

Handläggare
Mikael Josephson
Telefon: 076-1209035

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Uppföljning av konsumentvägledning - anmälningssärende

Förvaltningens förslag till beslut

Förvaltningens tjänsteutlåtande läggs till handlingarna.

Johanna Engman
stadsdelsdirektör

Anne 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. Tjänsten har hög kvalitet och ger våra invånare bra stöd.

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 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 stadsdelar och kommuner.

Ett uppföljningsbesök genomfördes på Konsumentcentrum den 2 december 2014.

Från Råd & Rön/Konsumentcentrum deltog:

- Carina Lundgren, VD
- Stina Johannesson, konsumentvägledare
- 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 2014 har Konsumentcentrum haft följande antal kontakter, fördelade på de fyra stadsdelsnämnderna:

- 1 698 Södermalm
- 1 115 Norrmalm
- 1 070 Hägersten-Liljeholmen
- 859 Kungsholmen

Detta innebär att mellan 1,3 och 1,6 procent av invånarna i de olika stadsdelsnämnderna kontaktat Konsumentcentrum under året.

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. Det kommer även många klagomål på 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.

En brukarundersökning i form av 150 telefonintervjuer med personer som varit i kontakt med Konsumentcentrum genomfördes under perioden september till och med november 2014. I denna nöjd kund-undersökning (bilaga 2) konstateras att konsumenterna är mycket nöjda med konsumentvägledarnas tillgänglighet, bemötande och kunnighet och kan mycket 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 stadsdelsnämnder har organiserat sin konsumentvägledning på annat sätt och saknar avtal med Konsumentcentrum.

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.

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 föreläsningssupdrag. Detta påverkar dock ej avtalet. Likaså medverkar Konsumentcentrum regelbundet i olika media, bland annat i den egna konsumenttidningen Råd & Rön.

I avtalet mellan 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.

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. Tjänsten har hög kvalitet och ger våra invånare bra stöd.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden beslutar att lägga ärendet till handlingarna.

Bilagor

1. Verksamhetsberättelse 2014
2. Nöjd kund-undersökning 2014