



# ALDURSEFTIRLIT

Janúar 2026

Skýrsla

Niðurstöður mælinga sem framkvæmdar voru dagana 12. – 31. janúar  
að beiðni Embættis landlæknis

*Better* Business

[www.betterbusiness.is](http://www.betterbusiness.is) - [info@betterbusiness.is](mailto:info@betterbusiness.is)

## Framkvæmd

1.1 Könnunin er gerð að beiðni Embættis landlæknis og framkvæmd dagana 12.–31. janúar 2026.

1.2 Listi með 21 verslun var fenginn af vinnur.is en þar sem ÁTVR var ein þeirra var gengið út frá hinum 20. Gerð var tilraun til kaupa hjá þeim öllum en sökum ýmissa tæknilegra annmarka s.s. á vefsíðum eða við greiðsluferli tókst að framkvæma kaup hjá 14 þeirra.

1.3 Gerðar voru 30 kannanir, frá einni upp í þrjár kannanir á hverja netverslun eftir stærð þeirra og umfangi, m.a. fjölda afhendingarstaða / afhendingarmáta.

## Huldur (*Mystery Shoppers*)

2.1 Verkefnið var unnið með tveimur 20 ára gömlum huldum af báðum kynjum

## Netverslanir

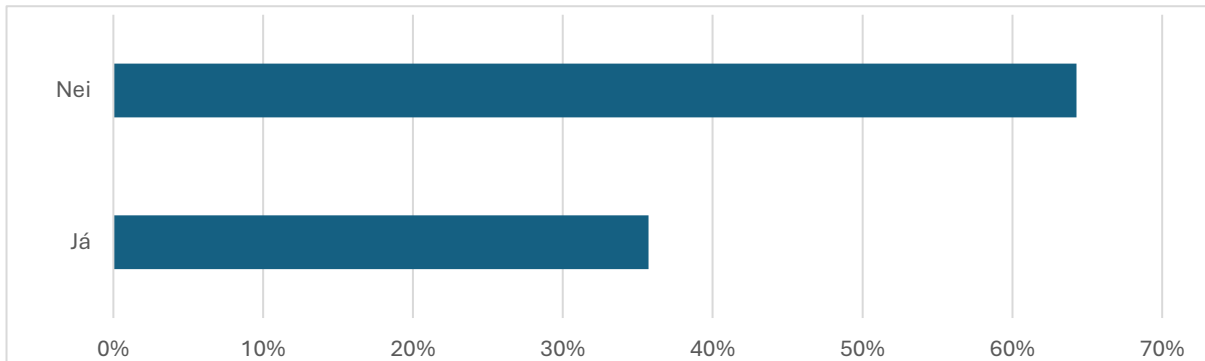
3.1 Kaup voru framkvæmd hjá 14 netverslunum með áfengi

3.2 Netverslanir voru valdar skv. 1.2 og eiga það allar sameiginlegt að selja áfenga drykki.

## Niðurstöður – Kaup

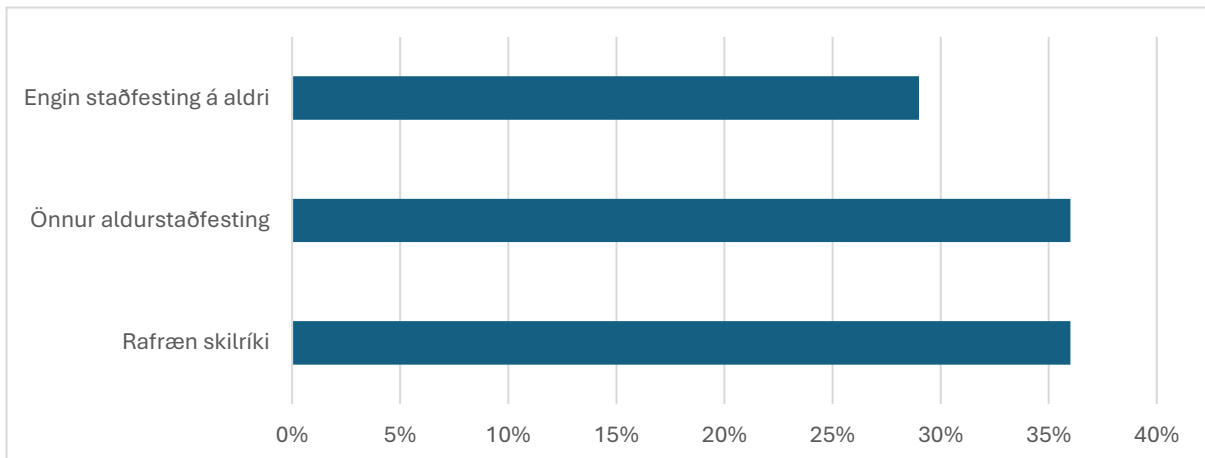
### 4.1 Rafræn skilríki

Niðurstaða könnunar var sú að spurt var um rafrænskilríki í 5 af 14 netverslunum eða í 36% tilfella



### 4.2 Önnur aldursstaðfesting

Af þeim 9 netverslunum sem ekki báðu um rafræn skilríki var hjá 5 þeirra óskað eftir annarskonar aldursstaðfestingu þar sem spurt var hvort viðkomandi hefði náð 20 ára aldri Já/Nei.



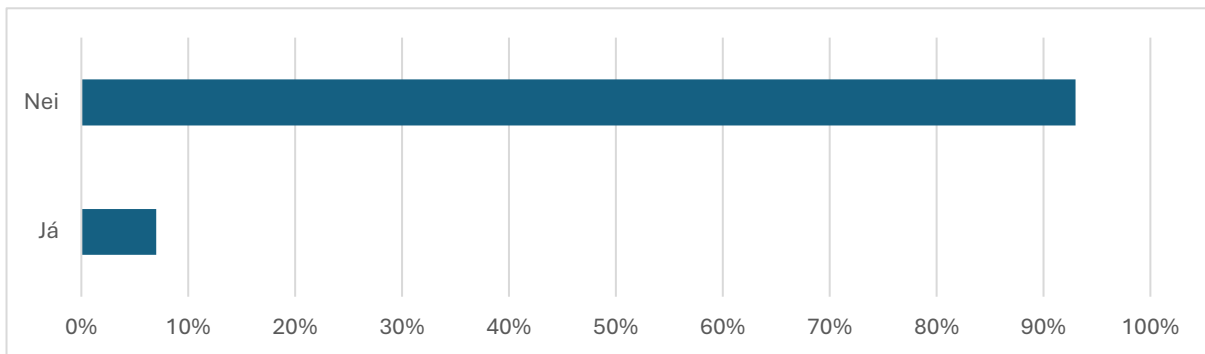
4.3 4 netverslanir af 14 spurðu hvorki um rafræn skilríki né óskuðu aldurs staðfestingar. Þá var það ekki sýnilegt með áberandi hætti að varan væri aldursskilyrt nema hjá einni þeirra.

## Niðurstöður – Afhending

### 5.1 Skilríki við afhendingu

Hulda var í 7% tilfella spurð um skilríki við afhendingu eða í 2 tilvikum af 30

Það er heildar niðurstaða mælinga, hvort sem um er að ræða afhendingu augliti til auglitis, einhverskonar rafræn afhending og póstbox.



### 5.2 Skipting milli afhendingarmáta var með eftirfarandi hætti:

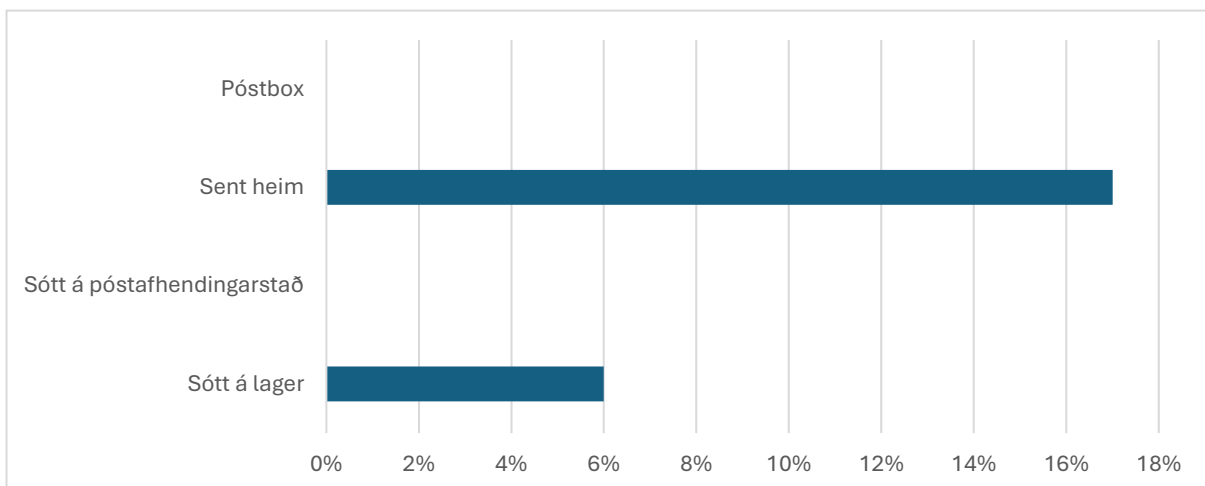
Sótt á lager seljanda: 16 kannanir (Eitt tilvik skilríkjaeftirlits)

Sótt á pósta afhendingarstað: 4 kannanir (Ekkert tilvik eftirlits)

Sent heim: 6 kannanir (Eitt tilvik skilríkjaeftirlits)

Sótt í póstbox: 4 kannanir (Ekkert tilvik eftirlits)

### 5.3 Óskað persónuskilríkja eftir flokki afhendingarmáta:



#### 5.4 Afhending án aðkomu einstaklinga

Í 20% tilfella var afhending rafræn eða með þeim hætti að einstaklingur kom ekki nærri afhendingu. Hér er því um að ræða póstbox, Pikkoló og afhendingu með vélrænum hætti.

#### 5.5 Rafræn skilríki við afhendingu

Við aðra afhendingu en á lager er í mörgum tilvikum stuðst við rafræn skilríki þ.e. til þess að nálgast afhendingarkóða þarf að skrá rafræn skilríki. Slíkt fyrirkomulag er stuðst við m.a. hjá Dropp.

Einstaklingurinn skráir sig því inn með rafrænum skilríkjum og fær QR kóða, ýmist til þess að sýna á póstaafhendingarstað, við heimsendingu eða til þess að komast inn í t.d. Pikkoló. QR kóðinn virkar í flestum tilvikum tímabundið.

Fjallað er nánar um þetta fyrirkomulag í athugasemdum

### **Athugasemdir**

#### 6.1 Afhendingarmáttar

*Kannaðir voru ýmsir afhendingarmáttar í þeim tilvikum sem ekki var afhent á lager. Vörur voru sendar með flutningsaðilum sbr. Dropp og Wolt, sóttar í póstbox, Pikkoló og á afhendingrastaði Dropp og Eimskip.*

*Vörur voru afhentar í heimahúsum, á vinnustað og í bílakjallara.*

**Sendlar:** *Aðeins var spurt um skilríki í einu þessa tilvika en það var eigandi verslunar sem sjálfur sendir heim sem óskaði skilríkja við afhendingu.*

**Starfsfólk afhendingarstaða:** *Enginn starfsmaður á afhendingarstað s.s. N1 og Olís óskaði skilríkja við afhendingu*

**Starfsfólk á lager netverslana:** *Einn starfsmaður á lager netverslunar óskaði skilríkja en farið var í 16 slíkar heimsóknir.*

## 6.2 Póstbox og Pikkoló

Eðlilega er skilríkjaeftirlit útilokað ef varan er send á ómannaða stöð til afhendingar. Ákveðnar varúðarráðstafanir eru gerðar þar sem QR kóða þarf til þess að komast að vörunni, oft með rafrænum skilríkum. Þó ekki í öllum tilvikum.

Hægt er að komast fram hjá þessu öryggi með því að fullorðinn einstaklingur samþykki rafræn skilríki fjarri afhendingarstöð

### **Sérstök tilraun:**

Sérstök tilraun var gerð í þessu samhengi þar sem fullorðin einstaklingur keypti vöru með rafrænum skilríkum og óskaði afhendingar í Pikkoló.

Sá sem keypti vöruna áfram sendi síðan afhendingarkóða á 18 ára einstakling þessum 18 ára einstakling var síðan fylgt af verkefnastjóra á staðinn til þess að sækja vöruna.

Þegar hin 18 ára var komin á staðin opnaði hún afhendingarkóðann og var þá óskað rafrænna skilríkja. Upphaflegur kaupandi sat heima og samþykkti ræna skilríkja beiðni og sú 18 ára gekk inn og sótti vöruna.

## 6.3 Afhending utandyra

Í heimsendingu, sérlega hjá Wolt er hægt að velja hvaða staðsetningu sem er til afhendingar. Skoðað var hvort hægt væri að velja bílakjallara sem afhendingarstað og var það möguleiki. Í þessu tilviki var varan því afhent án skilríkjaeftirlits með mjög skjótum hætti

## 6.4 Afhending til annara en kaupanda

Í einu tilviki var kannað hvort vara yrði afhent á lager til annars einstaklings en þess sem keypti vöruna. Huldun mætti í afgreiðslu og sagðist vera að sækja vöru – á sínu nafni.

Þegar sú pöntun fannst ekki spurði huldun hvort gæti verið að hún væri á nafni kaupandans.

Svo reyndist vera og varan var afhent til huldunnar og án skilríkjaeftirlits.

## Heilindastefna

7.1 Better Business ehf. er hluti af MSPA – *Mystery Shopping Professionals Association*

Öll aðildarfyrirtæki MSPA hafa undirritað siðareglur sambandsins. Við vinnum einnig innan ramma útgefinna leiðbeininga sem settar eru fram til að auka fagmennsku innan geirans.<sup>1</sup>

7.2 Þátttakendur sem framkvæma kannanir (*huldur*) undirrita samkomulag um heilindastefnu ásamt því að undirrita skjal þess eðlis að þeim hafi ekki verið leiðbeint að fyrir fram ákveðinni niðurstöðu.

7.3 Better Business tekur ekki afstöðu með eða á móti tilvist netverslana með áfengi. Framkvæmd þessi og skýrsluskil snýr eingöngu að skilríkjaeftirliti og er hún framkvæmd með sama hætti og skoðun á öðrum aldursskilgreindum vörum og með viðurkenndum aðferðum.

7.4 Varðandi *sérstaka tilraun* (6.2) skal tekið fram að þátttakandi sem ekki hafði náð 20 ára aldri var í fylgd fullorðins einstaklings og sú vara sem sótt var endaði ekki í fórum þátttakandans.

---

<sup>1</sup> <https://mspa-ea.org/ethics-and-standards.html>