

**Handläggare**  
Mikael Josephson  
Telefon: 076-120 90 35**Till**  
Norrmalms stadsdelsnämnd  
2017-02-02

## **Uppföljning av konsumentvägledning - anmälningssärende**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Anmälan läggs till handlingarna.

Johanna Engman  
stadsdelsdirektörSusanna Halldin  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Råd & Rön/Konsumentcentrum utför konsumentvägledning på uppdrag av Kungsholmens, Norrmalms, Södermalms och Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnder. Det gemensamma avtalet har förlängts i totalt tre år och kan därefter inte förlängas ytterligare när det löper ut den 31 augusti 2017. En ny upphandling av konsumentvägledningstjänster är därför påbörjad.

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

Utföraren bedöms möta i avtalet ställda krav.

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

## Bakgrund

Konsumentcentrum utför sedan 2012 konsumentvägledning på uppdrag av Kungsholmens, Norrmalms, Södermalms och Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnder. Det gemensamma avtalet, vilket förvaltas av Norrmalm och har förlängts i totalt tre år, löper ut den 31 augusti 2017. Avtalet kan därefter inte förlängas ytterligare. En ny upphandling av konsumentvägledningstjänster är därför påbörjad.

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 helårsanställningar. De ger även konsumentvägledning åt ett antal andra stadsdelsnämnder och kommuner.

Ett uppföljningsbesök genomfördes på Konsumentcentrum den 13 december 2016.

Från Råd & Rön/Konsumentcentrum deltog:

- Maria Wiezell, konsumentvägledare
- Stina Johannesson, konsumentvägledare
- Från Norrmalms stadsdelsförvaltning deltog:
  - Susanna Halldin, avdelningschef
  - Mikael Josephson, utvecklingssekreterare

Carina Lundgren, VD för Råd och Rön skulle deltagit, men var sjuk.

## Ärendet

Årligen redovisas verksamheten i en verksamhetsberättelse vilken sammanställs i januari påföljande år (bilaga 1). Månadsvis redovisas ärenden och kontakttillfällen samt om kontakt tagits via telefon, e-post, sociala medier, brev eller besök. Statistiken är uppdelad på de fyra nämndernas stadsdelsområden. 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 2016 har Konsumentcentrum haft följande antal kontakter, fördelade på de fyra stadsdelsområdena, år 2015 inom parentes:

- 794 (1 155) Södermalm
- 515 (749) Norrmalm
- 527 (711) Hägersten-Liljeholmen
- 438 (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. Konsumentvägledarna kan även ta kontakt med det företag som en fråga gäller. Det är viktigt att påpeka att vägledarna inte företräder konsumenten utan har en neutral roll där information om gällande lagstiftning och regelverk är utgångspunkten.

Av de som kontaktar Konsumentcentrum utgörs 93 procent av konsumenter som har klagomål på en tjänst eller en vara. Andelen som vill ha förköpsinformation har sjunkit under åren och är nu 7 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 2016 genomförde Konsumentcentrum en brukarundersökning bland sina konsumenter. Av utskickade enkäter valde man de 25 först inkomna från var och en av de fyra förvaltningar som gemensamt har avtal om konsumentvägledning, alltså 100 svar. Råd & Rön. (Bilaga 2)

- 95 procent instämmer helt eller till stor del med påståendet: Det var enkelt för dig att få kontakt med konsumentvägledningen. En liten skillnad jämfört med 2015

då det var 93 procent som instämde helt eller delvis med påståendet.

- 98 procent instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du blev bra bemött. (100 procent år 2015)
- 95 procent instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du fick hjälp så att du sedan visste hur du skulle gå vidare. (95 procent år 2015)
- 99 procent instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du kommer att kontakta konsumentvägledningen igen om du behöver vägledning. ( 97 procent år 2015)

I denna nöjd kundundersökning konstateras följaktligen att konsumenterna är mycket nöjda med konsumentvägledarnas tillgänglighet och bemötande och att man kände sig hjälpt och att man mycket väl kan tänka sig att kontakta konsumentvägledningen igen.

Många konsumenter har svårt att förstå varför det är olika service beroende på i vilket stadsdelsområde man bor. För de stadsdelsnämnder som har avtal med Konsumentcentrum kan telefontiderna variera, beroende på vad som ingår i avtalet. Konsumentvägledarna ägnar ansevärd 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. Många stadsdelsnämnder har organiserat sin konsumentvägledning på annat sätt och saknar avtal med Konsumentcentrum. Många kunder skulle även vilja kunna besöka vägledarna för att enkelt kunna visa avtal och andra handlingar.

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. Av frågorna kommer 85 procent via telefon. De övriga genom e-post. 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.

Den ideella organisationen Sveriges Konsumenter äger Råd och Rön. Konsumentrådgivarna påpekade att de ingår i ett sammanhang där alla anställda på kontoret, cirka 25 personer, arbetar med

konsumentfrågor, vilket innebär mycket samlad kunskap på området.

I avtalet mellan de fyra stadsdelsnämnderna 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.

Råd och Rön/Konsumentcentrum har upphandlat en ny teleleverantör. Något som medfört problem så till vida att konsumentvägledarna inte ser hur många som står i kö och de som ringer inte får reda på sin plats i kön. Detta trots att detta är ett krav i teleavtalet.

En förnyad gemensam upphandling av konsumentvägledning har initierats med sikte på nytt avtal om konsumentvägledning från den 1 september 2017.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom äldre- och socialtjänstavdelningen.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Utföraren bedöms möta i avtalet ställda krav.

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

### **Bilagor**

1. Verksamhetsberättelse 2016
2. Nöjd kund-undersökning 2016
3. Ärenden per typ av vara eller tjänst