

Jessica Dennerlov
Kommunsekreterare
jessica.dennerlov@ekero.se

Konsumentvägledning i Ekerö kommun

Dnr KS19/147-100

Inledning

Ekerö kommun står inför beslut att göra en ny upphandling av tjänsten konsumentvägledare, då det nuvarande avtalet för tjänsten går ut vid årsskiftet. Detta har väckt frågan huruvida Ekerö kommun ska fortsätta att erbjuda konsumentvägledning. I och med detta har följande utredning genomförts i frågan.

Kommunal konsumentvägledning

Den kommunala konsumentvägledningen hjälper konsumenter både inför och efter köp av varor och tjänster. Konsumenter som inte är överens med företaget i samband med ett köp kan få konsumentvägledningens hjälp att lösa tvisten. Konsumentvägledningen ger även hjälp och råd inför en eventuell prövning i Allmänna reklamationsnämnden.

Konsumentvägledning är en frivillig verksamhet och det finns inga krav på omfattning, benämning av tjänsten eller vad vägledningen ska innehålla. Däremot finns det rekommendationer från riksdagen i propositionen 1985/86:121. Enligt propositionen bör kommuner erbjuda konsumentvägledning som arbetar både med enskild rådgivning och förebyggande arbete. Kommunen ska också enligt Socialtjänstlagen (2001:453) ge ekonomisk rådgivning till skuldsatta personer.

Då kommunerna själva bestämmer om de ska tillhandahålla konsumentvägledning varierar omfattningen av och inriktningen på den konsumentvägledning som erbjuds mellan kommunerna. Vissa kommuner har valt att samarbeta kring konsumentvägledning. De kommuninvånare som inte har någon kommunal konsumentvägledning hänvisas ofta till upplysningstjänsten Hallå konsument eller Allmänna reklamationsnämnden.

Konsumentverkets konsumentvägledning

Konsumentverket erbjuder konsumentstöd direkt till konsumenter via flera kanaler, varav upplysningstjänsten Hallå konsument är den mest använda. När Hallå konsument startade 2015 innebar det att staten utökade sitt åtagande för det

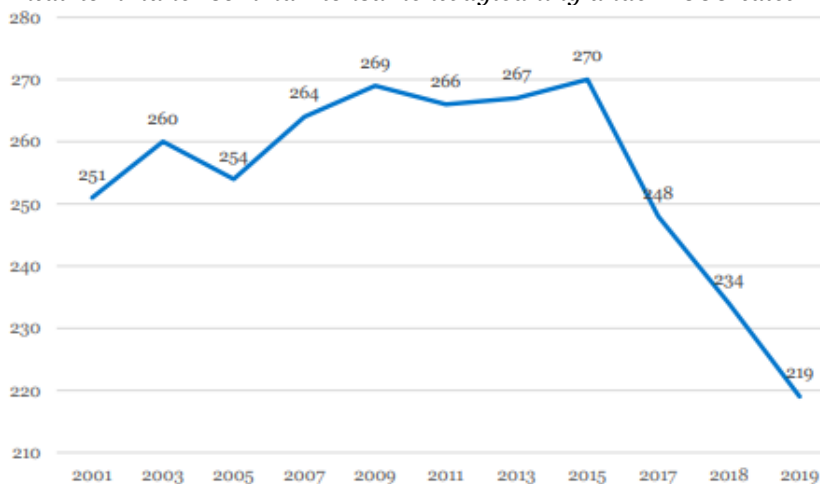
oberoende konsumentstödet. Tjänsten samordnas av Konsumentverket i samverkan med tretton myndigheter och de fyra konsumentbyråerna Telekområdgivarna, Bank- och finansbyrån, Försäkringsbyrån samt Energimarknadsbyrån. Vägledarna inom Hallå konsument svarar på frågor eller hjälper konsumenten vidare till experter hos andra myndigheter, konsumentbyråer, kommunal konsumentvägledning eller budget- och skuldrådgivning. Personlig vägledning ges alla vardagar via telefon, frågeforum, chatt eller e-post.

Konsumentverket presenterar årligen en rapport *Läget i landet* där de kartlägger kommunernas konsumentvägledning. Syftet med rapporten är att belysa den kommunala konsumentvägledningens omfattning och utveckling för regering, kommuner, myndigheter, med flera.

Kommunernas konsumentvägledning i landet och länet

219 av Sveriges 290 kommuner har idag konsumentvägledning. En trend som råder sedan några år tillbaka är att flera kommuner valt att sluta erbjuda konsumentvägledning. Statistiken nedan från Konsumentverkets rapport *Läget i landet – KVL 2019* (2019:4) visar på en kraftig minskning sedan 2015, samma år som Konsumentverket startade verksamheten Hallå konsument. Sedan dess har 51 kommuner slutat erbjuda konsumentvägledning.

Antal kommuner som har konsumentvägledning under 2000-talet



Källa: Konsumentverkets rapport 2019:4 *Läget i landet – KVL 2019*

I Stockholms län erbjuder hälften av kommunerna konsumentvägledning. Nedan redovisas vilka kommuner i länet som erbjuder konsumentvägledning, om de köper eller har tjänsten i egen regi, samt vilka kommuner som saknar konsumentvägledning.

Organisation och tid i Stockholms län

Kommun	Antal invånare 18 år eller äldre	Organisation	Timmar KVL per vecka 2019
Stockholms län	1 829 698		360
Bolkyrka	70 624	Egen	32
Danderyd	24 818	Saknar	0
Ekerö	20 621	Köper	4
Haninge	68 776	Saknar	0
Huddinge	84 019	Egen	30
Järfälla	60 204	Saknar	0
Lidingö	36 415	Saknar	0
Nacka	77 661	Egen	35
Nortälje	50 466	Saknar	0
Nykvarn	8 093	Saknar	0
Nynäshamn	22 399	Saknar	0
Salem	12 380	Egen	4
Sigtuna	36 514	Egen	2
Sollentuna	54 567	Egen	1
Solna	66 916	Saknar	0
Stockholm	770 476	Egen	215
Sundbyberg	40 407	Saknar	0
Södertälje	75 934	Egen	10
Tyresö	36 295	Egen	10
Täby	54 051	Saknar	0
Upplands Väsby	35 182	Egen	2
Upplands-Bro	21 622	Köper	3
Vallentuna	24 831	Saknar	0
Vaxholm	9 108	Saknar	0
Värdö	33 412	Egen	13
Österåker	33 907	Saknar	0

Källa: Konsumentverkets rapport 2019:4 *Läget i landet – KVL 2019*

Av de kommuner som erbjuder tjänsten är det endast två kommuner i länet som köper tjänsten, varav Ekerö kommun är en av dem. I hela riket är det dock vanligast att kommunerna köper sin konsumentvägledning framför att driva verksamheten i egen regi.

I rapporten framgår också att antalet kommuner som har konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning i en gemensam verksamhet, ökat under de senaste åren. Anledning till detta kan vara att många kommuner väljer att samla flera verksamheter i så kallade kontaktcenter.

Konsumentvägledning i Ekerö kommun

En utredning genomfördes 2006 av kommunkansliet med syfte att ta reda på hur en konsumentvägledningsfunktion skulle kunna se ut i kommunen. I utredningen gjordes bedömningen att det då inte fanns några goda förutsättningar för samarbete med andra kommuner. Kommunstyrelsen beslutade att Ekerö skulle upphandla

tjänsten då det var mer kostnadseffektivt än att anställa en egen konsumentvägledare. Sedan 2007 har Ekerö kommun upphandlat tjänsten, där konsumentvägledaren fyra timmar per vecka tar emot frågor från kommunens medborgare per telefon och mail.

Ekerös konsumentvägledare erbjuder en så kallad fördjupad konsumentvägledning vilket innebär att denne ger råd om hur konsumenten bör agera vid ett köp och vilken åtgärd som bör väljas vid en reklamation. Vägledaren kan granska handlingar och avtal mellan konsument och näringsidkare, hjälpa till med anmälan till Allmänna reklamationsnämnden och medverka aktivt till en uppgörelse vid en tvist.

Ekerö kommuns befintliga konsumentvägledare och även tidigare konsumentvägledare har angivit att frågeställningarna som inkommer går att lösa via telefon och mail och att de inte ser behov av personliga möten hos Ekerö kommuns medborgare.

Statistik från Ekerös konsumentvägledare visar att det under 2018 inkom 172 ärenden av rådgivande karaktär. Inom respektive ärende kan det förekomma flera kontakter. Tabellerna nedan visar vad ärendena handlar om, uppdelat på vara och tjänst. I Ekerö kommun handlar många ärenden framförallt om hantverkstjänster och betydande belopp.

Topp 5 fördelat på varor och tjänster

Vara – Topp 5	Typ av vara	Ekerö					
		Klagomål		Förfrågan		Summa	
		Antal	%	Antal	%	Antal	%
Dator/Telefon/Spelkonsol	Elektronik	17	9,9	-	-	17	9,9
Begagnad bil	Fordon	12	7,0	-	-	12	7,0
Fordon (ej bil)	Fordon	9	5,2	-	-	9	5,2
Ny bil	Fordon	5	2,9	-	-	5	2,9
Möbler/Husgeråd/Inredning	Hem & Trädgård	4	2,3	-	-	4	2,3

Tjänst – Topp 5	Typ av tjänst	Ekerö					
		Klagomål		Förfrågan		Summa	
		Antal	%	Antal	%	Antal	%
Hantverkstjänst	Bostadstjänst	44	25,6	1	0,6	45	26,2
Internet/fiber	Telekom	8	4,7	-	-	8	4,7
Kultur/Underhållning	Fritid & Resor	3	1,7	-	-	3	1,7
Spärrtjänst/ID-skydd/Larm	Annan tjänst	3	1,7	-	-	3	1,7
Flytt/Magasinerings	Bostadstjänst	2	1,2	-	-	2	1,2
Hotell/Semesterboende	Fritid & Resor	2	1,2	-	-	2	1,2
Hushållsapparat (reparation)	Reparationstjänst	2	1,2	-	-	2	1,2
Paketresa	Fritid & Resor	2	1,2	-	-	2	1,2
Sport/Fritid	Fritid & Resor	2	1,2	-	-	2	1,2
TV	Telekom	2	1,2	-	-	2	1,2
Totalt						172	

Förtydligande: Övrigkategorierna är dolda.

Urval: Tidsperiod: 2018-01-01 till 2018-12-31; Område: Kommun: Ekerö

Nedan följer statistik för 2019.

Topp 5 fördelat på varor och tjänster

Vara – Topp 5	Typ av vara	Ekerö	
		Klagomål	
		Antal	%
Begagnad bil	Fordon	15	11,0
Ny bil	Fordon	11	8,1
Dator/Telefon/Spelkonsol	Elektronik	9	6,6
Uppvärmning – System/Bränsle	Hem & Trädgård	5	3,7
Fritidsartiklar	Fritid & Hobby	3	2,2

Tjänst – Topp 5	Typ av tjänst	Ekerö	
		Klagomål	
		Antal	%
Hantverkstjänst	Bostadstjänst	45	33,1
Flytt/Magasinerings	Bostadstjänst	3	2,2
Hyresfrågor/kontrakt	Bostadstjänst	3	2,2
Paketresa	Fritid & Resor	3	2,2
Betalning	Finansiell tjänst	2	1,5
Ei	Bostadstjänst	2	1,5
Internet/fiber	Telekom	2	1,5
Sjuk/Olycksfallförsäkring	Försäkring	2	1,5
TV	Telekom	2	1,5

Totalt		136
---------------	--	------------

Förtydligande: Övrigtkategorierna är dolda.

Uval: Tidsperiod: 2019-01-01 till 2019-07-31; Område: Kommun: Ekerö

Från och med den 1 januari till och med den 31 juli i år har konsumentvägledaren haft 136 ärenden av rådgivande karaktär. Under de sju redovisade månaderna 2019 har konsumentvägledaren således haft 4,5 ärenden per vecka och 1,1 ärenden per timme.

Kostnaderna för konsumentvägledning var 2018 140 000 kr, vilket motsvarar 814 kr per ärende. För 2019 är kostnaderna 143 000 kr, vilket under de första sju månaderna motsvarar ca 613 kr per ärende.

Konsumentverkets syn på kommunal konsumentvägledning

Konsumentverket framhåller i rapporten (2019:4) att den kommunala verksamheten har en viktig roll för att ge konsumenter stöd. De har den lokala förankringen och kan ge ett personligt stöd. De konsumenter som har behov av ett fysiskt möte kan få det i de flesta kommuner som har konsumentvägledning. Konsumenten kan också vanligtvis återkomma till samma vägledare när ärendet kräver det. I vissa kommuner kan vägledarna ge en fördjupad konsumentupplysning där de hjälper till att tolka avtal eller andra dokument. Den kommunala vägledningen kompletterar på så vis övrig vägledning som finns att få.

Konsumentverket undersökte 2017 hur mycket de misslyckade köpen kostar, den så kallade konsumentskadan. I rapporten (2018:2) redovisas att misslyckade köp av varor och tjänster kostar svenska konsumenter 50 miljarder kronor årligen. Det motsvarar 7 000 kronor per person. Konsumentverket menar att detta bekräftar att

det finns samhällsekonomiska vinster att hämta genom att fortsätta utveckla de insatser som Konsumentverket och andra aktörer gör för att stärka konsumenternas ställning.

Statskontorets syn på kommunal konsumentvägledning

Statskontoret fick i maj 2018 uppdrag av regeringen att bedöma om stödet till konsumenter i form av opartisk information och vägledning är ändamålsenligt och effektivt. Utredningen som genomförts har främst varit inriktad på kommunernas konsumentvägledning och på Konsumentverkets upplysningstjänst Hallå konsument.

Enligt rapporten *Det oberoende konsumentstödet (2019:7)* har vägledarna på Hallå konsument kompetens att ta hand om allt mer komplexa ärenden. Konsumentverket ger vägledarna en relativt omfattande kompetensutveckling och de har i viss mån utvecklats till experter inom flera områden. Hallå konsument kan ibland besvara frågor mer ingående än vad den kommunala konsumentvägledningen kan. Användarna av tjänsten ökar och är i hög grad nöjda med den hjälp de får.

Det framgår i rapporten (2019:7) att antalet ärenden som kommer in till den kommunala konsumentvägledningen totalt sett nästan halverats sedan Hallå konsument startade. Det understryks att få kommuner har utnyttjat avlastningen från Hallå konsument till att fokusera sin egen verksamhet på personliga möten och utåtriktad verksamhet i enlighet med förhoppningarna inför starten av Hallå konsument. Konsekvensen av att fåtalet av kommunerna anpassat verksamheten så att den på ett ändamålsenligt sätt kompletterar Hallå konsument blir att flera kommuner erbjuder ett stöd som i stor utsträckning motsvarar eller är mer grundläggande än det stöd som Hallå konsument ger. Kommunerna överlappar därmed Hallå konsument, vilket kan göra det svårt att motivera att kommunen ska ha kvar sin konsumentvägledning.

Statskontoret gör bedömningen att det oberoende konsumentstödet sammantaget har blivit mer ändamålsenligt och effektivt efter att staten inrättade Hallå konsument. Men det har också bidragit till att allt färre kommuner erbjuder konsumentvägledning. Stödet har på så sätt försämrats för de konsumenter som behöver hjälp genom personliga möten.

Slutsats

Sedan Upplysningstjänsten Hallå konsument startats har konsumenternas möjligheter till konsumentvägledning utökats. Flera kommuner har i och med detta valt att inte fortsätta erbjuda konsumentvägledning.

Både Konsumentverket och Statskontoret framhåller i sina respektive rapporter en problematik med att kommunerna lägger ned att erbjuda konsumentvägledning då detta påverkar de konsumenter som är i behov av fysiska möten. I Ekerö kommun

erbjuds dock inte personliga möten med konsumentvägledare, vägledning ges endast via telefon och mailkontakt. Utifrån vad som angivits av Ekerös konsumentvägledare verkar behov av personliga möten inte heller finnas i dagsläget. Ifall Ekerö kommun väljer att inte upphandla tjänsten på nytt kommer kommunens medborgare således inte påverkas i detta hänseende. Ekerö kommuns medborgare kan dock påverkas i hänseendet att när de kontaktar en vägledare via Hallå konsument istället för kommunens vägledare så kan de inte fortsätta nyttja förmånen att få hjälp av samma vägledare vid ärenden med återkommande kontakter. Kommunens medborgare kan också påverkas då de i dagsläget erbjuds fördjupad konsumentupplysning av kommunens konsumentvägledare, medan Hallå konsument ger en mer övergripande vägledning.

Konsumentvägledning är en tjänst som i dagsläget finansieras med dryga 140 tkr per år. Kommunen är inte skyldig att erbjuda tjänsten och har således att besluta vad som är lämpligt för den egna verksamheten. Med tjänsten Hallå konsument kommer Ekerös medborgare ha tillgång till konsumentvägledning med hög tillgänglighet där det går att få hjälp alla vardagar av vägledare som besitter kompetens att ge ett kvalificerat stöd. Förslag till beslut blir därmed att inte göra någon förnyad upphandling av tjänsten.