí þegar nýr verðlisti var kominn til sögunnar þar sem mörg verð höfðu lækkað. Var Úranusi því bannað að auglýsa fimm ára ábyrgð án frekari tilgreiningar og að telja

ábyrgðartíma byrjaðan að líða frá skráningardegi en ekki við afhendingu. Var Úranusi einnig bannað að birta samanburðarauglýsingar þar sem ekki er stuðst við ný og uppfærð verð sem eru í gildi þegar auglýsing birtist.

Toyota á Íslandi hafði einnig kvartað yfir því að Úranus auglýsti bíla sína sem nýja þrátt fyrir að þeir væru skráðir notaðir. Neytendastofa taldi hins vegar að auglýsingar Úranusar um nýja bíla væru ekki villandi þar sem mat neytandans á því hvað væri nýr bíll snérist ekki um skráningarskírteini frá Umferðarstofu heldur framleiðsluár og raunverulega notkun bíls. Bifreiðar væru því sannanlega nýjar þótt þær væru skráðar til landsins sem notaðar.

Vaxtaendurskoðunarákvæði Íslandsbanka

Ákvörðun nr. 44/2014

Efni máls: Neytendalán

Neytendastofu barst kvörtun frá neytanda yfir vaxtaendurskoðunarákvæði í lánessamningi hans hjá Íslandsbanka. Neytendastofa tók skilmálann til skoðunar út frá lögum um neytendalán sem voru í gildi þegar samningurinn var gerður. Í þeim lögum var m.a. kveðið á um það að ef samið væri um breytilega vexti yrði að tilgreina með hvaða hætti vextir væru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir gætu breyst. Í skilmálum samningsins sem ákvörðunin snýr að kom fram að bankanum væri heimilt að breyta vöxtum að liðnum fimm árum og svo á fimm ára fresti eftir þann tíma. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að umrætt ákvæði skilmála samningsins væri ekki nægilega upplýsandi um það við hvaða aðstæður vextirnir gætu breyst. Því hafi bankinn brotið gegn ákvæðum laga um neytendalán og var bankanum bönnuð notkun vaxtaendurskoðunarákvæðisins.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Apóteks Vesturlands ehf. á að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 46/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Apótek Vesturlands ehf. sektuð fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Var apótekinu gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem það fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Auglýsingar A4 um stærsta skiptibókamarkaðinn

Ákvörðun nr. 47/2014

Efni máls: Villandi auglýsingar

Neytendastofu barst kvörtun frá Pennanum hf. vegna auglýsinga A4 um „stærsta skiptibókamarkaðinn“. Neytendastofa taldi fullyrðinguna brjóta gegn ákvæðum laga þar sem hún væri mjög afdráttarlaus og ekki vísað til þess hvaða stærðarviðmið átt væri við. A4 lagði ekki fram nein gögn til stuðnings fullyrðingu sinni og af þeim sökum var A4 bönnuð notkun fullyrðingarinnar. Neytendastofa sektaði jafnframt A4 um 200.000 kr. þar sem félaginu átti að vera ljóst að skylt væri að færa sönnur á fullyrðinguna sérstaklega þar sem A4 hafi verið kvartandi í eldra máli þegar Pennanum hafi verið bönnuð notkun sambærilegrar fullyrðingar.

Vörumerkið ASKJA

Ákvörðun nr. 48/2014

Efni máls: Auðkenni

Neytendastofu barst kvörtun frá Bílaumboðinu Öskju ehf. þar sem það taldi Bílaleiguna Öskju ehf. brjóta gegn rétti sínum með notkun heitinu Askja. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að Bílaumboðið Askja ætti betri rétt til heitisins. Það var mat Neytendastofu að notkun Bílaleigunnar Öskju veitti neytendum villandi upplýsingar um eignarrétt þar sem

líkur væru á að neytendur teldu fyrirtækin tvö vera tengd. Var Bílaleigunni Öskju því bönnuð notkun heitisins Askja.

Sölubann og innköllun á fatnaði frá Henson

Ákvörðun nr. 49/2014

Efni máls: Sölubann og innköllun

Með ákvörðuninni var lagt sölubann á fimm mismunandi gerðir af barnafatnaði frá Henson og krafist innköllunar á þeim þar sem hann stóðst ekki öryggiskröfur. Um var að ræða þrjár hettupeysur og tvennar buxur með of löngum böndum í hettu. Var Henson gert að gera viðeigandi lagfæringar á flíkunum, afhenda kaupendum sambærilegar vörur eða endurgreiða kaupendum andvirði vörunnar.

Notkun á heitinu Gengismál og léninu gengismal.is

Ákvörðun nr. 50/2014

Efni máls: Auðkenni

Neytendastofu barst kvörtun frá JSÓ lögmönnum slf. sem reka vefsíðuna gengislan.is, vegna notkunar Gengismála ehf. á vörumerkinu Gengismál og á léninu gengismal.is. Taldi JSÓ lögmenn að notkunin gæti valdið ruglingi við lénið gengislan.is og heitið Gengislán. Neytendastofa taldi orðin gengislán og gengismál almenn lýsandi orð sem hefði augljósa skírskotun til þeirrar þjónustu sem fyrirtækin byðu upp á. Var því ekki talin ástæða til aðgerða af hálfu Neytendastofu.

Lénið gti.is

Ákvörðun nr. 51/2014

Efni máls: Auðkenni

Ferðaðþjónustufyrirtækið GTI Gateway to Iceland ehf. kvartaði til Neytendastofu yfir því að annar aðili héldi úti síðunni gti.is sem valdi ruglingi milli þeirra. Í ákvörðuninni er um það fjallað að notkun á léninu gti.is væri takmörkuð og réttihafi lénsins ekki keppinautur GTI Gateway to Iceland. Að mati Neytendastofu var ekki hætt á að notkunin gæti valdið ruglingi. Neytendastofa taldi því ekki tilefni til að grípa til aðgerða vegna notkunar lénsins gti.is.

Auðkennið Iceland Taxi

Ákvörðun nr. 52/2014

Efni máls: Auðkenni

Iceland taxi, sem rekið hefur leigubílastarfsemi undir heitinu frá árinu 2002, kvartaði yfir notkun Iceland taxi tours á því heiti og léninu icelandtaxitours.is vegna þess að heitið væri til þess fallið að valda mikilli hættu á ruglingi milli félaganna. Neytendastofa taldi heitið almennt og lýsandi og því geti eitt fyrirtæki ekki notið einkaréttar á því. Jafnframt var talið að líkindi með myndmerkjum fyrirtækjanna væru það lítil að ekki væri hætt á ruglingi milli fyrirtækjanna. Neytendastofa taldi því ekki ástæðu til að banna notkun heitisins eða lénsins.

Vörumerkið HELO HELICOPTER SERVICE OF ICELAND og lénið helicopters.is

Ákvörðun nr. 53/2014

Efni máls: Auðkenni

Þyrlufyrirtækið Norðurflug ehf. kvartaði til Neytendastofu þar sem auðkenni keppinautarins Þyrluþjónustunnar væru of lík auðkennum Norðurflugs. Taldi Norðurflug að notkun á lénunum helicopters.is, helicoptericeland.is og vörumerkinu HELO HELICOPTER SERVICE OF ICELAND gæti valdið ruglingi. Neytendastofa taldi orðin Helicopter, Service og Iceland öll almenn og skorta nægilegt sérkenni til þess að einn aðili geti notið einkaréttar á þeim. Þá væri orðasambandið „Helicopter Service of Iceland“ svo

lýsandi fyrir þá þjónustu sem báðir aðilar veita að Norðurflug gæti ekki átt einkarétt á því. Taldi Neytendastofa að hið sama gilti um heitið helicopter bæði í eintölu- og fleirtölumynd. Heitið væri of almennt og lýsandi fyrir starfsemi aðilanna til þess að veita einkarétt til notkunar. Að mati Neytendastofu var hvorki talin hætta á að notkun á lénunum eða vörumerkinu gæti valdið ruglingi.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Húsasmiðjunnar á að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 54/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Húsasmiðjan ehf. sektuð fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar í verslunum sínum á Akranesi og í Reykjanesbæ. Var verslununum gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem þær fóru ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 700.000 kr.

Fullyrðingar í auglýsingum Nova ehf. um gagnahraða 4G og 3G og ADSL

Ákvörðun nr. 55/2014

Efni máls: Villandi auglýsingar

Neytendastofa bannaði birtingu auglýsinga Nova þar sem fram koma fullyrðingar um hraða 4G þjónustu. Neytendastofu höfðu borist kvartanir frá keppinautum þar sem kvartað var yfir auglýsingum Nova. Í auglýsingunum var annars vegar fullyrt að 4G væri tíu sinnum hraðara en 3G og hins vegar að 4G væri þrisvar sinnum hraðara en ADSL. Byggðu fullyrðingarnar meðal annars á rannsóknum á gagnahraða 4G og 3G. Með ákvörðun sinni komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að fullyrðingar Nova væru of viðamiklar og afgerandi miðað við þau gögn sem að baki þeim lágu. Þær rannsóknir sem lagðar voru fram sýna að fullyrðingar Nova standast í einhverjum tilvikum en í öðrum tilvikum er hraðamunur þjónustunnar mun minni. Þar sem enginn fyrirvari og engar skýringar koma fram samhliða fullyrðingunum taldi Neytendastofa þær villandi gagnvart neytendum og ósanngjarnar gagnvart keppinautum.

Auðkennið City Taxi

Ákvörðun nr. 56/2014

Efni máls: Auðkenni

Borgarbilastöðin ehf., eigandi vörumerkjanna CITY TAXI og CITY-TAXI, kvartaði til Neytendastofu yfir notkun City Taxi ehf. á firmaheitinu þar sem félagið hefði öðlast vörumerkjarétt á heitinu fyrir notkun og að hætta væri á að ruglingi milli bifreiðastöðvanna. Neytendastofa taldi að heiti fyrirtækjanna væru almenn orð og lýsandi fyrir starfseminu. Með hliðsjón af þessu og þegar litið væri til myndmerkja og markaðssetningu fyrirtækjanna, taldi Neytendastofa að Borgarbilastöðin gæti ekki notið einkaréttar til heitisins. Neytendastofa sá því ekki ástæðu til þess að banna notkun City Taxi ehf. á heitinu, firma sínu eða léni.

Ákvörðun um stjórnvaldssekt vegna Tax Free auglýsinga A4

Ákvörðun nr. 57/2014

Efni máls: Villandi auglýsingar

Með ákvörðuninni var lögð 50.000 kr. stjórnvaldssekt á A4 Skrifstofa og skóli ehf. fyrir að auglýsa svonefndan TAX FREE afslátt án þess að fram kæmi hver afsláttarprósenta tilboðsins væri. Með ákvörðun Neytendastofu þann 10. janúar 2013 hafði stofnunin bannað A4 að auglýsa með sama hætti, þ.e. TAX FREE afslátt án þess að afsláttarprósenta kæmi fram.

Auðkennið Loft

Ákvörðun nr. 58/2014

Efni máls: Auðkenni

Farfuglar ses., sem rekur veitingastaðinn Loft Bar, kvartaði til Neytendastofu þar sem fyrirtækið taldi að Boltabaráinn ehf., sem rekur veitingastaðinn Loftið, bryti gegn rétti Farfugla til heitisins með því að nota heitið Loftið. Neytendastofa taldi að notkun Boltabarsins á heitinu væri til þess fallin að valda ruglingshættu. Talið var að líta yrdi til þeirrar ríku vörumerkjaverndar sem orðmerkið veitir Farfuglum, hinnar sérstæðu notkunar merkisins, stöðu viðkomandi fyrirtækja á markaðnum og samkeppnisstöðu þeirra. Var Loftinu því bönnuð notkun auðkennanna Loft, Loftið, Loftbarinn og lénsins loftidbar.is til auðkenningar á starfsemi sinni.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Nýrra tíma ehf., rekstraraðila KvikkFix, að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 59/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Nýir tímar ehf. sektað fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Var félaginu gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem það fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu KK9 ehf., rekstraraðila Bílkó, að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 60/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var KK9 ehf. sektað fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Var félaginu gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem það fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Vöku hf. að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 61/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Vaka hf. sektað fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Var félaginu gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem það fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu JR hússins ehf., rekstraraðila Bílaáttunnar, að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 62/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var JR húsið ehf. sektað fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Var félaginu gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem það fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Ákvörðun um sektir vegna vanrækslu Brimborgar ehf., rekstraraðila Max1 Bílavaktin, að fara að fyrirmælum Neytendastofu um verðmerkingar

Ákvörðun nr. 63/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Með ákvörðuninni var Brimborg ehf. sektuð fyrir að fara ekki að fyrirmælum Neytendastofu um að bæta verðmerkingar. Var félaginu gefinn kostur á að koma verðmerkingum sínum í lag innan tilsetts tíma en þar sem það fór ekki að fyrirmælum stofnunarinnar var lögð á sekt að fjárhæð 50.000 kr.

Áfrýjunarnefnd neytendamála

Unnt er að skjóta ákvörðunum Neytendastofu til áfrýjunarnefndar neytendamála. Einungis í 20-25% tilvika er ákvörðunum Neytendastofu skotið til áfrýjunarnefndarinnar. Hér eru reifaðir úrskurðir áfrýjunarnefndar neytendamála sem komu til úrlausnar nefndarinnar árið 2014.

Kæra Nordic Store ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 43/2013

Mál nr. 1/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Nordic Store kærði ákvörðun Neytendastofu um að leggja stjórnvaldssekt á verslunina fyrir brot á verðmerkingarreglum til áfrýjunarnefndar neytendamála og gerði athugasemdir við að Neytendastofa hafi ekki veitt fullnægjandi leiðbeiningar um það hvernig merkingarnar ættu að vera. Áfrýjunarnefndin fjallar um það í úrskurðinum að skyldan til að verðmerkja sé fortakslaus og Nordic Store geti ekki borið fyrir sig vanþekkingu. Fyrirtækið hafi ekkert aðhafst til að laga verðmerkingar sínar og því var sektarákvörðunin staðfest.

Kæra Eðalvara ehf. á grundvelli 4. mgr. 9. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 vegna ætlaðra tafa á afgreiðslu máls hjá Neytendastofu

Mál nr. 2/2014

Efni máls: Málsmeðferð Neytendastofu

Deilt var um hvort málsmeðferð Neytendastofu vegna rannsóknar á uppruna Rauðs kóresks ginsengs samrýmdist málshraðareglu 9. gr. stjórnsýslulaga. Tók áfrýjunarnefnd undir það að nokkur dráttur hefði orðið á meðferð málsins en Neytendastofa hafði beðið eftir niðurstöðu rannsóknar Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur á uppruna varanna. Taldi áfrýjunarnefndin að nægilegar upplýsingar lægju fyrir svo unnt væri að taka ákvörðun í málinu og var lagt fyrir Neytendastofu að hraða meðferð þess eftir föngum.

Kæra Fisk Gallerýs ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 2/2014

Mál nr. 3/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Fisk Gallerý kærðu ákvörðun Neytendastofu um að leggja stjórnvaldssekt á verslunina fyrir brot á verðmerkingarreglum til áfrýjunarnefndar og gerði athugasemdir við að þegar seinni heimsókn Neytendastofu fór fram hafi háannatími dagsins ekki verið byrjaður og unnið hefði verið að því að þrifa verðskiltin. Um þetta segir í úrskurði áfrýjunarnefndar að fyrir liggja að brotið hafi verið gegn verðmerkingarreglum. Skyldan til verðmerkinga sé fortakslaus og verslanir geti ekki borið fyrir sig að sökum anna hafi starfsmenn ekki haft ráðrúm til að stilla upp verðmerkingum eða að heimsókn Neytendastofu bæri upp á óheppilegum tíma. Áfrýjunarnefnd staðfesti ákvörðun Neytendastofu.

Kæra Erlings Ellingsssen á ákvörðun Neytendastofu nr. 7/2014

Mál nr. 4/2014

Efni máls: Auðkenni

Með úrskurði áfrýjunarnefndar var ákvörðun Neytendastofu um bann við notkun auðkennisins Pizzafabrikan felld úr gildi. Í úrskurðinum er fjallað um það að áfrýjunarnefndin telji vörumerkin ekki það lík að hætta sé á ruglingi auk þess sem þau starfi ekki á sama markaði.

Kæra Íslandsbanka hf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 8/2014

Mál nr. 5/2014

Efni máls: Neytendalán

Með úrskurði áfrýjunarnefndar var staðfest sú ákvörðun Neytendastofu að það hafi ekki samræmt þágildandi lögum um neytendalán að miða við 0% verðbólgu út lánstímann í upplýsingum til neytanda þegar samningur var gerður. Samkvæmt úrskurðinum áfrýjunarnefndar braut Íslandsbanki því gegn ákvæðum laga um neytendalán.

Kæra Húsasmiðjunnar hf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 10/2014

Mál nr. 6/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Neytendastofa hafði sektað Húsasmiðjuna um 350.000 kr. vegna ófullnægjandi verðmerkinga. Húsasmiðjan kærði sektarákvörðunina til áfrýjunarnefndar neytendamála og fór fram á að sektin yrði felld úr gildi. Áfrýjunarnefnd staðfesti sektarákvörðun Neytendastofu.

Kæra E. Ingasonar ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 19/2014

Mál nr. 7/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Neytendastofa hafði lagt 350.000 kr. stjórnvaldssekt á Plúsmarkaðinn vegna verðmerkinga. Plúsmarkaðurinn kærði sektarákvörðunina til áfrýjunarnefndar neytendamála. Í úrskurði áfrýjunarnefndar kemur fram að það hafi verið í fullu samræmi við meðalhófsreglu að beita sektum fyrir brot Plúsmarkaðarins. Þá kemur jafnframt fram að áfrýjunarnefndin hafi talið sektarfjárhæðina innan hóflegra marka og ekki í ósamræmi við fyrri ákvarðanir Neytendastofa. Var sektarákvörðunin því staðfest.

Kæra Kosta Lágvöruverðsverslunar ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 16/2014

Mál nr. 8/2014

Efni máls: Verðmerkingar

Neytendastofa hafði sektað Kost um 350.000 kr. vegna ófullnægjandi verðmerkinga. Kostur kærði sektarákvörðunina til áfrýjunarnefndar neytendamála og fór fram á að sektin yrði felld úr gildi. Áfrýjunarnefnd staðfesti sektarákvörðun Neytendastofu.

Kæra Tölvutek ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 22/2014

Mál nr. 9/2014

Efni máls: Útsölureglur

Neytendastofa hafði komist að þeirri niðurstöðu í ákvörðun sinni að bæklingur Tölvuteks, sem bar yfirskriftina „DESEMBER TILBOÐ“, hefði að geyma auglýsingar sem brytu í bága við útsölureglur þar sem ekki væri um raunverulega verðlækkun að ræða. Hafði fyrirtækinu verið bannað að auglýsa vörur sem ekki eru á lækkuðu verði á tilboði og beitt stjórnvaldssekt. Kærði Tölvutek ákvörðun Neytendastofu til áfrýjunarnefndar sem staðfesti hana.

Kæra Stofukerfis ehf. á ákvörðun Neytendastofu, dags. 1. apríl 2014

Mál nr. 10/2014

Efni máls: Hagnýting atvinnuleyndarmála

Neytendastofa hafði komist að því að ekki væri ástæða til aðgerða vegna kvörtunar Stofukerfis yfir ætlaðri hagnýtingu TM Software og Landspítalans á hjúkrunarskráningarkerfi Stofukerfis. Að mati áfrýjunarnefndar neytendamála varð ekki séð að þær upplýsingar, sem kærandi kvað Landspítalann og TM Software hafa hagnýtt sér með ólögætum hætti, uppfyllti þau skilyrði sem gera verður til atvinnuleyndarmála samkvæmt

2. mgr. 16. gr. c. laga nr. 57/2005. Aukinheldur taldi áfrýjunarnefndin að ákvæðið verndaði ekki höfundarétt einstaklinga eða önnur hugverkaréttindi með sama hætti og gildi um fyrirtæki. Þar sem á skorti að um væri að ræða tiltekna aðgreinanlegar upplýsingar sem öðrum hefði verið trúað fyrir væri ekki um að ræða brot gegn 3. mgr. 16. gr. c. sömu laga. Áfrýjunarnefndin tók það sérstaklega fram að það væri ekki á valdsviði Neytendastofu eða áfrýjunarnefndarinnar að skera úr um tilvist höfunda- eða hugverkaréttinda kæranda eða mæla fyrir um boð og bönn sé brotið gegn þeim.

Kæra Túlkaþjónustunnar slf. á ákvörðun Neytendastofu, dags. 15. apríl 2014

Mál nr. 11/2014

Efni máls: Óréttmætir viðskiptahættir

Jafnréttishús ehf. hafði m.a. auglýst að engin breyting hefði orðið á starfsemi félagsins eftir að það hóf að veita túlkaþjónustu. Þá notaðist Jafnréttishús við gamalt símanúmer Jafnréttishúss – túlkaþjónustu slf. Taldi Neytendastofa að umræddir viðskiptahættir væru ekki óréttmætir og því hefði ekki verið tilefni til aðgerða. Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu um að ekki væri ástæða til aðgerða af hálfu Neytendastofu vegna ætlaðra brota Jafnréttishúss ehf. á ákvæðum laga 57/2005.

Kæra Hagsmunasamtaka heimilanna á ákvörðun Neytendastofu nr. 24/2014

Mál nr. 12/2014

Efni máls: Neytendalán

Hagsmunasamtök heimilanna kærðu þá ákvörðun Neytendastofu að ekki væri ástæða til aðgerða af hálfu stofnunarinnar vegna markaðssetningar Íslandsbanka hf. á neytendalánaþjónustu undir yfirskriftinni „vaxtagreiðsluþak óverðtryggðra húsnæðislána“. Áfrýjunarnefnd neytendamála lagði til grundvallar að nauðsynlegt væri að kærandi hefði lögvarða hagsmuni af úrlausn málsins sem hefði bein eða óbein áhrif á hann. Að mati áfrýjunarnefndar yrði ekki séð að kærandi hefði nægilega sérstaka eða lögvarða hagsmuni af úrlausn málsins. Var málinu því vísað frá áfrýjunarnefnd neytendamála.

Kæra Kredia ehf. og Smálána ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 28/2014

Mál nr. 13/2014

Efni máls: Neytendalán

Kredia og Smálán kærðu til áfrýjunarnefndar þá ákvörðun Neytendastofu að fyrirtækjunum bæri að reikna gjald fyrir flýtafgreiðslu inn í heildarlántökukostnað og árlega hlutfallstölu kostnaðar og að fyrirtækin hafi brotið gegn lögum um neytendalán vegna fjárhæðar þess kostnaðar sem innheimtur var af lántökum. Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu.

Kæra Neytendalána ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 29/2014

Mál nr. 14/2014

Efni máls: Neytendalán

Neytendalán kærði til áfrýjunarnefndar þá ákvörðun Neytendastofu að fyrirtækinu bæri að reikna gjald fyrir flýtafgreiðslu inn í heildarlántökukostnað og árlega hlutfallstölu kostnaðar og að fyrirtækið hafi brotið gegn lögum um neytendalán vegna fjárhæðar þess kostnaðar sem innheimtur var af lántökum. Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðun Neytendastofu.

Kæra Hagsmunasamtaka heimilanna á ákvörðun Neytendastofu, dags. 12. júní 2014

Mál nr. 15/2014

Efni máls: Auglýsingar

Hagsmunasamtök heimilanna höfðu kvartað til Neytendastofu vegna auglýsinga Samtaka atvinnulífsins. Neytendastofa vísaði kvörtun samtakanna frá þar sem Samtök atvinnulífsins

séu frjáls félagasamtök sem stundi ekki viðskipti og að hinar umkvörtuðu auglýsingar snúi ekki að kynningu á vöru, þjónustu eða réttindum sem séu neytendum til kaups. Áfrýjunarnefnd neytendamála lagði til grundvallar að nauðsynlegt væri að kærandi hefði lögvarða hagsmuni af úrlausn málsins sem hefði bein eða óbein áhrif á hann. Að mati áfrýjunarnefndar yrði ekki séð að kærandi hefði nægilega sérstaka eða lögvarða hagsmuni af úrlausn málsins. Var málinu því vísað frá áfrýjunarnefnd neytendamála.

Kæra Símans hf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 32/2014

Mál nr. 16/2014

Efni máls: Auglýsingar

Með ákvörðun Neytendastofu var Símanum bannað að birta fullyrðingu um stærsta farsímanet landsins án þess að henni fylgdi skýring um hvað væri fólgið í fullyrðingunni. Kærði Síminn ákvörðun Neytendastofu til áfrýjunarnefndar neytendamála. Áfrýjunarnefndin lagði til grundvallar að fleiri en ein leið væru til þess að mæla stærð farsímanets og að ekki liggi fyrir ein almenn skilgreining á því hvernig stærð farsímaneta skuli skilgreind. Að mati áfrýjunarnefndar væri ekki óeðlilega íþyngjandi að greina frá því í auglýsingum eða annarri almennri kynningu, sem beint væri að almenningi, hvaða forsendur lægju að baki fullyrðingunni um að Síminn hefði yfir að ráða „stærsta farsímaneti landsins“. Var ákvörðun Neytendastofu staðfest.

Kæra Isavia ohf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 37/2014.

Mál nr. 18/2014

Efni máls: Auðkenni

Isavia ohf. hafði kvartað til Neytendastofu vegna notkunar Húsbílaleigunnar ehf. á heitinu „Keflavík Airport Car Rental“ og léninu keflavikairportcarrental.is. Með ákvörðun Neytendastofu hafði ekki verið talið tilefni til aðgerða vegna kvörtunarinnar. Isavia kærði ákvörðun Neytendastofu til áfrýjunarnefndar neytendamála. Áfrýjunarnefndin lagði til grundvallar að þrátt fyrir að nafn flugvallarins kæmi fyrir í auðkenni Húsbílaleigunnar væru auðkenni Isavia í heild sinni ólíkt auðkenni Húsbílaleigunnar. Fyrirtækin byðu ekki þjónustu á sama markaði og væru því ekki keppinautar. Ekki lægi annað fyrir sem rennt gæti stöðum undir að notkunin kynni að valda ruglingshættu eða slíkur ruglingur hafi yfir höfuð átt sér stað.

Kæra Olíuverzlunar Íslands hf. á ákvörðunum Neytendastofu nr. 42/2014

Mál nr. 19/2014

Efni máls: Auðkenni

Í tilefni kvörtunar Rekstrarvara ehf. bannaði Neytendastofa Olís að nota auðkennið Rekstarvörur. Olís kærði ákvörðunina til áfrýjunarnefndar neytendamála. Áfrýjunarnefndin lagði til grundvallar að Olís hefði ekki notað orðið rekstrarvörur eitt og sér heldur samhliða vörumerki sínu og væri það til þess fallið að koma í veg fyrir að notkunin valdi ruglingshættu. Áfrýjunarnefndin lagði einnig til grundvallar að þrátt fyrir að firmaheiti Rekstrarvara ehf. hafi öðlast nægilegt sérkenni til að njóta vörumerkjaréttar yrði notkun orðsins ekki bönnuð með fortakslausum hætti án tillits til mats á ruglingshættu hverju sinni. Mikil líkindi þurfi að vera til staðar svo að ruglingshættu sé slegið fastri. Var ákvörðun Neytendastofu því felld úr gildi.

7. ENGLISH SUMMARY

Introduction

The Consumer Agency was formally established 1 July 2005, cf. Act No 62/2005. The Agency has a very broad area of enforcement compared to many other Nordic and European countries. The Consumer Agency is responsible for enforcement of legislation in the field of

- consumer rights to fair trade practices
- consumer product safety
- legal metrology.

Accordingly the Consumer Agency has these three subdivisions, namely the Consumer Rights division, the Safety division and the Metrology division. In addition the Administrative division is responsible for the general support such as IT, human resources, finance, etc. Further information on the operation of these subdivisions is found further below in separate chapters for each of these divisions.

In 2014 the total number of staff of the Consumer Agency was 16 persons delivering 15,4 man years, since some persons are not working on full time basis. The total budget of the Agency in 2014 was 206.177.134 ISK. The Consumer Agency falls under the auspices of the Ministry of the Interior.

The total number of Acts that are under the supervision of the Consumer Agency is 23 Acts adopted by Parliament. In addition the Agency is responsible for the enforcement of 95 regulations laid down by ministerial decrees on the basis of the aforementioned Acts. The list of Acts and regulations is found at Annex A to this report.

In 2014 the Agency registered 4.295 phone calls and 2.392 e-mails. More than 1000 cases were registered and recorded in the archives of the Consumer Agency. Furthermore the Agency has an electronic e-government portal where consumers can be registered users and have access to all their documents and communication and in year 2014 a total of almost 1130 submissions from users were registered in the system in addition to the aforementioned cases.

The Consumer Agency has extensive legal powers for enforcement of the legislation, and these measures include, bans, administrative fines, sales bans, prohibition to place products on the market, wide investigation powers and right to obtain all information necessary for the process and decisions that need to be taken in case of breach of the legislation. The Agency shall also take initiatives in respect to further development of consumer policy and assist consumers to gain overview of the market and enhance the transparency of the market with surveys and other type of monitoring as deemed necessary.

Most of the cases are solved without formal decisions however, some cases require formal decisions to be taken either with a letter but also some cases with more formal administrative decisions where the circumstances are either more complicated or where two or more parties are involved, usually represented by their lawyers. In 2014 formal decisions were around 400 where legal measures were imposed. Most of these decisions are on consumer rights, i.e. the legislation on unfair trade practices but also decisions on product recalls and various misleading practices as well as metrology.

The Consumer Agency is the secretariat for the Alternative Dispute Resolution committee that operates on the basis of the Act on Sale of goods to consumers No 48/2003, as amended. The ADR is an independent body, composed of three members, one representing consumers, one the retail industry and a chairman, lawyer, appointed by the minister. This ADR body is also can also handle cases of disputes between consumers and craftsmen, cf Act No 42/2000. In 2014 this ADR body solved 108 cases. The case management system is completely electronically based, both for consumers and the case handlers. This means that all have ready access to the case and all relevant documents at all times and consumers as well as retailers can follow the process directly on-line. The system has a built in business process machine which ensures efficient case management and good overview of all documents and communications related to each case that has been filed with the ADR body. The fully electronically based system makes photocopying and ordinary mail unnecessary, and the secretariat functions is therefore much more easier than normal paper based working methods would require. It is free of charge for consumers to submit their case to this ADR on Sale of Goods and Craftsmen Services. In 2014 the Consumer Agency has followed the preparations of the EU Commission of the On-line Dispute Resolution database (ODR) with a view to ensure interoperability of this national electronic system for ADR disputes in Iceland and the future ODR system that will be formally launched in January 2016.

Consumer Rights division

The Consumer Agency is the Consumer Ombudsman of Iceland. The Agency is responsible for the enforcement of the legislation on unfair trade practices, misleading advertisements and various special acts that have been adopted to protect consumers in their contractual relationship with economic operators, e.g. consumer credit agreements, package travel agreements, doorstep and distance selling contracts, time-share contracts, and other legislation adopted for the protection of consumers legal rights in their transactions in the market place. In 2014 more than 300 formal administrative decisions were issued. In many of the formal administrative decisions the Consumer Agency had to use legal enforcement measures such as bans, administrative fines or instructions to act. A decline in the total number of cases during the past two years can partly be explained that due to financial constraints the Agency was not able to have inspectors visiting the retailers and partly because that consumers or economic operators are less vigilant in the market place. The division annually receives thousands of phone calls from consumers and economic operators that need assistance and advice. The Consumer Rights division takes part in the CPC-network of the enforcement authorities in EU/EEA Member States cf. Regulation (EU) 2006/2004, on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws.

The Consumer Rights division takes part in the regular SWEEPS that the CPC network and the Commission undertake in order to verify compliance of economic operators to the European consumer protection legislation.

Furthermore, the Consumer Agency takes part in the annual exercise on the Consumer Scoreboard which the EU Commission makes public twice a year. The Consumer Rights division contributes to this exercise with information in addition with the Safety division.

In 2014 the Consumer Rights division has actively prepared the implementation of the new consumer credit act that entered into force on 1 November 2013. This new act has a wider scope than the EU Directive since also SMS-loans are covered as well as mortgage loans to consumers. Several cases concerning APR (annual percentage rate of charge) have also been a matter of legal measures of the Agency.

Safety division

The Consumer Agency is the competent authority in Iceland in the field of general product safety (GPSD). It is the RAPEX-contact point in Iceland and responsible for the coordination of market surveillance done by other authorities in Iceland, who are responsible for various special products that do not fall under the responsibility of the Agency. The Consumer Agency in addition to the GPSD is the competent authority for the market surveillance of special product safety legislation in several fields such as toys, personal protective equipment's (PPE) and fireworks. Broad variety of products do fall under the general product safety rules that the Agency is responsible for such as precious metals, lighters, helmets, playground equipment, amongst many other products. The Agency is responsible to coordinate annually with other market surveillance authorities and prepare the National Market Surveillance Plan for Iceland (NMSP). The Consumer Agency submits this plan to the Commission and other Member States of the EU and EEA, in accordance with the provisions of Regulation (EU) 765/2008, on market surveillance.

In 2014 a total of 2465 RAPEX notifications were received. The Agency does follow and screen these notifications. If the product has been placed on the Icelandic market or is likely to have been placed on the market the Safety divisions gives alert to economic operators and consumers, in order to ensure the withdrawal of such dangerous consumer products from the Icelandic market. In case economic operators do not voluntarily withdraw from the market the products the Consumer Agency issues a decision on a sales ban. The Safety division received a number of national notifications on dangerous or non-conforming products. These notifications led to sales bans, destruction of the product, instructions such as to ensure correct marking and warnings. The Consumer Agency is also linked to the new ICSMS database on unsafe and non-conforming products that the EU Commission has launched on the basis of provision in Regulation (EU) 765/2008.

The Consumer Agency takes actively part in PROSAFE joint actions. In year 2014 this work covered inter alia scooters, ladders, cords and strings in children clothing, joint action II with China amongst other activities of PROSAFE.

The supervision of electronic signatures, rules on precious metals and being the national contact point for TBT notifications are also part of the responsibilities of the Safety Division.

The Safety division also gives advice and support to consumers as well as businesses in its field of activities.

Metrology division

The Consumer Agency is the responsible authority in the field of legal metrology. The Agency is also responsible for the National Measuring Standards used in Iceland such as the kilogram and other measuring standards used in transactions with consumers and by economic operators in Iceland. Certain measuring instruments in use must be meet re-verification requirements annually or every two years such as weighing instruments used in retail shops, gasoline pumps and other measuring instruments. Verification of measuring instruments is done by accredited test laboratories that test and adjust instruments in use on behalf of the Consumer Agency. The Agency receives reports and monitors that economic operators fulfil their legal obligations and have their measuring instruments re-verified annually or every other year as provided for in the legislation. Increasingly the legal metrology is doing inspections in the field of pre-packaged goods sold to consumers. The use of e-Mark is also being advocated and companies that prepack consumer goods are encouraged to obtain the permission of the Consumer Agency to use the e-Marking on volume and weight on their pre-packed goods.

In the area of industrial metrology the Agency operates a calibration service that is accredited by UKAS in area such as mass and heat measurements. This service is an ancillary service related to the legal responsibility of the Agency to own and maintain the necessary national measurement standards for Iceland and ensure their traceability to other standards at higher levels (e.g. the kilogram, amongst others).

The number of utility meters in Iceland is currently 183000, for electricity, hot and cold water. In addition there weights and scales at retailers point of sale, gasoline pumps and other meters that do fall under legal control and supervision of the authority. In this latter category are over 5000 measuring instruments that fall under rules on reverifications and legal control.

It is of key importance for fair trade to consumers and to also in order to ensure the fair and equal level of playing field for economic operators that measuring instruments used in transactions, or by authorities in relation to fines or other punishments, that such instruments comply with the legal requirements.