

ÁRSSKÝRSLA 2024

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



NEYTENDASTOFA





NEYTENDASTOFA

Ársskýrsla 2024
Neytendastofa

Útgefandi:
Neytendastofa
Borgartúni 29
105 Reykjavík
S: 510 1100

www.neytendastofa.is

© Júní 2025 Neytendastofa

Efnisyfirlit

Ávarp forstjóra	4
Hlutverk og skipulag Neytendastofu	6
Starfsemi	7
Tölur ársins.....	8
Áherslur í eftirliti	10
Önnur verkefni	13
Fjárhagur	16
Yfirlit um afkomu ársins 2024.....	16
Efnahagsreikningur, 31. desember 2024	17

Ávarp forstjóra

Fyrir árið 2024 var Neytendastofa eins og áður búin að gera áætlun og forgangsraða þeim verkefnum sem stofnunin taldi brýnt að leggja áherslu á. Það er sammerkt með þessum verkefnum að þau snúa flest að upplýsingagjöf til neytenda hvort sem það varðar rangar og villandi upplýsingar eða skort á upplýsingum. Þessar upplýsingar geta hvort sem er komið fram í auglýsingum, upplýsingum fyrir samningsgerð eða í samningi.

Neytendastofu gekk vel að að afgangi þau verkefni sem búið var að forgangsraða en eins og síðustu ár þá endurspeglast verkefni stofnunarinnar af þeim málefnum sem eru hæst á baugi í þjóðfélaginu og þeim áhrifum sem þau hafa á neytenur. Um mitt árið 2024 fór að bera á fyrirspurnum og ábendingum, bæði frá neytendum og samtökum neytenda, varðandi merkingar á gjaldskyldum bílastæðum á landinu og innheimtu á gjaldinu. Flestar ábendingarnar vörðuð villandi eða ónóga upplýsingagjöf þar sem vantaði upplýsingar um heildarkostnað við að leggja í stæðin, fjárhæð gjaldanna, hvernig staðið var að innheimtu þeirra og skýrari upplýsingar um gjaldsvæði. Að lokinni greiningarvinnu þar sem m.a. var kannað hver álitæfnanna heyra undir eftirlit Neytendastofu hóf stofnunin yfirgripsmikið verkefni þar sem óskað var skýringa og athugasemda hjá 11 fyrirtækum sem

annað hvort sjá um að leigja út stæði eða innheimta gjald fyrir notkun á stæðunum. Fyrirséð er að afgreiðsla málanna verður tekin í nokkrum skrefum.

Þessi verkefni sýna að þrátt fyrir gott skipulag koma óhjákvæmilega upp tilvik þar sem breyta þarf forgangs röðun og grípa til aðgerða þar sem mest þörf er á. Þau sýna líka hversu miklu máli upplýsingar skipta fyrir réttindi neytenda en grundvallaforsendan fyrir því að neytendur geti tekið upplýsta og rétta ákvörðun út frá sínum þörfum og hagsmunum er að þeir hafi allar þær upplýsingar sem máli skipta. Enda er rauður þráður í gegnum löggjöf á sviði neytendaverndar um að neytendur eiga að fá nægar upplýsingar.

Hluti af fyrirhuguðum verkefnum hjá Neytendastofu á næstunni snúa einmitt að stórum mörkuðum og mikilvægi upplýsingagjafar. Má þar m.a. nefna upplýsingar í lánasamningum og við sölu á pakkaferðum. Á þessum sviðum hefur verið mikið um ábendingar til stofnunarinnar og hefur frumskoðun leitt í ljós að bæta megi upplýsingagjöfina þannig að hún uppfylli skilyrði laga og reglna.

Umfang aðgerða í þessum mikilvægu verkefnum kemur til með að velja m.a. á því hvort Neytendastofa hafi svigrúm og fjármagn til að fara í svo yfirgripsmikil

verkefni til viðbótar við önnur verkefni stofnunarinnar. Verkefni sem þessi kalla líka á það að starfsfólk stofnunarinnar þurfi að hafa getu og vilja til að setja sig inní ný málefni sem er partur af því hvað neytendarétturinn er lifandi og skemmtilegur.

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

Pórunn Anna Árnadóttir



Hlutverk og skipulag Neytendastofu

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

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

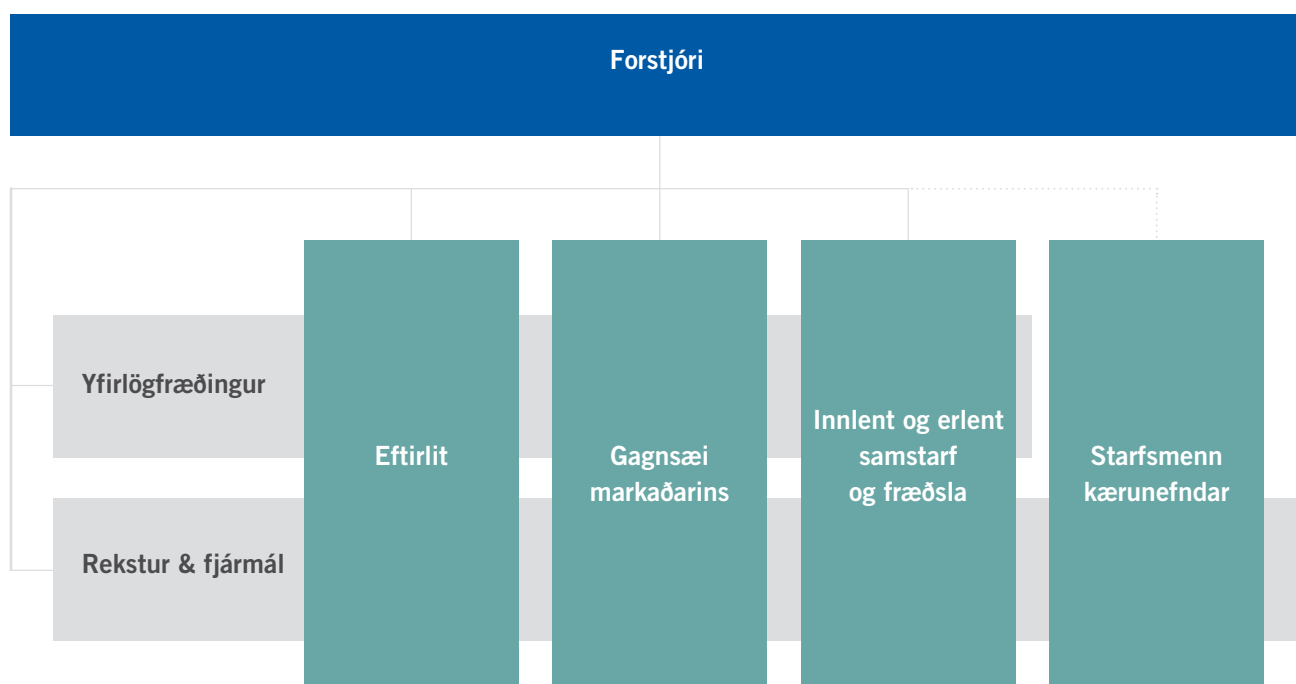
Ráðherra skipar forstjóra sem ber ábyrgð á starfsemi og rekstri stofnunarinnar, mótar helstu áherslur, verkefni og starfshætti og annast daglega stjórn hennar. Þórunn Anna Árnadóttir er forstjóri Neytendastofu.

Skipurit Neytendastofu og innra skipulag tekur mið af þeim lögum og reglum sem Neytendastofu eru falin framkvæmd og eftirlit með. Skipuritið skiptist í þrjár meginstoðir auk starfsmanna kærunefndar vöru- og þjónustukaupa sem heyra undir stofnunina en eru þó faglega aðskildir annarri starfsemi stofnunarinnar.

Eftirlit Neytendastofu felur í sér vernd hagsmuna neytenda. Í því felst eftirlit m.a. með óréttmætum viðskiptaháttum, neytendalánnum, fasteignalánnum til neytenda, pakkaferðum o.fl. Gagnsæi markaðarins sér um skoðanir á vefsíðum sem og á sölustað. Hér er átt við skoðun á t.d. verðupplýsingum sem og öðrum almennum upplýsingum um þjónustuveitanda og þá vöru og/eða þjónustu sem neytendum er boðin. Innlent og erlent samstarf og fræðsla tekur yfir allt samstarf stofnunarinnar við aðrar stofnanir, innlendar sem og erlendar, og ýmis hagsmunasamtök. Umsagnir um lagafrumvörp og þátttaka í nefndum heyra hér undir.

Starfsmenn kærunefndar vöru- og þjónustukaupa taka við erindum og undirbúa úrskurði nefndarinnar auk þess að svara fyrirspurnum um starfsemi nefndarinnar.

Við árslok störfuðu 10 starfsmenn hjá Neytendastofu, sex konur og fjórir karlar.



Starfsemi

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

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

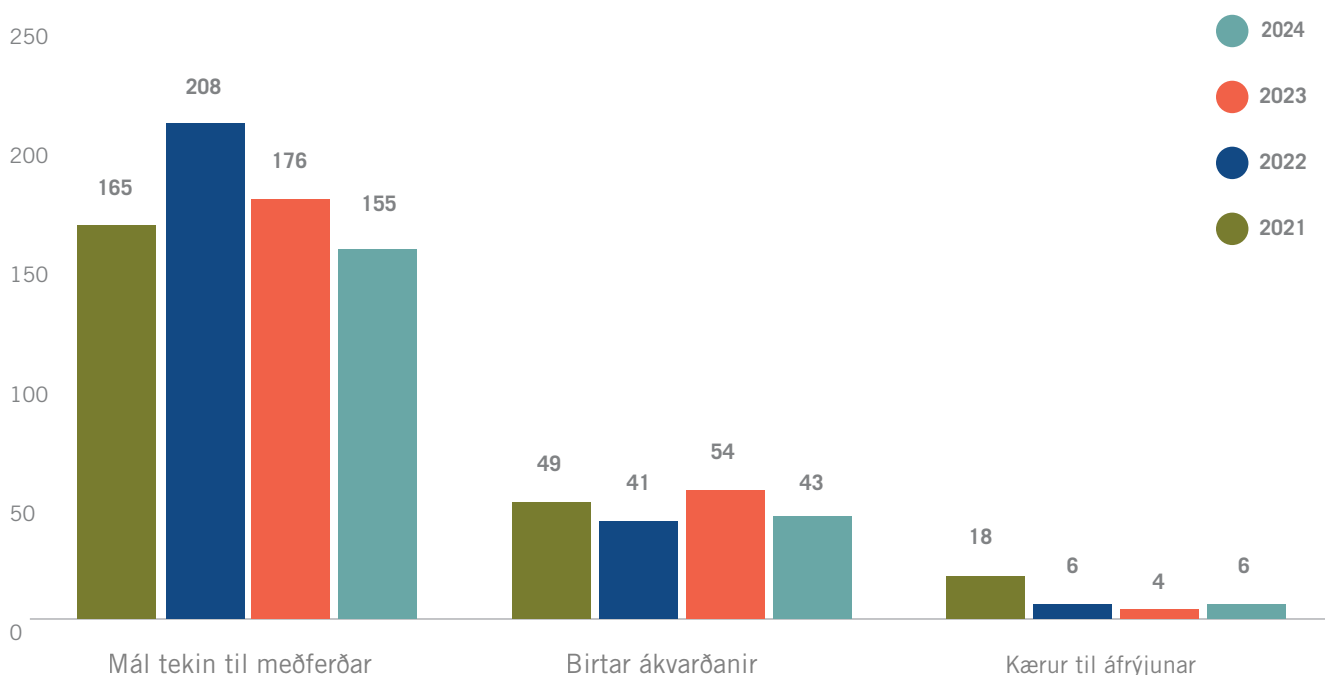


TÖLUR ÁRSINS

Birtum ákvörðunum Neytendastofu fækkaði lítillega frá síðasta ári. Þessa fækkun má m.a. rekja til þess að sektum vegna verðmerkinga hefur fækkað enda hefur stofnunin orðið vör við mikla viðhorfsbreytingu seljenda þar sem þeir eru mun líklegri til að bregðast strax við athugasemdum Neytendastofu um skort á verðmerkingum. Því kemur í færri tilvikum til slíkra sekta. Þá lauk stofnunin á árinu ákvörðunum

í umfangsmiklum málum vegna laga um neytenda-samninga auk þess sem áhersla var lögð á eftirlit með auglýsingabanni rafretta og nikótínvara. Þessir málaflokkar hafa verið nokkuð umfangsmiklir og eru mann-aflafrekir. Fjöldi ákvarðana sem kærðar voru til áfrýj-unarnefndar neytendamála var svipaður frá fyrri árum sem kemur nokkuð á óvart þar sem stofnunin gerði ráð fyrir tímabundinni fjölgun þeirra vegna áherslu á auglýsingabann rafretta og nikótínvara.

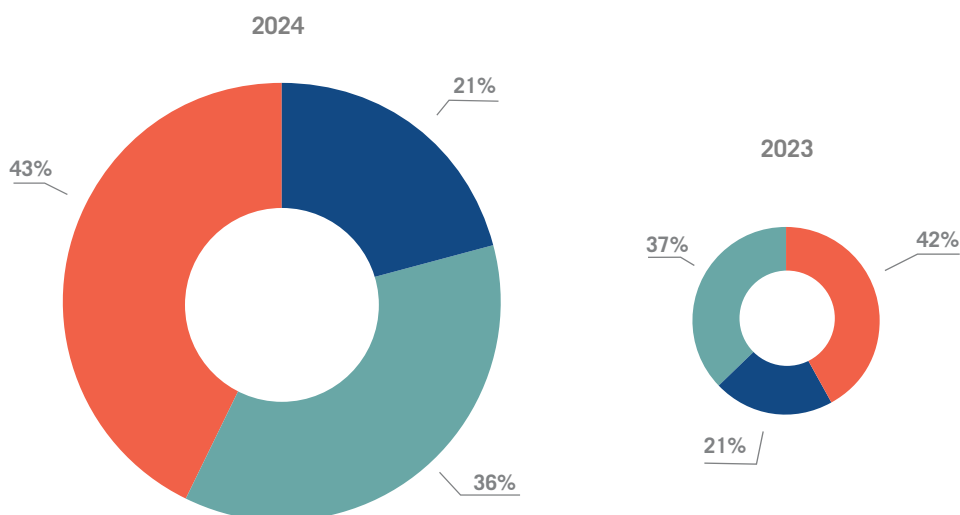
MÁLAFJÖLDI



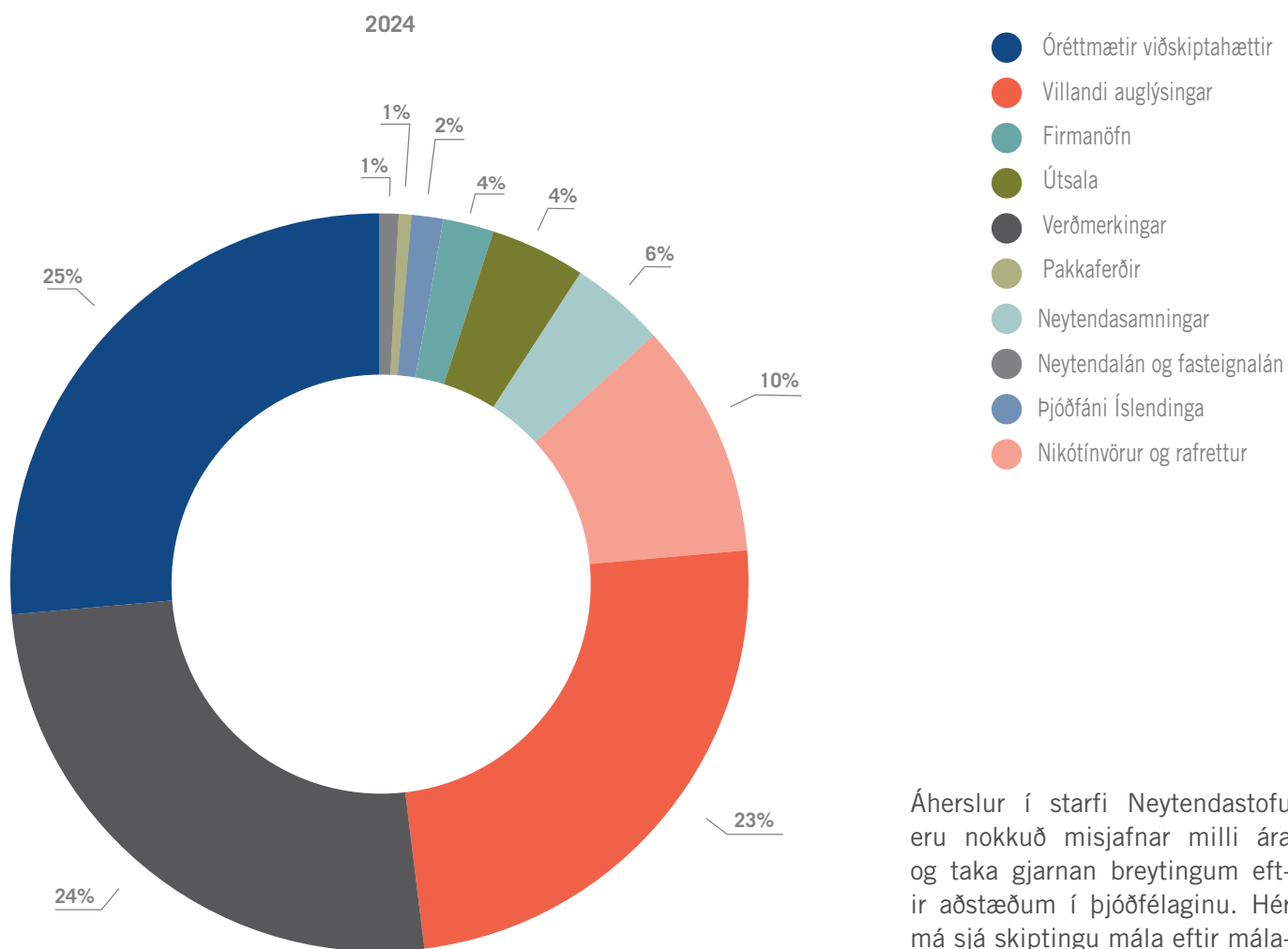
ÁBENDINGAR OG FYRIRSPURNIR

-  Símtöl
-  Tölvupóstur
-  Mínar síður

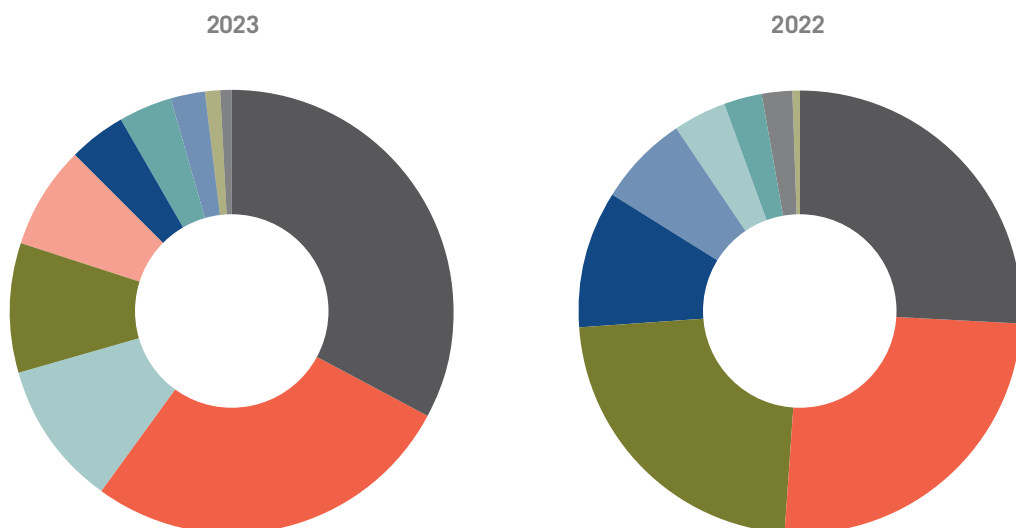
Neytendastofu berast daglega fjöldi fyrirspurna og ábendinga símleiðis, með tölvupósti og í gegnum Mínar síður. Ýmist er um að ræða fyrirspurnir um lög og rétt eða tilkynningar um brot gegn lögum og reglum.



VERKEFNI EFTIR SKJALAFLOKK



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



ÁHERSLUR Í EFTIRLITI

Í nóvember 2023 undirrituðu Lilja Alfreðsdóttir, þáverandi ráðherra neytendamála, og Þórunn Anna Árnadóttir, forstjóri Neytendastofu, viljayfirlýsingu þess efnis að Neytendastofa skyldi í starfi sínu leggja áherslu á málefnið sem varða notkun íslensku í markaðssetningu. Af því tilefni hvatti stofnunin neytendur sérstaklega til að senda stofnuninni ábendingar um málefni og í kjölfarið sendi stofnunin bréf til 18 fyrirtækja vegna tilfallandi auglýsinga þar sem notast var við erlend hugtök. Þá kannaði Neytendastofa sérstaklega veitingastaði í miðbæ Reykjavíkur með tilliti til matseðla sem birtir eru við inngöngudyr og kynningarefni sem sýnilegt er frá götu. Skoðaður var 81 veitingastaður og ákvarðanir teknar gagnvart fimm þeirra. Þessu til viðbótar tók Neytendastofa skoðun á vefverslunum reiðhjólaverslana með tilliti til tungumálanotkunar við lýsingar á vörum. Skoðaðar voru sjö vefverslanir og hefur málum gagnvart fjórum þeirra verið lokið þar sem fullnægjandi úrbætur voru gerðar en þrjú mál eru enn til meðferðar.

Neytendastofa hefur lagt áherslu á mál vegna auglýsingabanns á nikótínvörum og rafretum. Á árinu birti stofnunin ákvarðanir gagnvart níu fyrirtækjum. Í ákvörðununum er fjallað um merkingar utan á verslunum, umfjallanir sem birtust á samfélagsmiðlum og lýsingum vöru í vefverslun. Auk fyrrnefndra mála voru fjögur mál til meðferðar við árslok.

Líkt og síðustu ár var nokkur áhersla á upplýsingagjöf við sölu á Netinu. Í þessum tilvikum er farið yfir hvort neytendum séu veittar upplýsingar sem þeir þurfa til að geta tekið ákvörðun um viðskipti, svo sem endanlegt verð, binditími samnings þar sem það á við og eiginleikar vöru eða þjónustu. Þá er sérstaklega kannað hvort neytendum séu veittar upplýsingar um rétt til að falla frá samningi. Árið 2024 lauk Neytendastofa 11 málunum vegna sérstakrar skoðunar á upplýsingagjöf og skilmálum unaðsvöruverslana. Í sjö málum þótti tilefni til að kveða á um dagsektir þar til farið yrði að ákvörðun. Til viðbótar lauk stofnunin ákvörðun í tveimur öðrum málum. Í öðru málinu kom fram stefnumarkandi afstaða um það hvenær neytandi telst hafa veitt upplýsandi samþykki fyrir því að veiting þjónustu hefjist strax og hann missi þar með rétt sinn til að falla frá samningi. Varðar sú ákvörðun þjónustu fyrirtækis sem sækir bætur fyrir neytendur vegna röskunar á flugi. Undanfarin ár hefur Neytendastofa lagt áherslu á að velja markað til skoðunar á upplýsingagjöf og skilmálum. Eftir að skoðun á

”

Neytendastofa kannaði sérstaklega veitingastaði í miðbæ Reykjavíkur með tilliti til matseðla sem birtir eru við inngöngudyr



VERÐMERKINGAREFTIRLITIÐ

6

Verkefni

284

Fyrirtæki skoðuð

11

Fyrirtæki sektuð

DULDAR AUGLÝSINGAR

12

Lokin verkefni

HEILSUFULLYRÐINGAR

4

Lokin mál

ERLEND HUGTÖK Í AUGLÝSINGUM

76

Fyrirtæki
fengu bréf

AUGLÝSINGABANN Á NIKOTÍNVÖRUM

9

Ákvarðanir



vefverslunum unaðsvöruverslana lauk tók stofnunin til skoðunar vefverslanir skartgripasala. Þau mál eru enn til meðferðar.

Neytendastofu berast ekki margar ábendingar um hugsanlega ólögmæta notkun þjóðfána Íslendinga í markaðssetningu en eitt slíkt mál kom til meðferðar Neytendastofu á árinu þar sem sektir voru lagðar á fyrirtæki fyrir brot gegn fyrri ákvörðunar um að matvara upprunnin frá Þýskalandi væri merkt þjóðfána Íslendinga.

Í verðmerkingareftirliti var farið í sex verkefni á árinu og skoðun framkvæmd hjá 284 verslunum. Í heildina voru 11 fyrirtæki sektuð vegna ástands verðmerkinga. Neytendastofa verður vör við mikla breytingu á ástandi verðmerkinga og viðbrögðum verslana við athugasemdum þegar verðmerkingareftirlitið hefur verið sýnilegt og reglulega birtar fréttir af því. Þær ákvarðanir sem teknar eru virðast því alla jafna hafa áhrif á mun fleiri seljendur en þá sem ákvarðanir beinast að.

Eftirliti með heilsufullyrðingum var haldið áfram á árinu og að þessu sinni lauk stofnunin máli gagnvart fjórum aðilum vegna fullyrðinga um lyfjavirkni CBD vara. Í öllum tilvikum voru lagðar stjórnvaldssektir á fyrirtækin enda um að ræða brot gegn svokölluðum svarta lista, þ.e. viðskiptahættir sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.

Mál vegna sýnileika merkinga um auglýsingar á samfélagsmiðlum, svokallaðar duldar auglýsingar, hafa verið nokkuð fyrirferðamikil undanfari ár. Það á við hjá Neytendastofu sem og öðrum neytendaverndarstofnunum í Evrópu. Að þessu sinni lauk Neytendastofa 12 slíkum málum. Um var að ræða mál sem eiga

rætur að rekja til sameiginlegs átaks eftirlitsstofna innan Evrópu. Í kjölfar málsmeðferðar og svara einstaklinganna var sjö málum lokið með ákvörðun í bréfi en fimm lauk með formlegri ákvörðun sem birt er á heimasíðu stofnunarinnar.

Teknar voru tvær stefnumótandi ákvarðanir vegna umhverfisfullyrðinga sem lutu að fullyrðingum um kolefnisjöfnun. Báðar ákvarðanirnar lutu að fullyrðingum þar sem því var haldið fram að hægt væri að „kolefnisjafna eldsneytiskaup“, annars vegar með því að styrkja Votlendissjóð og hins vegar með því að styrkja landgræðslu. Niðurstaða Neytendastofu í báðum ofangreindum málum var að umræddar fullyrðingar væru villandi og óréttmætar gagnvart neytendum og ekki studdar fullnægjandi gögnum. Fullyrðingarnar gefi neytendum ranglega til kynna að eldsneytisviðskipti þeirra hafi engin eða að minnsta kosti minni áhrif á umhverfið og séu þannig líklegar til að hafa áhrif á ákvörðun hins almenna neytanda um að eiga viðskipti við umrædd félög. Ákvarðanir sem snúa að umhverfisfullyrðingum eru hluti af málaflokki sem fer stækkandi hjá flestum eftirlitsstofnunum í Evrópu, þ.m.t. Neytendastofu, og mun stofnunin leggja aukinn þunga í þennan málaflokk á næstu árum.

Af samskiptum við Ferðamálastofu hefur orðið ljóst að þörf er á að Neytendastofa taki til skoðunar upplýsingagjöf og samningsgerð seljenda pakkaferða. Um er að ræða mjög viðamiklar skoðanir og því verður verkefninu þannig háttað að tekin verða fyrir örfá fyrirtæki í senn. Árið 2024 lauk Neytendastofa við athugasemdir við Tripical, Kilroy og Guide to Europe.



ÖNNUR VERKEFNI

Eitt af verkefnum Neytendastofu er að vera til leiðbeiningar um málefni sem varða hagsmuni neytenda og snúa að eftirlitssviði stofnunarinnar. Þessu verkefni hefur stofnunin sinnt með almennum upplýsingum og fréttum á heimasíðu sinni auk þess að taka þátt í opinberri umræðu hjá fjölmiðlum þegar eftir því er leita og með þátttöku í málstofum ólíkra hagsmunaaðila.

Árið 2024 svaraði stofnunin 38 fyrirspurnum fjölmiðla og mætti í viðtöl um ýmis málefni tengd starfsemi stofnunarinnar. Þá tók fulltrúi Neytendastofu sæti í hagsmunaráði Úrvinnslusjóðs. Megintilgangur hagsmunaráðs Úrvinnslusjóðs er að skapa vettvang fyrir samtal Úrvinnslusjóðs við hagaðila í samfélaginu um hlutverk og verkefni Úrvinnslusjóðs í hringrásarhagkerfinu. Var fulltrúa Neytendastofu boðið sæti í hagsmunaráðinu með tilliti til umhverfissjónarmiða og til að koma að sjónarmiðum um neytendavernd.

Í september 2023 setti menningar- og viðskiptaráð herra á fót starfshóp um fasteignalán til neytenda og neytendalán. Markmið starfshópsins var að gera greiningarvinnu í tengslum við ákveðna þætti fasteignalána til neytenda með það að markmiði að efla neytendavernd á sviði fjármálaþjónustu og auka fjármálalæsi. Verkefni hópsins voru þrjú: Í fyrsta lagi að greina og kanna hvernig staðið er að upplýsingagjöf og leiðbeiningum gagnvart neytendum í tengslum við lánveitingar út frá mismunandi lánaformum, áhrifum vaxta, verðbólgu o.s.frv. Í öðru lagi að greina eftirlitshlutverk Neytendastofu og Seðlabanka Íslands gagnvart lánveitendum við framkvæmd lánveitingar til neytenda og eftir að lán er veitt, þ.m.t. við skil-málabreytingar og vanskil. Í þriðja lagi að skoða hvaða upplýsingum og leiðbeiningum þarf að koma á framfæri til neytenda um mismunandi lánaform, áhrif vaxta, verðbólgu o.s.frv. og hvernig þeim verði miðlað



”

Árið 2024 svaraði stofnunin 38 fyrirspurnum fjölmiðla og mætti í viðtöl um ýmis málefni tengd starfsemi stofnunarinnar.

”

Stofnuninni bárust þrjár beiðnir
um leyfi til notkunar þjóðfána
Íslendinga í skráðu vörumerki.



með sem skilvirkustum hætti. Starfshópurinn skilaði greinargerð til ráðuneytisins í mars 2024. Í kjölfarið uppfærði Neytendastofa leiðbeiningar til neytenda um val á láni og ólík lánsform. Í leiðbeiningunum er fjallað um ólík lánsform og mismunandi áhrif vaxtabreyting og verðbólgu á bæði eftirstöðvar láns og mánaðarlegar afborganir. Leiðbeiningunum er ætlað að aðstoða neytendur við að velja það lánsform sem þeim hentar best. Þá gerði stofnunin einnig breytingar á heimasíðu sinni til að gera upplýsingarnar aðgengilegri fyrir neytendur og lánveitendur.

Stofnuninni bárust þrjár beiðnir um leyfi til notkunar þjóðfána Íslendinga í skráðu vörumerki. Veitt var leyfi til notkunarinnar í öllum tilvikum. Skráðum lána-miðlurum fjölgaði um átta.

Líkt og fyrri ár átti Neytendastofa í góðu samstarfi við aðrar stofnanir, bæði innlendar og erlendar. Neytendamál koma við á flestum mörkuðum og því hefur Neytendastofa átt samskipti við margar innlendar stofnanir þar sem verkefni og eftirlitssvið annarra stofnana geta varðað þau málefni sem Neytendastofa sinnir. Svo dæmi séu tekin á stofnunin reglulega fundi með Fjölmíðlanefnd, fjármálaeftirliti Seðlabanka

Íslands og Húsnæðis- og mannvirkjastofnun. Þá átti stofnunin afar góð samskipti bæði við Samgöngustofu og Umhverfisstofnun vegna afgreiðslu einstakra mála. Þessu til viðbótar á stofnunin í góðum samskiptum við ýmis frjáls félagasamtök og ber þar helst að nefna Neytendasamtökin, Félag íslenskra bifreiðaeigenda og Samtök iðnaðarins.

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



Fjárhagur

YFIRLIT UM AFKOMU ÁRSINS 2024

	2024	2023
Tekjur		
Tekjufærsla fjárveitinga	136.100.000	135.200.000
Seld þjónusta	2.911.500	17.639.800
Framlög og ýmsar tekjur	0	2.540.293
Tekjufærsla frestaðra tekna fyrri ára	1.131.426	1.382.063
Tekjur samtals	140.142.926	156.762.063
Gjöld		
Framlög og tilfærslur	31.000	0
Laun, launatengd gjöld og starfsmannakostnaður	125.506.374	116.002.575
Annar rekstrarkostnaður	35.936.601	36.075.246
Afskriftir og niðurfærslur	1.131.426	1.382.063
Gjöld samtals	162.605.401	153.459.884
Afkoma fyrir fjármagnsliði	(22.462.475)	3.302.272
Fjármunatekjur og (fjármagnsgjöld)		
Vaxtatekjur, verðbætur og gengishagnaður	0	0
Vaxtagjöld, verðbætur og gengistap	0	(4.712)
	0	(4.712)
Afkoma ársins	(22.462.475)	3.297.560

EFNAHAGSREIKNINGUR, 31. DESEMBER 2024

	31.12.2024	31.12.2023
Eignir		
Handbært fé	8.177.160	18.026.871
Viðskiptakröfur	240.288	88.500
Tengdir aðilar	11.607.126	20.393.442
Aðrar kröfur og fyrirframgr. kostnaður	0	276.722
Varanlegir rekstrarfjarmunir	6.967.161	6.619.932
Eignir samtals	26.991.735	45.405.467
Skuldir		
Tengdir aðilar	300.871	1.276.543
Viðskiptaskuldir	3.578.463	1.994.343
Ýmsar skammtímaskuldir	14.604.664	12.932.943
Frestun tekjufærslu fjárfestingaheimilda	9.782.653	8.014.079
Skuldir samtals	28.266.651	24.217.908
Eignir samtals að fráðregnum skuldum samtals	(1.274.916)	21.187.559
Eigið fé		
Hrein eign	(1.274.916)	21.187.559
Eigið fé samtals	(1.274.916)	21.187.559
Eigið fé og skuldir samtals	26.991.735	45.405.467



NEYTENDASTOFA

NEYTENDASTOFA

2025