

## Statistik och verksamhetsberättelse för år 2016

Siffror inom parantes är 2015 års siffror

### Kontakter

Från 1 januari till 31 december 2016 hade KonsumentCentrum **sammanlagt 4 247** (6143) **kontakter** varav 816 (1 045) var återkommande kontakter. Det är en minskning med 1 896 kontakter, eller 30 %, i jämförelse med 2016. Sedan Konsumentverket öppnade sin nationella rådgivning Hallå konsument den 31 mars 2015 har våra kontakter halverats. Köerna hos Hallå Konsument har inte minskat nämnvärt vad vi har kunnat se och det är därför tråkigt att Konsumentverket inte gjort mer för att styra om samtalen till den kommunala konsumentvägledningen och de kommuner som har resurser för att ta emot fler kontakter. Det minskade trycket hos oss har inneburit att vi har kunnat lägga tid på att hjälpa till i kontakten med företag när vi ansett det befogat. Det har oftast varit en rätt tidskrävande åtgärd eftersom det sällan räckt med en kontakt för att få problemet lös. Framför allt har det varit köp av telekomabonnemang med medföljande produkter som ingåtts under felaktiga förutsättningar vi hjälpt till med att få avslutade.

Av 2016 års kontakter utgjordes **12 (16) %** av **avvisningar**. Här ingår både avvisningar från konsumenter i andra stadsdelar och kommuner än de som vi hade avtal med samt frågor som inte låg inom vårt område. Siffran ligger i nivå med den för perioden 31 mars – 31 december 2015 dvs. perioden efter det att Hallå konsument startade. Att antalet avvisningar minskat sedan Hallå konsument startade har varet en positiv effekt. Inga konsumenter är längre utan konsumentvägledning i Sverige.

Av stadsdelar som vi inte har avtal med låg Skarpnäck som tidigare i topp med **66** (80) avvisade kontakter. Att avvisningarna fortsatt beror till stor del på att de som har postadress Enskede tror sig tillhöra stadsdelsförvaltningen Enskede-Årsta-Vantör men i själva verket tillhör Skarpnäck. På plats nummer två kom, precis som de två senaste åren, **Östermalm** där **29** (68) personer ringde de dagar de inte hade telefontid dvs. må, ti, to, fre. En klar minskning i jämförelse med 2015 som troligen beror på att Östermalmsborna hittat till Hallå Konsument. Av andra kommuner var det även här som förra året Solna som vi avvisade flest kontakter från, **19** (27) 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 kommuner

Södermalm	794 (1155) kontakter	Tfn-tid må -fre	9 - 11, 13 -15
Enskede-Årsta-Vantör	568 (792) kontakter	- ” -	
Hägersten-Liljeholmen	527 (711) kontakter	- ” -	
Norrmalm	515 (749) kontakter	- ” -	
Kungsholmen	438 (583) kontakter	- ” -	
Farsta	282 (442) kontakter	Tfn-tid må-fre	9 - 11, 13 - 14
Falköping	274 (372) kontakter	Tfn-tid må, ons	9 - 11, 13 - 15, fre 9 - 11
Östermalm	264 (396) kontakter	Tfn-tid ons	9 - 11, 13 - 15
Upplands-Bro	82 (108) kontakter	Tfn-tid tis.	9 - 12

Av de som kontaktade KonsumentCentrum under 2016 utgjordes **96 %** (97 %) av **konsumenter**. Övriga procent utgjordes till övervägande del av näringsidkare med konsumentfrågor samt privatpersoner som hade tvister med andra privatpersoner med anledning av köp av framför allt bostadsrätter.

### **Hur kontaktade konsumenterna KonsumentCentrum**

**85** (84) % i genomsnitt kontaktade KonsumentCentrum via telefon och resterande procent via e-post, förutom 15 besök på Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning. Tittar man på de enskilda stadsdelsförvaltningarna var det ingen större avvikelser mellan telefonkontakter och e-post i jämförelse med genomsnittet. Två stadsdelsförvaltningar sticker ut och det är Östermalm och Farsta. Östermalm hade en större andel kontakter via mejl, **30** (26) %, vilket kan bero på att de endast har telefontid på onsdagarna. Farsta hade ett mindre antal kontakter per e-post, 7 %. De flesta konsumenter gillar att ringa, trots korta svarstider på e-posten, och Farstaborna i störst utsträckning.

### **Vad klagade konsumenterna på under 2016**

**93** (93) % av dem som kontaktade KonsumentCentrum 2016 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. Sedan januari 2016 för vi statistik uppdelat på varor och tjänster var för sig. Jämförelsen med tidigare år haltar därför något men man kan ändå utläsa att klagomålen i stort hamnade inom samma områden som tidigare år nämligen boende och telekom. Någon jämförelse i detalj med 2015 går inte göra med anledning av ändringarna i kategorierna från 1 jan 2016.

Nedan redovisas varor och tjänster var för sig enligt kategoriseringen fr.o.m. 2016. De fem kategorierna med flest klagomål redovisas. Tjänster är det som konsumenterna klagade mest på, med 59 % av de totalt 2 651 klagomålen.

#### **Tjänster**

**Flest klagomål** gällde **Bostadstjänster** med 24 % av alla klagomål totalt. Där dominerade **hantverkstjänsterna** klart. Klagomålen var desamma som förr om åren med arbeten som inte blivit klara i tid eller var felaktig och oenighet om vad man skulle betala.

På **andra plats** kom **Telekomtjänster**, 10 %, med **mobiltelefoniabonnemang** med flest klagomål, tätt följd av abonnemang för fast telefoni och Internet. Här fortsatte envetna försäljare framförallt via telefon, men också i gallerior och butiker, att vara ett gissel för konsumenterna.

På **tredje plats** kom **Fritid & Resor**, 5 %, där **paketresor** hade överlägset flest klagomål. Här handlade det bl.a. om villkor för avbeställningsskydd, missnöje med hotell och utflykter.

På **fjärde plats** kom **Persontransporter** där **flygresor** klart överväger. Försenade och inställda flyg, bagage som försenats eller inte kommit fram och felskrivningar vid bokningar rörde det sig bl.a. om.

På **femte plats** kom kategorin **Annan tjänst**, där tjänster som inte passar in i de större kategoriseringarna hamnar. Där stack **kemtvätt, ID-skydd** och **juridiska tjänster** ut. Tvätt som slarvats bort eller förstörts och dåligt tvättresultat fanns bland **kemtvättsklagomålen**. Klagomålen på **ID-skydd** gällde förlängning av avtal, fakturafrågor och att man inte beställt tjänsten, mer sällan om själva tjänsten. Juridiska tjänster gällde nästan alltid oenighet om priset som sällan avtalats innan.

## **Varor**

**Flest klagomål** fick köp av **Elektronik**. Varorna och tjänsterna inom det här området hade ungefär lika stora andelar klagomål. Varorna dominerades av köp av **mobiler** med **datorer** som god tvåa. Problem med att få reklamationer godkända var ett vanligt klagomål och vem som skulle bevisa vad. En hel del klagomål gällde också vitvaror och hushållsapparater med samma problematik som datorer och mobiler.

På **andra plats** kom **Hem & trädgård**. Där gällde överlägset flest klagomål möbler och annan inredning. Försenade leveranser var ett återkommande problem. Här ville konsumenten gärna bli kompenserad ekonomiskt vilket inte finns något stöd för i konsumentköplagen men inget som hindrade att konsumenten försökte förhandla sig till. Köpen på nätet ökar och frågor om ångerrätt fanns här precis som inom alla kategorier av varor.

På **tredje plats** kom fordon. Nybilsförsäljningen lär ha slagit rekord under 2016 dock inget man kan utläsa av vår statistik och bra är väl det. Ett och annat måndagsexemplar tvingades en och annan besviken konsument att söka rådgivning om. Annars dominerade köp av begagnade bilar stort här. Att få bedömt vilka fel säljarna är ansvariga för beroende på ålder, pris och körsträcka var något som många konsumenter ville ha svar på. De konsumenter vars bil gick sönder inom sex månader slapp i alla fall att försöka bevisa att säljaren var ansvarig eftersom det ligger på säljaren att "svära sig fri" från felansvar de första sex månaderna.

På **fjärde plats** kom kategorin **Personligt** där det mest handlade om kläder men också om skor och väskor och ett och annat smycke. En hel del kläder hade köpts på nätet med frågor om ångerrätten som följd. Men också problem med reklamationer som uppstod när man inte kunde besöka säljaren eller säljaren fanns på andra sidan jordklotet fast att man gjorde köpet från en sida med svensk text.

På **femte plats** kom **Hälso-/sjukvårdsvara. Hälsokost** var det klart mest överlägsna klagomålet. Oftast var det inget som konsumenten beställt men ändå blivit tillsänd sig och krävd på betalning. Frågesporter och marknadsundersökningar på nätet var ofta en inkörsport till de här oönskade försändelserna. Men även problem med nyinköpta glasögon var det flera konsumenter som klagade på och svårigheten att få optikerna att förstå att man inte såg med de nya glasögonen.

## 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 **2 651** (3 945) klagomål registrerades **2 192** (3 183) på ett företag 2016. Klagomål på ett företag betyder inte självklart att de agerat i strid mot konsumentlagarna. Här redovisas de företag som hade över femton klagomål 2016. Siffrorna inom parantes avser 2015.

3	46 (57)
Elgiganten	41 (60)
Com Hem	27 (30)
Media Markt	25 (27)
Telia	23 (31)
Tele2	20 (36)
Telenor	20 (63)
Webbhallen	16 (19)
Mio	15 (22)

Högt upp på listan bland de företag som konsumenterna klagade på kom som tidigare år tjänsteföretag inom telekom och företag som säljer hemelektronik. Möbelföretaget Mio är det enda företaget som inte ingår i de här kategorierna. Telekomtjänster och köp av hemelektronik låg högt upp för vad konsumenterna hade klagomål över och det är därför inte konstigt att företagen som säljer dessa varor och tjänster också toppar listan över företag som konsumenterna är missnöjda med. Att det inte finns några hantverksföretag på listan, vars tjänster konsumenterna har mest klagomål på, beror på att här finns det så otroligt många fler företag jämfört med telekom- och elektronikhandeln. Det vanliga var att hantverksföretagen bara har något enstaka klagomål per företag. Det företag som kom upp i flest klagomål hade sju registrerade ärenden.

## 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** stadsdelsförvaltning med telefontid må - fre 9 - 11. Hösten 2011 kom **Enskede-Årsta-Vantör**:s stadsdelsförvaltning 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 har förlängts inom ramen för upphandlingen med ett år och gäller fram till 2017-06-30. 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. Det förlängdes därefter åter med ett år och gäller nu till 2017-04-30. 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. Avtalet har därefter förlängts med två perioder, 1 april – 31 augusti 2016 och 1 september – 31 december 2016.

Den ordinarie rådgivningspersonalen bestod under 2016 av tre erfarna vägledare varav två på heltid och en på deltid. 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](http://www.omboende.se), Boverkets och Konsumentverkets gemensamma boendeportal. Dessutom hade KonsumentCentrum en representant i Försäkringsförbundets Personförsäkringsnämnd. Båda uppdragen fortsätter under 2017.

Vid sidan av den huvudsakliga verksamheten rådgivningen, tar KonsumentCentrum sig an utbildnings och föreläsningssupdrag när möjligheter ges. Under 2016 föreläste vi om konsumentlagstiftningen för pensionärer i projektet ”Gilla din ekonomi”. KonsumentCentrum medverkade också i olika media under 2016, både internt i tidningen Råd & Rön och externt i bl.a. Plånboken, Plus, TV4, SVT, DN, Metro.

**KonsumentCentrum**  
SVERIGES KONSUMENTER • RÅD & RÖN  
[www.sverigeskonsumenter.se](http://www.sverigeskonsumenter.se)   [www.radron.se](http://www.radron.se)