

Statistik och verksamhetsberättelse för år 2014

Siffror inom parantes är 2013 års siffror

Kontakter

Från 1 januari till 31 december 2013 hade KonsumentCentrum **sammanlagt 8 711** (7 787) **kontakter**. Det är en liten ökning i jämförelse med fjolårets ca 1000 färre kontakter och som delvis beror på att vi sedan 15 september utökat verksamheten med Falköpingskommun. Resten beror troligen på den ökning av invånare som skett i de stadsdelar som vi arbetar åt. Någon reell ökning över tid handlar det inte om vilket överensstämmer med trenden över hela landet, att färre kontakter konsumentvägledningen. Något som troligen kan förklaras med att konsumenterna i större utsträckning hittar information på Internet. Den procentuella andelen av befolkningen i våra områden som anlidade konsumentvägledningen under 2014 är något högre jämfört med 2013.

Av 2014 års kontakter utgjordes **17** (19) % av **avvisningar**. Sedan vi tog den senaste versionen av Konsumentverkets statistikprogram Konstat i bruk, år 2012, har de procentuella avvisningarna legat på ungefär samma siffra. Stora flertalet av de avvisade kontakterna, **12** (13) % av alla kontakter, var personer som inte bodde i de stadsdelar eller kommuner som vi hade avtal med eller som ringde på tider då man inte hade telefontiden enligt vårt avtal med stadsdelsförvaltningen ifråga. Flest avvisningar, precis som 2013 och 2012, hade vi från **Skarpnäck** med **189** (182) st. Att Skarpnäck ligger i topp beror både på att de bara hade telefontid på måndag fm. samt att gränsen mellan Skarpnäcks och Enskede-Årsta-Vantör:s stadsdelsförvaltningar går igenom Enskede. Från **Östermalm** avvisade vi **123** (141) personer som ringde de dagar de inte hade telefontid dvs. må, ti, to, fre. Av andra kommuner var det flest avvisningar från Solna, **40** (30) st. som försämrade tillgängligheten för konsumentvägledningen under 2014.

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

Fördelningen av antalet kontakter mellan stadsdelar och kommun

Här framgår att Södermalms och Norrmalms stadsdelsförvaltningar hade procentuellt flest invånare som kontaktade KonsumentCentrum under 2014. Man kan ana ett mönster som följer tillgängligheten. Folkmängden är hämtat från Stockholms stads hemsida samt SCB.

		Folkmängd 2013-12-31 (2012-12-31)	Procent av invånarna som kontaktade KC
Södermalm	1 698 (1564) kontakter ^{1/}	126 144 (124 742)	1,4 (1,3)
Norrmalm	1 115 (982) kontakter ^{1/}	68 953 (68 456)	1,6 (1,4)
Enskede-Årsta-Vantör	1 079 (965) kontakter ^{1/}	94 867 (93 544)	1,1 (1,0)
Hägersten-Liljeholmen	1 070 (878) kontakter ^{1/}	80 876 (78 826)	1,3 (1,1)
Kungsholmen	859 (783) kontakter ^{1/}	67 353 (65 590)	1,3 (1,2)
Östermalm	557 (491) kontakter ^{2/}	69 053 (67 147)	0,8 (0,7)
Farsta	581 (490) kontakter ^{3/}	54 622 (53 239)	1,1 (1,0)
Upplands-Bro	184 (134) kontakter ^{4/}	24 703 (24 353)	0,7 (0,6)
Falköping	474 ^{d/} (475) kontakter ^{5/}	31 988 (31 689)	1,5 (1,5)

^{1/} Tfn-tid mån - fre 9 - 11, 13 - 15

^{2/} Tfn-tid ons 9 - 11, 13 - 15

^{3/} Tfn-tid mån - fre 9 - 11

^{4/} Tfn-tid ti 9 - 12

^{5/} Tfn-tid må, on 9-11, 13 -15, fre 9 - 11

^{6/} KC tog över verksamheten 15/9. Antal kontakter 15/9 - 3/12 var 104 och för motsvarande period 2013, 163.

Av de som kontaktade KonsumentCentrum under 2013 utgjordes **97 %** (97 %) av **konsumenter**. Övriga procent utgjordes till övervägande del av näringsidkare med konsumentfrågor samt privatpersoner som hade tvister med andra privatpersoner.

Hur kontaktade konsumenterna KonsumentCentrum

86 (87) % i genomsnitt kontaktade KonsumentCentrum via telefon och resterande 14 % via e-post förutom några få brev och fyra 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 27 % respektive 31 %. Detta förklaras troligen av deras begränsade telefontider.

Vad klagade konsumenterna på under 2014

94 (94 %) av dem som kontaktade KonsumentCentrum 2014 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.

När det gäller vad konsumenterna klagade på under 2014 så ser det nästan likadant ut som under 2013. **Tele, TV** och **Internet** låg på topp med **boende** i tät följd precis som under 2013. Det är de två problemområdena som brukar turas om att vara i topp i månadsstatistiken. Av sammanlagt **5 679** (5 041) klagomål under 2014, beräknade på förstagångskontakten, hade **20** (20) % av konsumenterna klagomål inom området **tele, TV** och **Internet**, antal **1074** (1024) och **18** (18) % hade klagomål inom området **boende**, antal **989** (925). Inom området **tele, tv** och **Internet** utgjorde **tjänsterna** och **varorna** lika stora andelar. När det gällde **tjänsterna** handlade det i stor utsträckning om avtal som konsumenterna inte ville ha eller missförstått innehållet i. Konsumenterna beskrev även under 2014 aggressiva försäljningsmetoder i såväl butiker, tillfälliga säljställen och telefonförsäljning, vilket gjorde att konsumenterna hade svårt att värja sig. När det gällde **varorna** fick konsumenten ofta höra att säljaren avvisade reklamationen, trots att konsumenten hade rätt att reklamera enligt konsumentköplagen, eftersom garantin gått ut. Elektronikhandeln tenderar mer och mer att skapa sina egna regler som inte överensstämmer med lagstiftning och praxis. Här är det precis samma problem som under 2013.

Av klagomål inom området **boende** utgjordes drygt 3/4 av klagomål på **reparation** och **underhåll** dvs. hantverkstjänster. Det handlade om tvist om priset, vad som skulle göras, när det skulle göras och fel på det som gjorts. Avsaknaden av eller bristfälliga kontrakt var en bidragande orsak till tvisterna. T.ex. hade konsumenterna sällan fått med en vitesklausul och hade därmed begränsad möjlighet till ekonomisk kompensation när arbetet drog ut på tiden.

Precis som för 2013 kom på tredje plats klagomål på **hem** och **hushållsprodukter** med **11** (10) % av totala antalet klagomål, antal 627. Drygt två tredjedelar av dessa klagomål handlade om **möbler, husgeråd** och **inredning** och resterande tredjedel om **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 försenade leveranser.

Även fjärdeplaceringen var densamma som under 2012 och 2013, **resor** och **turism** med **9 (9) %**, antal **492 (450)**. Ca hälften av klagomålen, **230 (191)**, handlade om **flygresor**, försenade och inställda flyg, försenat och förlorat bagage och rätt till ersättning i dessa situationer. Därefter kom **paketresor** med **81 (78)** klagomål och där handlade det bl.a. om boende och avbeställningsskydd.

Och även femteplaceringen var den samma som 2013, **bilar** och **andra fordon** med **8 (8) %**, antal **464 (389)**. Drygt hälften av dessa klagomål utgjordes av **köp av bilar** och mestadels begagnade. En vanlig tvist var att köpare och säljare inte var överens om vem som var ansvarig för felet. Knappt en fjärdedel utgjordes av klagomål på **reparationer**. Här handlade det om huruvida arbetet var fackmässigt utfört eller inte men också skador som uppstått under tiden bilen var på verkstaden.

Därefter kom i fallande ordning klagomål på **övriga tjänster, kläder och skor, personlig vård och tillhörigheter, finans och försäkring, kultur och fritid, övriga varor, vård och hälsa, livsmedel, 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 **5 679(5041)** klagomål registrerades **4 630 (3 821)** på ett företag 2014. 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 2013.

3	77 (85)	My safety	25 (31)
Tele2	77 (84)	Webhallen	25 (22)
Telenor	76 (73)	Phone House	25 (19)
Mobilizera	74 (45)	Mio	24 (16)
Com Hem	69 (60)	Tretti.se	22
Elgiganten	63 (36)	Infurn.com	22
Stoppa telefonförsäljning	57	Bredbandsbolaget	20 (12)
Telia	57 (48)	IKEA	19 (15)
Norwegian	44 (18)	NK (Flera olika butiker)	19 (14)
Media Markt	28 (48)	Svea Nordic Telecom	19 (32)
SIBA	28 (29)	ELON	17
SAS	27 (35)	Key Code	16

Tjänsteföretagen inom tele, TV och Internet kom högst upp bland det företag som konsumenternas klagomål avsåg 2014. Ett antal företag har försvunnit från listan bl.a. Ryanair som tidigare var ett företag som många konsumenter klagade på. Vad det beror på kan vi bara spekulera om, har folk tröttnat på att klaga, har företaget blivit mer kundvänligt eller väljer man andra flygbolag. Lågprisflygen är ju många numera. Ett antal företag har kommit till (de utan siffra för 2013) och det som tagit sig högst upp på listan är Stoppa telefonförsäljning. Ett företag med ett ”genialt” försäljningskoncept, en förhållandevis låg engångssumma som konsumenterna inte orkade bråka om. Oschysta och vilseledande försäljningsmetoder var vad de höll på med och håller på med

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. Avtalet med Enskede-Årsta-Vantör förlängdes med två år 1 september 2013. Med Upplands-Bro tecknades ett nytt ettårigt avtal 31 maj 2014. Under hösten hörde Falköping av sig till KonsumentCentrum och tecknade ett av från 15 sept - 31 dec. 18 december tecknades ett nytt avtal för perioden 1 jan - 31 maj 2015.

Den ordinarie rådgivningspersonalen har under 2014 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.

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 2015.

Vid sidan om den huvudsakliga verksamheten rådgivningen, tar KonsumentCentrum sig an utbildnings och föreläsningssupdrag när möjligheter ges. Det här är verksamheter som korsbefruktar varandra. Under 2014 utbildade vi kundtjänst- och försäljningspersonal i konsumenträtt hos Kronan Trademark AB, föreläste för elever på Westerlundskas gymnasiet och gymnasieelever som deltog i Sveriges Konsumenters projekt ”Ingen blåser mig”, utbildade pensionärer i prospektet ”Gilla din ekonomi” m.m. KonsumentCentrum medverkade också i olika media under 2013, både internt i tidningen Råd & Rön och externt i bl.a. Plånboken, Plus, TV4, SVT, DN, Metro.

KonsumentCentrum

SVERIGES KONSUMENTER • RÅD & RÖN

Box 38001

10068 Stockholm

Telefon: 08-508 44 220 Tftider må - fre 9 - 11, 13 - 15

Fax: 08-674 43 29

www.sverigeskonsumenter.se www.radron.se