

Statistik och verksamhetsberättelse för år 2015

Siffror inom parantes är 2014 års siffror

Kontakter

Från 1 januari till 31 december 2015 hade KonsumentCentrum **sammanlagt 5 308** (8 711) **kontakter** varav 1 045 var återkommande kontakter. Det är en minskning med 3 403 ärenden, eller 39 %, i jämförelse med 2014. Minskningen beror på att Konsumentverket den 31 mars 2015 öppnade den nationella rådgivningen Hallå konsument. Under åren som varit har många valt att kontakta Konsumentverket om man hade en konsumentfråga eftersom det varit en verksamhet som många känt till. Innan Hallå konsument inrättades möttes den som ringde Konsumentverket av att man skulle knappa in sitt postnummer och då fick man information om att man skulle vända sig till konsumentvägledningen i kommunen där man bodde. När Hallå konsument inrättades togs den här funktionen bort och man hamnar nu direkt hos Hallå konsument om man vill ha rådgivning. Detta har resulterat i att det blivit långa köer hos Hallå konsument eftersom den verksamheten bara var tänkt som ett komplement till den kommunala konsumentvägledningen. De åtgärder som hittills gjorts för att styra om samtal till kommunerna har ännu inte gett något resultat. Det här har för vår del gjort att trycket minskat och att vi kunna ägna mer tid åt varje konsument och också, när vi bedömt det vara meningsfullt, kontaktat säljaren.

Av 2015 års kontakter utgjordes **16** (17) % av **avvisningar**. Här ingår både avvisningar från konsumenter i andra stadsdelar och kommuner än de som vi hade avtal med och frågor som inte låg inom vårt område. Siffran ligger i nivå med 2014. Men om man bara tittar på avvisningar från andra kommuner och stadsdelar blev det en klar nedgång från Hallå konsuments tillkomst 31 mars. Under 2014, perioden 31 mars – 31 december, utgjordes 13 % av kontakterna av avvisningar från andra kommuner och stadsdelar, en siffra som överensstämmer med tidigare år. Under 2015 var siffran för motsvarande period 8 %. En effekt av Hallå konsuments tillkomst som vi välkomnat.

De avvisningar som vi haft under 2015 från konsumenter i andra stadsdelar och kommuner än de som vi hade avtal med följde tidigare års mönster med **Skarpnäck** i topp med **80** (189) st. Men uppenbarligen har många Skarpnäcksbor hittat till Hallå konsument under tisdagar – fredagar då Skarpnäck inte haft någon telefontid. På plats nummer två kom, precis som förra året, **Östermalm** där **68** (123) personer ringde de dagar de inte hade telefontid dvs. må, ti, to, fre. Av andra kommuner var det även här som förra året Solna som vi avvisade flest kontakter från, **27** (40) st. Solna var en av de kommuner som valde att lägga ner sin konsumentvägledning under 2015 med anledning av att Hallå konsument startade.

De avvisade kontakterna är inte medräknade i resterande del av rapporten.

Fördelningen av antalet kontakter mellan stadsdelar och kommun

Södermalm	1 155 (1698) kontakter	Tfn-tid må -fre	9 – 11, 13 -15
Enskede-Årsta-Vantör	792 (1 079) kontakter	- ” -	
Norrmalm	749 (1 115) kontakter	- ” -	
Hägersten-Liljeholmen	711 (1 070) kontakter	- ” -	

Kungsholmen	583 (859) kontakter	Tfn-tid må -fre 9 – 11,
Farsta	442 (581) kontakter	Tfn-tid må-fre 9 – 11, 13 - 14
Östermalm	396 (557) kontakter	Tfn-tid ons 9 - 11, 13 – 15
Falköping	372 ^{1/} (474) kontakter	Tfn-tid må, ons 9 - 11, 13 - 15, fre 9 - 11
Upplands-Bro	108 (184) kontakter	Tfn-tid tis. 9 - 12

Av de som kontaktade KonsumentCentrum under 2015 utgjordes **97 % (97 %)** av **konsumenter**. Övriga procent utgjordes till övervägande del av näringsidkare med konsumentfrågor samt privatpersoner som hade tvister med andra privatpersoner där flertalet handlade om köp av bostadsrätt.

Hur kontaktade konsumenterna KonsumentCentrum

84 (86) % i genomsnitt kontaktade KonsumentCentrum via telefon och resterande 15 % via e-post förutom några få brev och 18 besök (Enskede-Årsta-Vantör). Trots korta svarstider på e-posten valde konsumenterna, som tidigare år, att ringa. Här avviker Upplandsbro och Östermalm där antalet kontakter via e-post låg på **28 (27) %** respektive **26 (31) %**. Detta förklaras troligen av deras begränsade telefontider.

Vad klagade konsumenterna på under 2015

93 (94 %) av dem som kontaktade KonsumentCentrum 2015 gjorde det på grund av att de hade ett klagomål. Andelen som vill ha förköpsinformation har sjunkit stadigt. Skälet till detta kan vara att konsumenterna i större utsträckning söker information på nätet.

Under flera år har boendefrågor och frågor om Tele, TV och Internet varit de dominerande klagomålen. Så även under 2015 och då var det var boendefrågorna som var flest. Av sammanlagt **3 945 (5 679)** förstagångskontakter med klagomål utgjorde **23 (18) %** klagomål på boendefrågor, antal **873 (989)**. Här dominerade som vanligt klagomål på reparation och underhåll (hantverkstjänster) med knappt 71 % av alla klagomål avseende boendefrågor. Det har varit tvister om felaktiga tjänster och priser och arbeten som inte blev klara i tid. Det sistnämnde genererade en mängd frågor i slutet av året med anledning av de nya reglerna om rotavdrag 2016. Många konsumenter var oroliga för att de inte skulle kunna utnyttja 2015 års rotavdrag på grund av att arbetet inte blev klart inom den tid som avtalats med hantverkarna.

Som andra stora klagoområde kom **Tele, TV och Internet**. Där utgjorde 72 % klagomål på abonnemangstjänsterna. Längre låg klagomålen på apparaterna och tjänsterna på samma nivå. Att den här förändringen beror på att apparaterna blev bättre låter vi vara osagt. Istället kanske det handlat om att försäljningsmetoderna av abonnemang blivit allt mer aggressiva.

På tredje plats kom för fjärde året i rad klagomål på **Hem och hushållsprodukter** med **11 (11) %** av totala antalet klagomål, antal **411 (627)**. Av dessa klagomål var det 69 % som handlade om köp av möbler, husgeråd och annan inredning och resterande tredjedel om inköp av hushållsapparater, förutom några få reparationer av hushållsapparater. Här var klagomålen de samma som under många år tillbaka, att det tog alldeles för lång tid att få ett fel avhjälpt och att säljaren ville avhjälpa oändligt antal gånger samt att leveransen var försenad.

Fjärde största klagoområde var **Bilar och andra fordon** med 8 (8) %, antal 302 (464). Av dessa utgjorde 58 % klagomål på köp av bilar med stor övervikt på begagnade bilar. Här handlade det om att säljaren inte ville ta på sig ansvar för fel på bilen. 20 % av klagomålen på bilar utgjordes av reparationer som inte var fackmässigt utförda och skador som uppstått under tiden bilen var på verkstaden. Klagomål på andra fordon såsom cyklar, båtar, husvagnar utgjorde 14 % i den här kategorin.

Femteplatsen delades av **Resor och turism** samt **Övriga tjänster** med 8 % av klagomålen. **Resor och turism** låg på samma nivå även 2014 men **Övriga tjänster** betydligt längre ner på listan. Av klagomålen på **Resor och turism** uppgjorde 42 % klagomål på flygresor med försenade och inställda flyg, försenat och förlorad bagage och rätt till ersättning i dessa situationer. Paketresor utgjorde 20 % av klagomålen och där handlade det bl.a. om boende och avbeställningsskydd. Bland **Övriga tjänster** återfanns åtskilliga tjänster som konsumenterna lurats in i på olika fiffiga sätt men även seriösa tjänsteföretag som inte passade in någon annanstans i kategoriseringen av tjänster.

Därefter kom i fallande ordning klagomål på **Finans och försäkring, Kultur och fritid, Kläder och skor, Personlig vård och tillhörigheter, Vård och hälsa, Livsmedel, Övriga varor, Energi och vatten, Utbildning, Husdjur** och sist **Alkohol och tobak**.

Företag konsumenterna klagade på

Vår ambition var att registrera företag vid varje samtal som gällde klagomål. Men ibland ville konsumenten inte uppge företaget och ibland kom konsumenten inte ihåg namnet. Av 3 945(5 679) klagomål registrerades 3 183 (4 630) på ett företag 2015. Klagomål på ett företag betyder inte självklart att de agerat i strid mot konsumentlagarna. Här redovisas de företag som hade över femton klagomål 2014. Siffrorna inom parantes avser 2014.

Telenor	63 (76)	Tretti.se	20 (22)
Elgiganten	60 (63)	autopriser.net	19 (6)
3	57 (77)	Webhallen	19 (25)
Tele2	36 (77)	Comviq	17 (10)
Telia	31 (57)	SIBA	17 (28)
Com Hem	30 (69)	Electrolux	16 (8)
Media Markt	27 (28)	Folksam	16 (15)
Stoppa telefonförsäljning	26 (57)	Adressenheten i Sverige	15 (0)
Key Code	24 (16)	mySafety	15 (25)
Norwegian	24 (44)	SOVA	15 (13)
Mio	22 (24)		

Tjänsteföretagen inom tele, TV och Internet kom precis som tidigare år högst upp bland det företag som konsumenternas klagomål avsåg 2015. Ett antal företag har försvunnit från listan bl.a. Mobilizera som tidigare var ett företag som många konsumenter kontaktade oss om när de blivit pålurade mobiler, dator, surfplattor och abonnemang. De var inte utan klagomål under 2015 men minskade dessa från 74 st. 2014 till 14 st. 2015. Förmodligen har företagets löften om att förändra sina marknadsföringsmetoder faktiskt blivit verklighet. Ett företag har kommit till, Adressenheten i Sverige. Deras affärsidé var att ta betalt för något som man fick gratis hos Adressändringen och dessutom sämre eftersom de som köpte tjänsten av Adressenheten i Sverige fick en blankett som de själva måste fylla i och skicka till Skatteverket. Modern bondfångeri var vad det var.

Förvaltningsberättelse – information om verksamheten

KonsumentCentrum i Sverige AB startade i juni 2008 efter att Sveriges Konsumenter vunnit upphandlingen om konsumentrådgivning i fem stadsdelar i Stockholms stad: **Norrmalm, Kungsholmen, Södermalm, Östermalm och Hägersten - Liljeholmen**. Rådgivningen startade den 1 oktober 2008 med telefontider må - fre 9 - 11, 13 - 15. Under hösten 2009 utvidgades verksamheten med **Farsta** stadsdel med telefontid må - fre 9 - 11. Hösten 2011 kom **Enskede-Årsta-Vantör**:s stadsdel till, med telefontider som de ursprungliga stadsdelarna, våren 2012 tillkom **Upplands-Bros** kommun med telefontid ti 9 - 12 och hösten 2014 **Falköpings** kommun med telefontider må, on 9 - 11, 13 - 15, fre 9 - 11.

Under våren 2012 gjordes en ny upphandling som resulterade i ett nytt avtal med stadsdelsförvaltningarna **Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Norrmalm och Södermalm**. Avtalet gällde i två år från 1 september 2012 med möjlig förlängning två + ett år. En tvåårig förlängning gjordes 1 sept 2014. **Östermalm** valde att teckna ett eget avtal med en minskning av telefontiderna till ons 9 - 11, 13- 15. Avtalet var på två år inklusive en inledande försöksperiod på två månader och gick ut 31 augusti 2014. Från 1 sept 2014 gäller ett nytt avtal med samma telefontider och med tre månaders ömsesidig uppsägningstid. Avtalet med **Farsta** löpte ut 31 aug 2013 efter en avtalsperiod på två + ett + ett år. Det följdes av ett tillfälligt avtal fram till att en ny upphandling våren 2014. Från 1 juli 2014 gäller ett tvåårigt avtal med möjlighet till förlängning ett år. Telefontiden utökades men en timme på eftermiddagen, kl. 13 - 14. Avtalet med **Enskede-Årsta-Vantör** förlängdes med två år 1 september 2013. Våren 2015 gjordes en ny upphandling som ledde till ett nytt avtal som gäller till 31 augusti 2017 med möjlighet till förlängning sammanlagt tre år. Med **Upplands-Bro** tecknades ett nytt ettårigt avtal 30 april 2014 och som sedan förlängdes med ytterligare ett år t.o.m. 30 april 2016. Under hösten 2014 hörde **Falköping** av sig till KonsumentCentrum och tecknade ett avtal från 15 sept - 31 dec 2014. 18 december tecknades ett nytt avtal för perioden 1 jan - 31 maj 2015 och därefter har tre nya avtalsperioder kommit till; 1 juni - 31 augusti 2015, 1 september - 31 december 2014 samt 1 januari - 31 mars 2016.

Den ordinarie rådgivningspersonalen har under 2015 bestått av tre erfarna vägledare varav två på heltid och en på deltid. Två av dessa följde med från Norrmalm respektive Enskede-Årsta-Vantör i samband med upphandlingarna och en nyrekryterades 2008. Sedan våren 2012 har vi också haft juriststuderanden, anställda på timmar, för att täcka vikariebehovet. Hösten 2015 valde vi att inte ha några timvikarier då nedgången av antalet ärenden gjorde att vi klarade verksamheten på ordinarie bemanning.

Förutom rådgivning via telefon och e-post svarade en av konsumentvägledarna på besökarnas frågor i forumet på www.omboende.se, Boverkets och Konsumentverkets gemensamma boendeportal. Dessutom hade KonsumentCentrum en representant i Försäkringsförbundets Personförsäkringsnämnd. Båda uppdragen fortsätter under 2016.

Vid sidan av den huvudsakliga verksamheten rådgivningen, tar KonsumentCentrum sig an utbildnings och föreläsningssupplett när möjligheter ges. Under 2015 föreslände vi om konsumentlagstiftningen för pensionärer i projektet "Gilla din ekonomi" samt för Sveriges trädgårdsdesigner. KonsumentCentrum medverkade också i olika media under 2015, både internt i tidningen Råd & Rön och externt i bl.a. Plånboken, Plus, TV4, SVT, DN, Metro.