

Fjárlaganefnd
b/t Haraldar Benediktssonar
Nefndasvið Alþingis
Austurstræti 8 – 10
150 Reykjavík

21. desember 2016

Efni: Ósk um leiðréttingu á stuðningi við neytendavernd

Samkvæmt þjónustusamningum sem Neytendasamtökin hafa gert við innanríkis- og velferðarráðuneytið fá samtökin 12 milljón króna fjárveitingu árið 2017. Skipta má þjónustusamningunum sem um ræðir í tvo hluta. Annars vegar er um að ræða þjónustusamning NS og innanríkisráðuneytisins sem tekur til þjónustu við neytendur og hins vegar er samningur NS og velferðarráðuneytisins sem snýr að aðstoð við leigjendur.

Neytendaaðstoðin hefur verið starfrækt samkvæmt sérstökum þjónustusamningi við innanríkisráðuneytið um árabíl. Þannig hefur þeim neytendum sem ekki eru félagsmenn hjá samtökunum verið gert kleift að leita til þeirra, þeim að kostnaðarlausu, og njóta ráðleggingar og leiðbeiningarþjónustu. Undanfarin ár hefur sú fjárhæð sem stjórnvöld hafa greitt samhliða samningnum farið lækkandi, þrátt fyrir að þjónustan hafi verið stórbætt og erindum hafa fjölgað gífurlega. Í ár hefur Neytendaaðstoðin svarað um 6000 erindum. Starfsmenn Neytendaaðstoðarinnar eru fimm, þar af eru tveir lögfræðingar og einn laganemi.

Leigjendaaðstoðin hóf göngu sína árið 2011 þegar samtökin gerðu sérstakan þjónustusamning við velferðarráðuneytið og hefur erindum til hennar fjölgað mikið frá ári til árs. Í ár verða erindin um 2.300 talsins og hefur fjölgun erinda verið stöðug á milli ára. Þjónustan er ætluð leigjendum íbúðarhúsnæðis, en eins og gefur að skilja er mikil og vaxandi þörf fyrir þessa þjónustu sökum þess hve erfitt ástandið er á húsnæðismarkaðnum. Í dag er laganemi í 80% starfi við að sinna erindum frá leigjendum en auk þess er lögfræðingur í um það bil 30% starfi fyrir þjónustuna.

Undanfarin ár hefur fjárveiting frá innanríkisráðuneytinu vegna þjónustusamnings um Neytendaaðstoðina farið stíglækkandi. Fjárveiting vegna þjónustusamnings um Leigjendaaðstoð við velferðarráðuneytið hefur fylgt vísitöluhækkunum. Neytendasamtökin telja að komið sé að þolmörkum hvað varðar þessa þjónustu og þær fjárveitingar sem stjórnvöld hafa varið til hennar. Telja samtökin að auka þurfi fjárveitingu hins opinbera vegna þjónustusamnings um Neytendaaðstoðina svo mögulegt verði að bregðast við þeirri miklu fjölgun erinda sem Neytendaaðstoðinni berast á hverju ári.

Einnig reka samtökin Evrópsku Neytendaaðstoðina á Íslandi (ENA) sem gerir m.a. íslenskum neytendum kleift að leita til NS vegna ágreinings við seljendur innan Evrópusambandsins og Noregs, eftir aðstoð. Einnig leita margir erlendir neytendur til ENA vegna viðskipta við seljendur hér á landi og hefur ENA tekið milligöngu fyrir þeirra hönd í fjölda mála. ENA veitir einnig upplýsingar um réttindi neytenda innan EES svæðisins og hefur sú upplýsingaþjónusta reynst mjög þörf og öflug á þessu sviði. Fjöldi erinda til ENA hefur farið stígvaxandi undanfarin ár og aukist jafnt og þétt.

Neytendasamtökin telja óréttlæt看legt hve fjárframlög hins opinbera til neytendamála og neytendaverndar hafa lækkað undanfarin ár. Þá hafa Neytendasamtökin tekið á sig miklar lækkanir á grundvelli þjónustusamnings um Neytendaaðstoð, sem mikilvægt er að leiðrétta. Samtökin hafa greitt með þjónustunni um árabíl og sjá ekki fram á að geta haldið því áfram.

Um er að ræða mikilvæga þjónustu við neytendur sem í mörgum tilfellum treysta á að stoð frá samtökunum, þegar brotið er á sjálfsögðum rétti þeirra samkvæmt lögum um neytendakaup, lögum um þjónustukaup, lögum um neytendalán o.fl. Eins og málum er nú háttað má segja að Neytendasamtökin niðurgreiði með félagsgjöldum þjónustu sem veitt er til ófélagsbundinna samkvæmt þjónustusamningum við hið opinbera.

Á næstu misserum munu Neytendasamtökin gefa út og þróa snjallsímaforritið „Neytandinn“. Forritið hefur verið í vinnslu að undanfögnu og verður öflugt tæki fyrir neytendur. „Neytandinn“ mun gera neytendum kleift að bera saman verð á dagvöru hér á landi með því einu að taka mynd af strimlinum sem þeir fá frá versluninni. Þannig verður til verðlagseftirlit sem neytendur hafa sjálfir í sínum höndum. Með „Neytandanum“ geta neytendur séð með auðveldum hætti hvar tiltekin vara er ódýrust og jafnvel hvar heilu innkaupakörfumar er ódýrastar. Neytandinn er hugsaður fyrir alla íslenska neytendur. Að undanfögnu hefur verið unnið að prófunum á Neytandanum og hafa þær gengið vonum framár. Appið verður kynnt laust eftir áramót.

Með vísan til þeirrar mikilvægu og raunar ómissandi þjónustu sem Neytendasamtökin veita íslenskum neytendum, annars vegar í gegnum Neytendaaðstoðina og hins vegar með Leigjendaaðstoðinni, óska Neytendasamtökin eftir aukinni fjárveitingu til samtakanna sem mun um leið skila sér til aukinnar neytendaverndar á Íslandi. Það er mat samtakanna að árlega þurfi að auka fjárveitingu um 10.000.000 kr. Eins og neðangreind tafla sýnir er um að ræða 7.500.000 króna aukafjárframlag vegna fyrrgreindra þjónustusamninga. Þá telja samtökin að 2.500.000 krónur þyrftu að koma til vegna snjallsímaforritsins Neytandans. Stjórnvöld hafa á síðustu árum, sér í lagi frá hruni bankakerfisins, litið framhjá neytendamálum hér á landi og gagnert minnkað fjárveitingu til þeirra en nú er kominn tími til að þeirri þróun verði snúið við, samhliða aukinni vitundarvakningu neytenda hér á landi.

Þjónustusamningar (þús. kr.)	2014	2015	2016	2017	2017
	Samningar	Samningar	Samningar	Samningar	Viðbót
<i>Velferðarráðuneytið</i>					
Leigjendaaðstoð.....	3.300	3.400	3.700	3.900	2.300
<i>Innanríkisráðuneytið</i>					
Leiðbeiningarþjónusta.....	3.000	3.000	2.500	2.500	2.000
Kvörtunarþjónusta.....	1.600	1.600	1.200	1.200	2.000
Úrskurðarnefndir.....	300	300	200	200	400
ECC.....	3.500	3.500	4.200	4.200	800
	8.400	8.400	8.100	8.100	5.200
Neytenda - App.....	0	0	0	0	2.500
Samtals	11.700	11.800	11.800	12.000	10.000

Virðingarfyllt


Ólafur Arnarson, formaður.