

Handläggare
Mikael Josephson
Telefon: 076-1209035**Till**
Norrmalms stadsdelsnämnd
2016-02-04

Uppföljning av konsumentvägledning - anmälningssärende

Förvaltningens förslag till beslut

Förvaltningens tjänsteutlåtande läggs till handlingarna.

Johanna Engman
stadsdelsdirektörAnne Höjer
avdelningschef

Sammanfattning

Råd & Rön/Konsumentcentrum utför konsumentvägledning på uppdrag av Kungsholmens, Norrmalms, Södermalms och Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnder.

Konsumentvägledningen i Konsumentcentrums regi erbjuder brukarna en kvalificerad, mångskiftande och tillgänglig information om konsumentfrågor.

Bakgrund

Konsumentcentrum utför konsumentvägledning på uppdrag av Kungsholmens, Norrmalms, Södermalms och Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnder. Det gemensamma avtalet, vilket förvaltas av Norrmalm, avser perioden från och med den 1 september 2012 till och med den 31 augusti 2016, efter att ha förlängts två år. Avtalet kan förlängas i ytterligare ett år om överenskommelse om detta tecknas senast den 29 februari 2016.

Konsumentcentrum är en enhet inom Råd & Rön AB som ägs av Sveriges Konsumenter, en partipolitiskt obunden samarbetsorganisation som verkar för ökat konsumentinflytande.

Konsumentcentrum har 3 konsumentvägledare, motsvarande 2,5 helårsanställning. De ger även konsumentvägledning åt ett antal andra stadsdelsnämnder och kommuner.

Ett uppföljningsbesök genomfördes på Konsumentcentrum den 18 december 2015.

Från Råd & Rön/Konsumentcentrum deltog:

- Carina Lundgren, VD
- Maria Wiezell, konsumentvägledare

Från Norrmalms stadsdelsförvaltning deltog:

- Anne Höjer, avdelningschef
- Mikael Josephson, utvecklingssekreterare

Ärendet

Årligen redovisas verksamheten i en verksamhetsberättelse vilken sammanställs i mitten av januari påföljande år (bilaga 1). Månadsvis redovisas ärenden och kontakttillfällen samt om kontakt tagits via telefon, e-post, sociala medier, brev eller besök. Eftersom Konsumentcentrum endast ger service till brukare som bor inom något av de områden som upphandlat tjänsten redovisar man även statistik för antalet avvisade ärenden.

Under år 2015 har Konsumentcentrum haft följande antal kontakter, fördelade på de fyra stadsdelsnämnder:

- 1 155 Södermalm
- 749 Norrmalm
- 711 Hägersten-Liljeholmen
- 583 Kungsholmen

Antalet kontakter har dock minskat avsevärt sedan år 2014. Då motsvarande siffror var:

- 1 698 Södermalm
- 1 115 Norrmalm

- 1 070 Hägersten-Liljeholmen
- 859 Kungsholmen

Orsaken till det minskade antalet kontakter är att Konsumentverket den 31 mars 2015 inrättade tjänsten Hallå Konsument, en konsumentvägledning vilken vänder sig till hela Sverige. Konsumentverkets tjänst består dock endast av allmän information. Därför vänder sig fortfarande många till Konsumentcentrum som nu har fått mer tid till att hjälpa personer som söker rättelse med hur de ska formulera sig samt att sätta sig in i specifika avtalsfrågor, vilka tenderar att bli mer och mer komplicerade.

Av dem som kontaktar Konsumentcentrum utgörs 90 procent av konsumenter som har klagomål på en tjänst eller en vara. Andelen som vill ha förköpsinformation har sjunkit under åren och är nu 10 procent. De tjänster och varor som klagas på är i första hand hantverkstjänster i den egna bostaden samt tele, TV och Internet samt fiberuppkopplingar. Det kommer även många klagomål på bilar, möbler och hushållsapparater.

Konsumentvägledarna konstaterar att de allt mer aggressiva försäljningsmetoderna i såväl butiker, tillfälliga säljställen och telefonförsäljning gör att konsumenterna har svårt att värja sig. Konsumentens kunskap om avtal och garantier är i regel låg. Vissa företag erbjuder tjänster som uppenbarligen missgynnar konsumenten. Dessa företag förlitar sig på att konsumenten inte ska förstå den egentliga kostnaden eller falla till föga inför hotet om inkassokrav.

Under hösten 2015 genomförde Konsumentcentrum en brukarundersökning bland sina konsumenter. Av utskickade 356 enkäter har man fått in 214 svar. Alltså en svarsfrekvens på 60 %. För att locka så många som möjligt har de svarande erbjudits att vara med i en utlottning av prenumeration på tidningen Råd & Rön. Man valde sedan ut 25 första svaren från konsumenter i var och en av de fyra stadsdelarna, alltså sammanlagt 100 enkäter. (Bilaga 2)

- 93 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Det var enkelt för dig att få kontakt med konsumentvägledningen. En stor skillnad jämfört med 2014 då det var 80 % som instämde helt eller delvis med påståendet.
- 100 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du blev bra bemött. (98 % år 2014)

- 95 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du fick hjälp så att du sedan visste hur du skulle gå vidare. (85 % år 2014)
- 97 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du kommer att kontakta konsumentvägledningen igen om du behöver vägledning. Samma som år 2014

I denna nöjd kund-undersökning konstateras följaktligen att konsumenterna är mycket nöjda med konsumentvägledarnas tillgänglighet och bemötande och att man kände sig hjälpt och att man mycket kan väl tänka sig att kontakta konsumentvägledningen igen. Däremot framgår det att många konsumenter har svårt att förstå varför det är olika service beroende på i vilken stadsdel man bor. Många stadsdelsområden har organiserat sin konsumentvägledning på annat sätt och saknar avtal med Konsumentcentrum.

För de stadsdelsnämnder som har avtal med Konsumentcentrum kan telefoniderna variera, beroende på vad som ingår i avtalet. Konsumentvägledarna ägnar ansenlig tid åt att förklara för konsumenter varför de inte kan erbjudas rådgivning och anser att informationen på stockholm.se, om den konsumentvägledning som de olika stadsdelsnämnderna erbjuder behöver bli tydligare.

Konsumentcentrum upprättar en lista över de företag som det klagas mest på. I de ärenden där man bedömer det som lämpligt informerar man om möjligheten till budget- och skuldrådgivning. 90 procent av frågorna kommer via telefon. Konsumentvägledarna avslutar alla telefonsamtal med att tala om sitt namn för att underlätta för brukaren att åter ta kontakt.

Vid sidan av den huvudsakliga verksamheten säljer Konsumentcentrum utbildnings- och föreläsningssupplett. Detta påverkar dock ej avtalet. Likaså medverkar Konsumentcentrum regelbundet i olika media, bland annat i den egna konsumenttidningen Råd & Rön.

I avtalet mellan stadsdelsförvaltningarna och Råd & Rön/Konsumentcentrum är inte tydliggjort i vilken utsträckning konsumentrådgivningen kan ha stängt för semester och fortbildning. Parterna tolkar avtalet så att konsumentrådgivningen för detta ändamål kan ha upp till två veckor stängt under ett verksamhetsår. Detta är också i enlighet med den praxis som tidigare tillämpats mellan parterna.

Avtalet kan förlängas i ytterligare ett år (till den 31 augusti 2017) om parterna träffar överenskommelse därom senast den 29 februari 2016. Därefter kan avtalet inte förlängas. Norrmalm förvaltar avtalet och har för avsikt att förlänga det om inte någon av de övriga tre stadsdelsnämnderna motsätter sig en förlängning. Beslut om förlängning fattas av stadsdelsdirektören.

Vid en förnyad upphandling av konsumentvägledning vore det en fördel om denna gjordes gemensamt för hela Stockholms stad, eftersom konsumenterna har svårt att förstå att tjänsten är begränsad enbart till vissa stadsdelsnämnder.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom socialtjänstavdelningen.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Utföraren bedöms möta i avtalet ställda krav.

Konsumentvägledningen i Konsumentcentrums regi erbjuder brukarna en kvalificerad, mångskiftande och tillgänglig information om konsumentfrågor. Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden beslutar att lägga ärendet till handlingarna.

Bilagor

1. Statistik och verksamhetsberättelse 2015
2. Nöjd kund-undersökning 2015