ÁRSSKÝRSLA
2023

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

NEYTENDASTOFA



NEYTENDASTOFA

Ársskýrsla 2023
Neytendastofa

Útgefandi:
Neytendastofa
Borgartúni 29
105 Reykjavík
S: 510 1100
www.neytendastofa.is

© Júlí 2024 Neytendastofa

Efnisyfirlit

Efnisyfirlit **3**
Ávarp forstjóra **4**
Hlutverk og skipulag Neytendastofu **6**
Starfsemi **7**
Tölur ársins 8
Áherslur í eftirliti 10
Önnur verkefni 13
Fjárhagur **15**
Yfirlit um afkomu ársins 2023 16
Efnahagsreikningur, 31. desember 2023 17

Ávarp forstjóra

Neytendamál geta verið eins ólík og þau eru mörg og það er mjög margt sem neytendur láta sig varða. Í gegnum tíðina hefur Neytendastofa fengið fjölmargar ábendingar um hin ýmsu málefni en ábendingar um notkun íslenskrar tungu í auglýsingum hafa verið áberandi og viðvarandi. Neytendastofa hefur eftirlit með ákvæðum laga um að auglýsingar skulu vera á íslensku og hefur í gegnum tíðina tekið mál til meðferðar þar sem ekki var farið eftir ákvæðinu. Það hefur þó ekki alltaf verið tækifæri hjá stofnuninni til að forgangsraða slíkum málum fram yfir önnur mál og því var það mikið fagnaðarefni þegar menningar- og viðskiptaráðherra, lýsti því yfir að hún vildi setja þennan málaflokk í forgang.

Í nóvember undirrituðu Lilja Dögg Alfreðsdóttir, menningar- og viðskiptaráðherra, og Neytendastofa viljayfirlýsingu um að ráðast í átaksverkefni sem miðar að því að auka vitund fyrirtækja og almennings um íslenskuákvæði laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Með viljayfirlýsingunni lýsti stofnunin því yfir að hún muni setja mál í forgang þar sem íslenska er hlunnfarin í auglýsingum og vekja athygli á því í samvinnu við menningar- og viðskiptaráðuneytið. Í átakinu felst m.a. að Neytendastofa muni setja í forgang tilkynningar sem berast varðandi notkun íslenskrar tungu, vakin verði athygli á átakinu og óskað eftir tilkynningum frá neytendum auk þess sem stofnunin mun halda utan um tölfræðiupplýsingar.

Í kjölfar viljayfirlýsingarinnar fjölgaði verulega ábendingum til Neytendastofu og fyrir áramót höfðu 97 ábendingar borist. Ábendingarnar voru mjög fjölbreyttar en augljóst er að með fjölgun ferðamanna hefur færst í vöxt að fyrirtæki séu eingöngu með auglýsingar, matseðla og annað kynningarefni á ensku til þess að höfða til þeirra. Neytendastofa hefur nú þegar tekið nokkur mál til meðferðar í kjölfar ábendinganna og í flestum tilvikum hafa fyrirtækin tekið vel í ábendingar Neytendastofu og annað hvort haft þær eingöngu á íslensku eða haft þær bæði á íslensku og ensku. Það er til samræmis við það hvernig þeim málum sem Neytendastofa hefur tekið til meðferðar síðastliðin ár hefur lokið. Fyrirtæki virðast almennt vilja gera íslenskunni hátt undir höfði og virða þær lagareglur sem eru í gildi en vegna mistaka og vanþekkingar vill það misfarast.

Á næsta ári stendur til að leggja fram frumvarp til nýrra markaðssetningarlaga þar sem þar sem skerpt verður á ákvæðinu og það gert skýrara til að Neytendastofa geti enn betur sinnt sínu eftirlitshlutverki. Það er því ljóst að þessi málaflokkur verður áfram fyrirferðarmikill hjá Neytendastofu á næsta ári ásamt öðrum fjölbreyttum og spennandi verkefnum.

Þórunn 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 starfsmanna, kraftur þess og fagmennska er lykillinn að þeim góða árangri sem starfsemin hefur skilað.

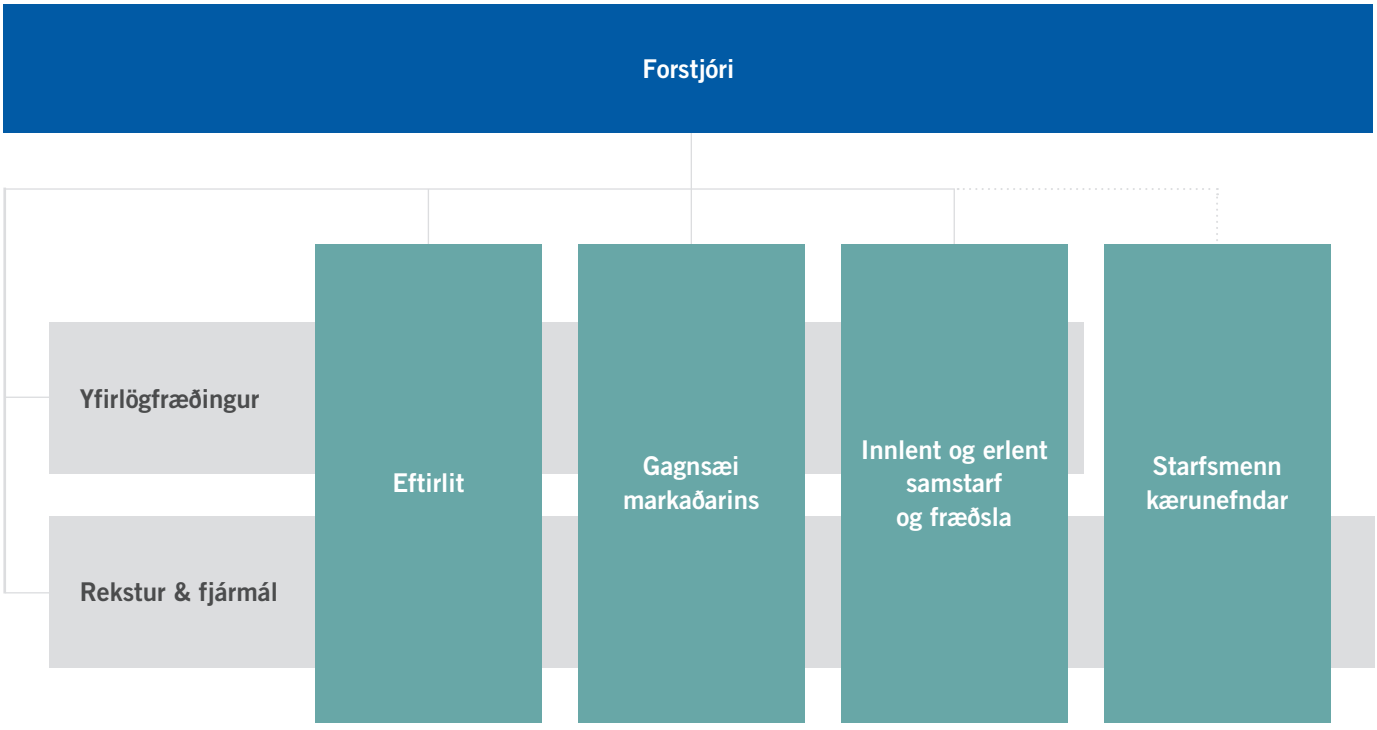
Ráðherra skipar forstjóra sem ber ábyrgð á starfsemi og rekstri stofnunarinnar, mótar helstu áherslur, verkefni og starfshætti og annast daglega stjórn hennar. Þórunn Anna Árnadóttur er forstjóri Neytendastofu.

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, neytendalánum, fasteignalánum 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 laga-frumvörp 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 11 starfsmenn hjá Neytendastofu, sjö 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 fjölgaði frá síðustu árum þó heildarfjöldi mála hafa fækkað lítillega. Fækkunum heildarfjölda mála má rekja til þess að mörg þeirra mála sem tekin voru til meðferðar voru óvenju umfangsmikil og tóku þar með meiri tíma. Þá voru tekin til meðferðar fyrstu málin sem snúa að auglýsingum á nikótínvörum og rafrettum. Kærum til áfrýjunarnefndar neytendamála fækkaði enn frekar frá síðustu árum og er því að færast jafnvægi í fjölda mála sem kærð eru til nefndarinnar eftir þá fjölgun sem fylgdi breytingu á málsmeðferð stofnunarinnar árið 2021.

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.

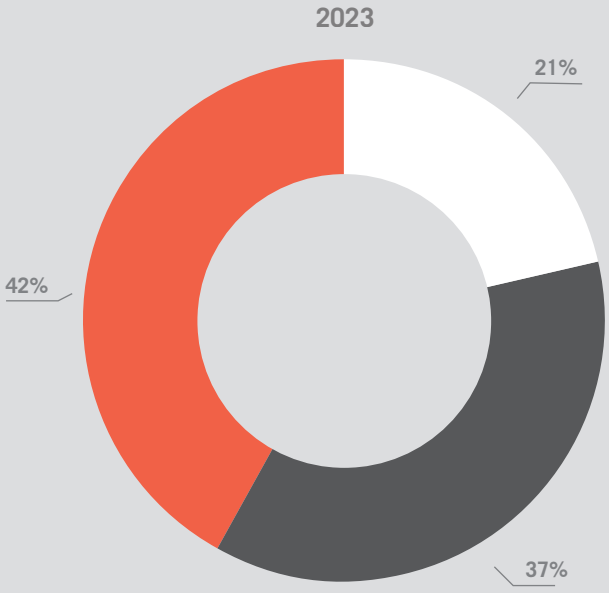
Neytendastofu berast daglega fjöldi fyrirspurna og ábendinga símleiðis, með tölvupósti og í gegnum Mínar síður. Ýmist er um að ræða fyrirspurnir um réttindi neytenda eða tilkynningar um brot gegn lögum og reglum.

ÁBENDINGAR OG FYRIRSPURNIR

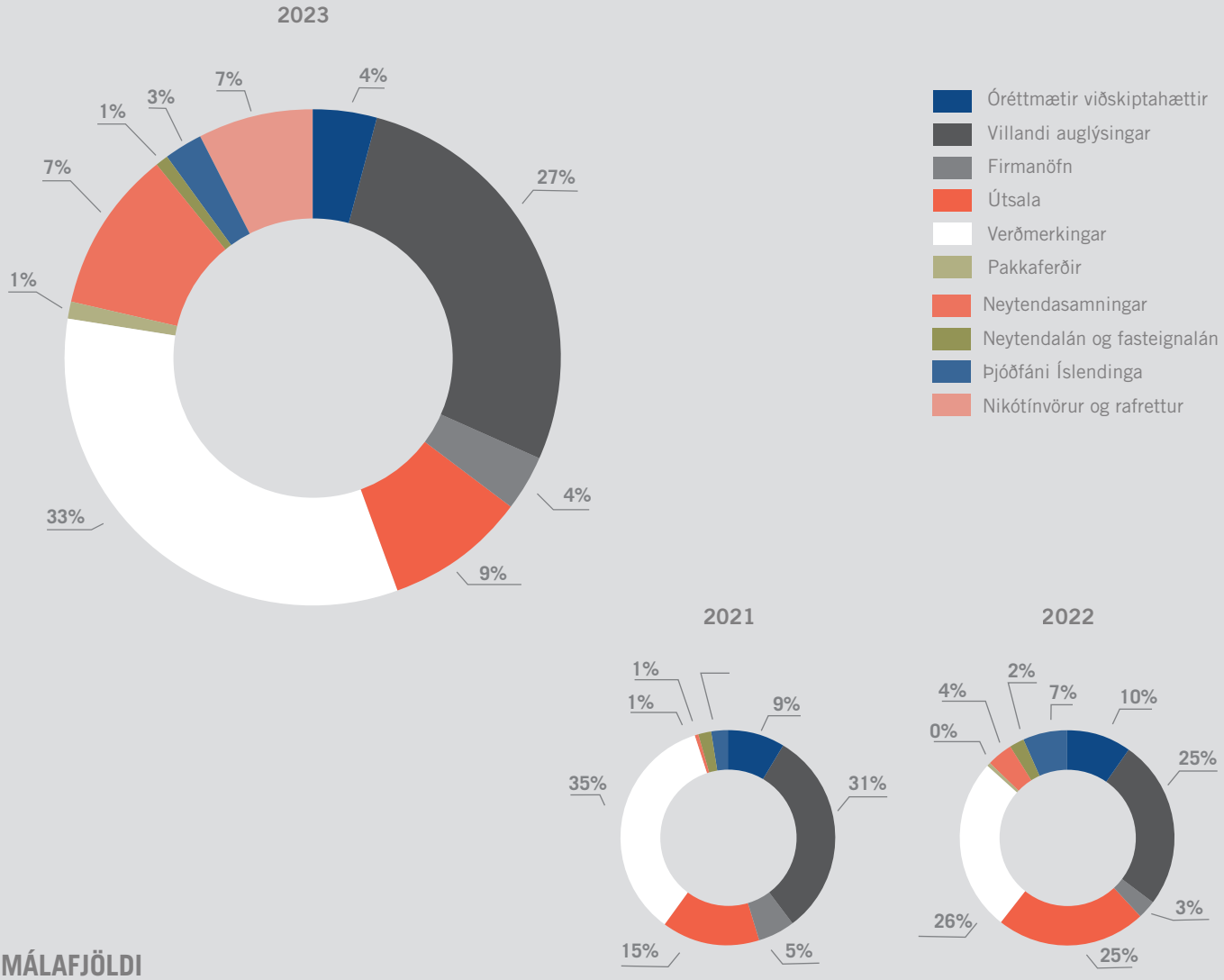
Símtöl

Tölvupóstur

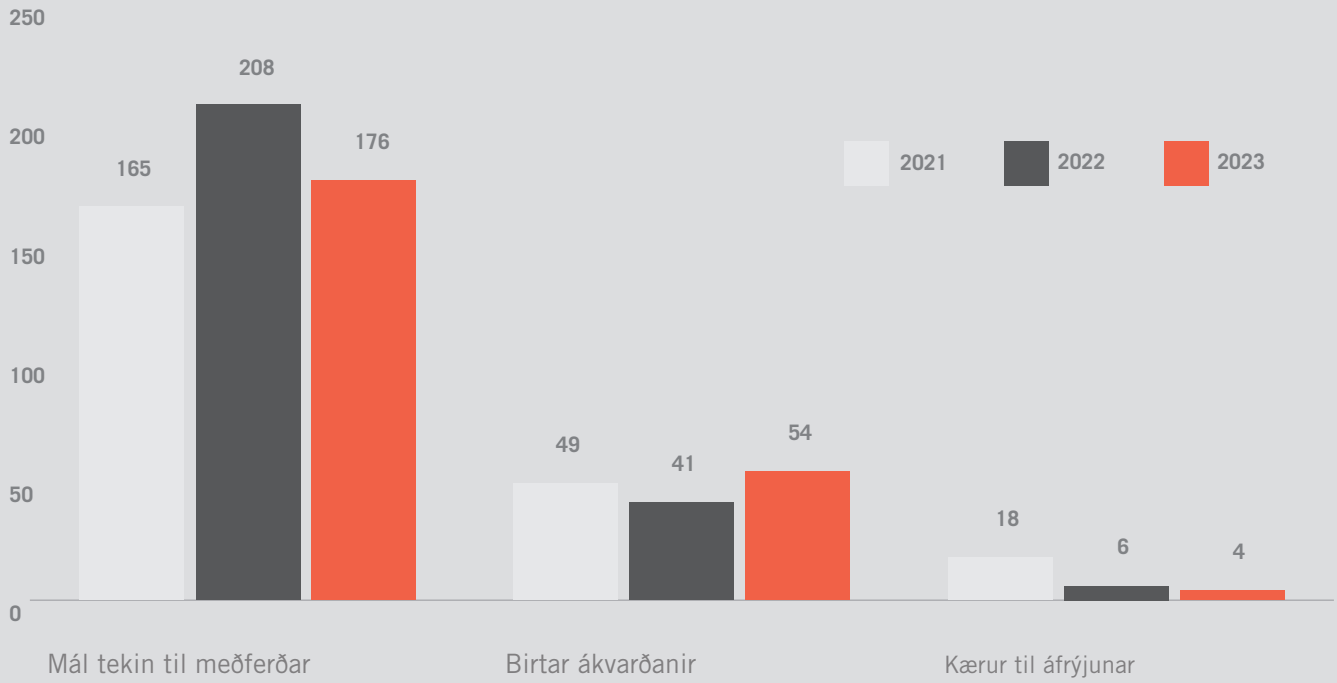
Mínar síður



SKIPTING MÁLA EFTIR EFNI



MÁLAFJÖLDI



Áherslur í eftirliti

Á árinu voru teknar fyrstu ákvarðanirnar vegna auglýsingabanns á nikótínvörum og rafrettum. Í ákvörðununum er fjallað um merkingar utan á verslunum, umfjallanir sem birtust á samfélagsmiðlum og lýsingum vöru í vefverslun. Neytendastofu berst töluverður fjöldi ábendinga vegna brots gegn auglýsingabanninu. Auk fyrrnefndra tveggja mála voru því tekin til meðferðar mál gagnvart átta öðrum seljendum.

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 2022 varð stofnunin vör við að mikil vitundarvakning virtist hafa orðið hjá seljendum þar sem allir brugðust við og gerðu úrbætur á upplýsingum og skilmálum í kjölfar athugsenda stofnunarinnar. Árið 2023 voru 17 mál tekin til meðferðar og voru birtar ákvarðanir í fjórum þeirra. Í einu tilviki þótti tilefni til að kveða á um dagsektir þar til farið yrði að ákvörðun.



ÁRIÐ

2023

VORU TEKNAR FYRSTU ÁKVARÐANIRNAR VEGNA AUGLÝSINGABANNS Á NIKÓTÍNVÖRUM & RAFRETTUM

17

MÁL VORU TEKIN TIL MEÐFERÐAR VEGNA UPPLÝSINGA OG SKILMÁLA VEFVERSLANA

VERÐMERKINGAR VORU SKOÐAÐAR HJÁ

386

VERSLUNUM

Neytendastofu berast ekki margar ábendingar um hugsanlega ólögmæta notkun þjóðfána Íslendinga í markaðssetningu en stofnuninni þótti tilefni til að taka til meðferðar tvö slík mál á liðnu ári. Kom þar meðal annars til skoðunar að matvara upprunnin frá Þýskalandi merkt þjóðfána Íslendinga.

Í verðmerkingareftirliti var farið í sex verkefni á árinu og merkingar skoðaðar hjá 386 verslunum. Í heildina voru 29 fyrirtæki sektuð vegna ástands verðmerkinga í 36 verslunum. Því til viðbótar skoðaði stofnunin hvort vefverslanir með matvöru birtu einingarverð samhliða endanlegu söluverði. Tekin var formleg ákvörðun gagnvart einum seljanda vegna einingarverðs í vefverslun. Neytendastofa verður vör við mikla breytingu á ástandi verðmerkinga og viðbrögðum verslana við athugasemdum þegar verðmerkingareftirlitið hefur verið sýnilegt og birtar reglulegar fréttir af því. Þær ákvarðanir sem teknar eru virðast því alla jafna hafa áhrif á mun fleiri seljendur en þá sem þær beinast að.

Í kjölfar gildistöku nýrra laga um leigubifreiðaakstur þar sem Neytendastofu er falið sérstakt eftirlit með verðupplýsingum leigubifreiða, sendi stofnunin bréf til 13 leigubifreiðastöðva og 78 einstaklinga með leyfi til leigubifreiðaaksturs þar sem vakin var athygli á skyldu til verðmerkinga og veittar leiðbeiningar um skilyrði samkvæmt lögunum. Stefnt er að því að fylgja þeim bréfum eftir í nánu samstarfi við aðrar eftirlitsaðila með leigubifreiðaakstri s.s. Samgöngustofu og Lögreglu.

Eftirliti með heilsufullyrðingum snyrtivara var haldið áfram á árinu og að þessu sinni lauk stofnunin máli gagnvart fjórum aðilum vegna fullyrðinga um lyfjavirkni CBD vara. Í þremur 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 undanfarin ár. Það á við hjá Neytendastofu sem og öðrum neytendaverndar-stofnunum í Evrópu. Að þessu sinni tók Neytendastofa einungis ákvarðanir vegna einnar auglýsingaherferðar og var málinu beint að einstaklingnum sem birti auglýsingarnar, fyrirtækinu sem að baki þeim stóð og auglýsingaskrifstofunni sem skipulagði þær. Á seinni hluta ársins hófst undirbúningur fjölda nýrra mála sem eiga rætur að rekja til sameiginlegs átaks eftirlits-stofnanna innan Evrópu. Gera má ráð fyrir ákvörðunum í þeim málum á árinu 2024.



Tekin var stefnumótandi ákvörðun vegna svokallaðra umhverfisfullyrðinga, þ.e. fullyrðinga í markaðssetningu sem snúa að áhrifum sem vara eða þjónusta hefur á umhverfið. Þetta er málaflokkur sem fer stækkandi hjá flestum eftirlitsstofnunum í Evrópu, þ.m.t. Neytendastofu. Ákvörðunin snéri að almennri notkun hugtaksins sjálfbær (e. sustainable) í markaðssetningu. Í ákvörðuninni kemur fram sú afstaða stofnunarinnar að notkun svo óljósra hugtaka án annarra skýringa feli í sér villandi viðskiptahætti og sé til þess fallin að hafa áhrif á fjárhagslega hagsmuni neytenda. Málið er nú til umfjöllunar hjá áfrýjunarnefnd neytendamála. Lagður hefur verið aukinn þungi á þennan málaflokk undanfarið og má gera ráð fyrir fleiri ákvörðunum frá stofnuninni á næstu árum.

Undanfarin ár hafa Neytendastofu reglulega borist kvartanir vegna skilmála flugfélags um að nýta þurfi flugmiða í réttri röð, annars falli niður þeir miðar sem á eftir koma í röðinni (e. no show). Eftir athugasemdir Neytendastofu gerði flugfélagið breytingar á skilmálum sínum þannig að neytandi hefur kost á að tilkynna félaginu ef hann hyggst ekki nota alla flugmiða af sömu pöntun og getur þá nýtt þá miða sem á eftir koma. Í ákvörðun Neytendastofu vegna málsins er þó fjallað um að félagið þurfi að gera betur grein fyrir því hvernig neytandi skuli tilkynna ákvörðun sína og hvort og þá hvaða kostnað neytandi þarf að bera vegna þessa.



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 leitað og með þátttöku í málstofum ólíkra hagsmunaaðila.

Árið 2023 svaraði stofnunin 12 skriflegum fyrirspurnum fjölmiðla og mætti í útvarps og sjónvarpsviðtöl um ýmis málefni. Þá hélt stofnunin kynningu á Loftslagsdegi Umhverfisstofnunar þann 4. maí og á Málþingi ASÍ og Neytendasamtakanna þann 3. október. Auk þess tók stofnunin þátt í pallborðsumræðum á Matvælaþingi matvælaráðuneytisins þann 15. nóvember.

Í september setti menningar- og viðskiptaráðherra 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 fjármalalæsi. Verkefni hópsins voru þríþætt: 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 skilmálabreytingar 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 með sem skilvirkustum hætti. Gert var ráð fyrir að starfshópurinn myndi skila niðurstöðum fyrir árslok 2023 en ekki var skilaði niðurstöðum fyrr en eftir áramót.

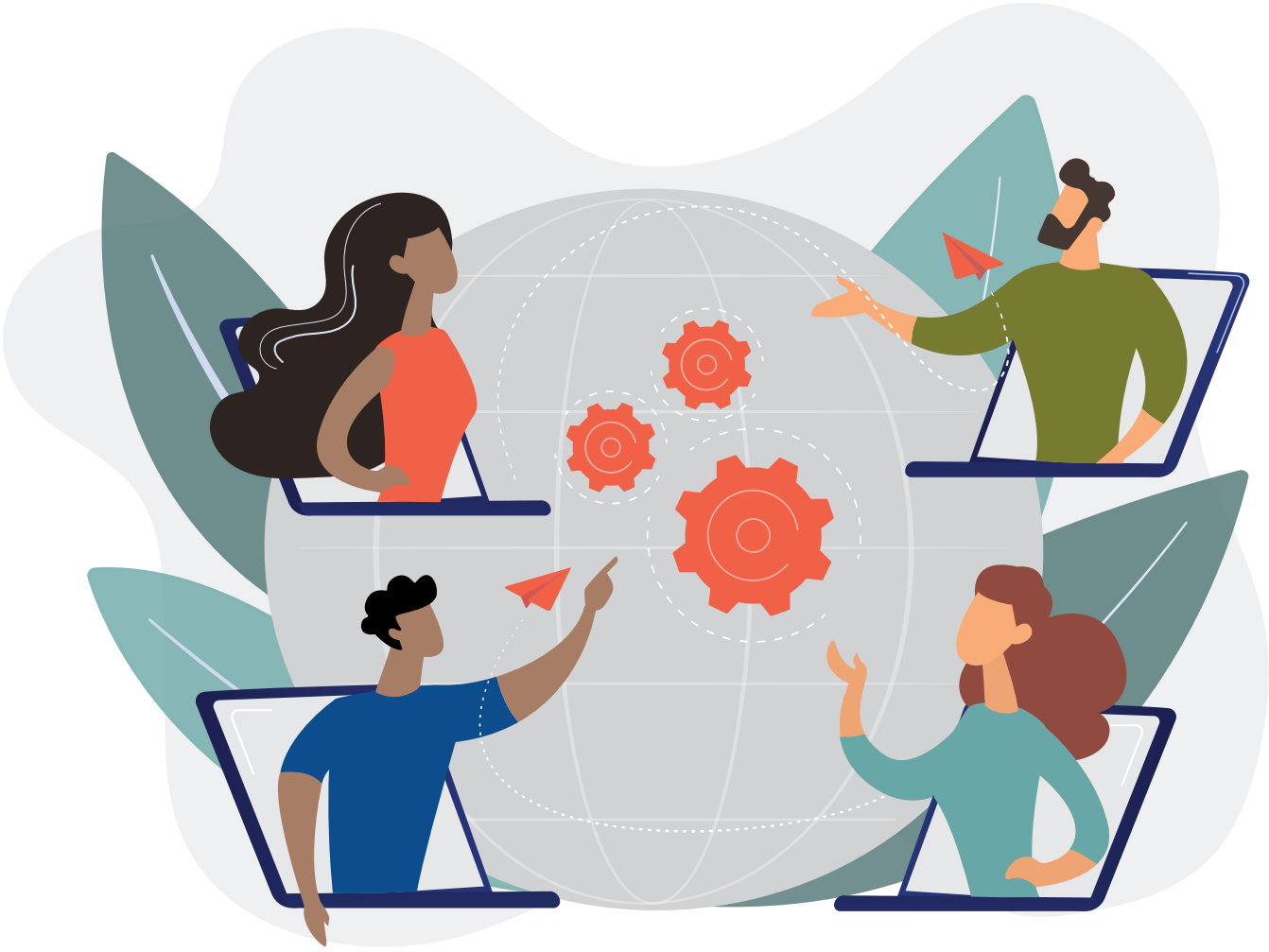
Stofnuninni bárust fjórar beiðnir um leyfi til notkunar þjóðfána Íslendinga í skráðu vörumerki. Veitt hefur verið eitt leyfi, einni umsókn var hafnað og tvær eru enn til meðferðar hjá stofnuninni. Skráðum lánamiðlurum fjölgaði um fjóra.



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 Fjölmiðlanefnd, 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 og Félag íslenskra bifreiðaeigenda.

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 samstarfshópum 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.

Á vettvangi þessa Norræna samstarfs var á árinu haldið Norrænt málþing neytendaverndarstofnana og er stefnt að því að halda slíkt málþing reglulega. Að þessu sinni var málþingið haldið af Forbrukertilsynet í Noregi. Komu þar saman helstu sérfræðingar í málaflokknum frá hverju ríki, sátu fyrirlestra og tóku þátt í umræðum um málefni sem varða stofnanirnar og þau verkefni sem þar er sinnt. Á reglulegum fundum hópanna hittast eingöngu sérfræðingar innan stofnananna en á málþinginu er áhersla lögð á að fá inn utanaðkomandi sérfræðingar sem dýpkað geta á þekkingu starfsfólksins.



Fjárhagur

Yfirlit um afkomu ársins 2023

	2023	2022
Tekjur		
Tekjufærsla fjárveitinga	135.200.000	127.600.000
Seld þjónusta	17.639.800	2.970.500
Framlög og ýmsar tekjur	2.540.293	0
Tekjufærsla frestaðra tekna fyrri ára	1.382.063	9.757.625
Tekjur samtals	**156.762.063**	**140.328.125**
Gjöld		
Laun og launatengd gjöld	116.002.575	124.870.204
Annar rekstrarkostnaður	36.075.246	34.816.260
Vaxtagjöld, verðbætur og gengistap	4.712	2.614
Afskriftir	1.382.063	9.757.625
Gjöld samtals	**153.464.596**	**169.446.703**
Afkoma ársins	3.297.560	(29.118.578)

Birt með fyrirvara um staðfestingu Ríkisendurskoðunar.

Efnahagsreikningur, 31. desember 2023

	2023	2022
Eignir		
Fastafjármunir		
Handbært fé	18.026.871	12.804.269
Viðskiptakröfur	88.500	2.360.558
Tengdir aðilar	20.393.442	18.859.611
Aðrar kröfur og fyrirframgr. kostnaður	276.722	0
Varanlegir rekstrarfjarmunir	6.619.932	7.676.320
Fastafjármunir samtals	**45.405.467**	**41.700.758**
Skuldir		
Skuldir		
Tengdir aðilar	1.276.543	951.286
Viðskiptaskuldir	1.994.343	2.083.339
Ýmsar skammtímaskuldir	12.932.943	13.246.841
Frestun tekjufærslu fjárfestingaheimilda	8.014.079	6.596.142
Skuldir samtals	**24.217.908**	**22.877.608**
Eigið fé		
Hrein eign	21.187.559	18.823.150
Eigið fé samtals	**21.187.559**	**18.823.150**
Eigið fé og skuldir samtals	**45.405.467**	**41.700.758**



NEYTENDASTOFA

2024