

# Konsumentvägledning

Nöjd kund-undersökning  
2010

**Konsument-  
Centrum**

Box 38001, 10068 Stockholm  
Telefon: 08-508 44 220 Fax: 08-674 43 29  
[www.sverigeskonsumenter.se](http://www.sverigeskonsumenter.se) [www.radron.se](http://www.radron.se)



## Bakgrund

Sedan 1 oktober 2008 driver KonsumentCentrum konsumentvägledningen på uppdrag av fem stadsdelar: Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Norrmalm, Östermalm och Södermalms stadsdelar. Från den 1 oktober 2009 driver KonsumentCentrum även konsumentvägledning för Farsta stadsdelsförvaltning.

Sammanlagt har KonsumentCentrum haft ca 9000 kontakter 1 november 2009 - 31 oktober 2010. Av dessa har vi varit tvungna att avvisa ca 14 % som ringt från kommuner och stadsdelar som vi inte har avtal med. Under intervjuperioden registrerades alla telefon och e-postkontakter för konsumenter från de avtalade stadsdelarna. Vi har varken tagit med näringsidkare, massmedia, föreningar eller de konsumenter som ringt från andra stadsdelar och kommuner som vi ej har avtal med.

Konsumenterna har sedan kontaktats per telefon av en utomstående part för frågor om kontakten med konsumentvägledningen.

För konsumentvägledningen i Stockholm gjordes 2004-2006 en kommunövergripande nöjd-kund undersökning. Den byggde på uppföljning av konsumenternas kontakt med konsumentvägledningen under en höstmånad. På KonsumentCentrum har vi utgått från samma enkät, med några smärre förändringar, som underlag för den undersökning som vi utfört under hösten 2010.

En likadan undersökning gjorde vi på KonsumentCentrum under hösten 2009, som byggde på de kontakter vi då hade från de då avtalade stadsdelarna i Stockholms innerstad samt Hägersten-Liljeholmens stadsdel. Skillnaden jämfört med årets undersökning är att vi nu dessutom gjort en brukarundersökning för de konsumenter som bor i Farsta stadsdel, vars resultat redovisas i särskild rapport.

## Om undersökningen

Brukarundersökningen riktade sig till de personer som varit i kontakt med konsumentvägledningen. Som undersökningsperiod i år valdes senare delen av september till december.

En särskild statistikblankett (se bilaga 1) har utarbetats för undersökningen med tillhörande instruktioner för ifyllande och hantering. Telefonintervjuer genomfördes därefter med ett urval av konsumenter. (se bilaga 2). Statistikblanketterna skickades till inhyrd personal från Academic Work för datalaggnings och urval av respondenter för telefonintervju. Blanketterna skickades in veckovis.

Under årets mätperiod hade konsumentvägledarna sammanlagt 2211 kontakter, inklusive näringsidkare, massmedia, föreningar, avvísningar från andra kommuner och stadsdelar samt ett fåtal konsumenter som tackat nej till att medverka i undersökningen.

För att få ett tillräckligt statistiskt underlag per förvaltning, intervjuades 50 konsumenter från varje stadsdel. Denna siffra överensstämmer med tidigare års brukarundersökningar. Lite drygt 300 statistikunderlag har samlats in för att intervjuas.

Uppgifterna som beskriver vem som kontaktar konsumentvägledningen; kön, ålder, in- eller utrikesfödd samt utbildning och uppgifter om kontaktsätt och stadsdel, kommer från statistikblanketterna som konsumentvägledarna fyllt i, och svar på frågorna om tillgänglighet, bemötande och resultat av kontakterna, kommer från extern intervjuare. Eftersom ett urval gjorts till telefonintervjuerna måste hänsyn tas till en viss statistisk osäkerhet.

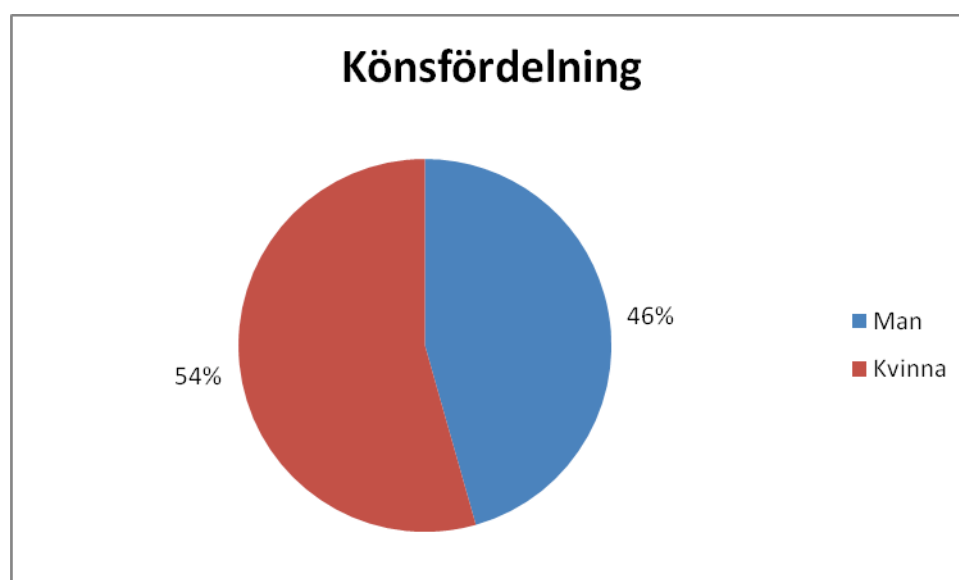
## Vilka kontaktar konsumentvägledningen?

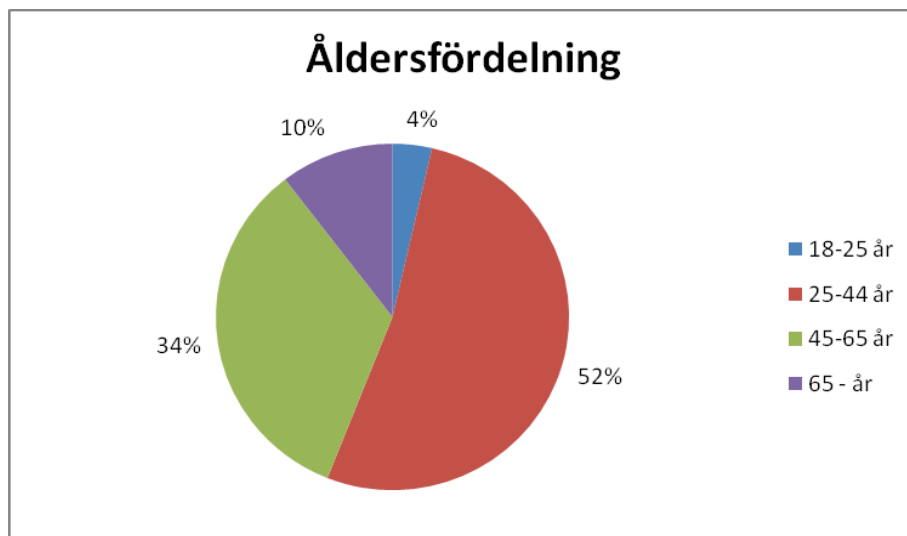
### Kön och ålder

I årets undersökning är det fler kvinnor än män som kontaktat konsumentvägledningen, 54 % för kvinnor jämfört med 46 % för män. Detta är omvänt förhållande jämfört med förra årets mätning då det var 52 % män och 48 % kvinnor. Drygt hälften av brukarna är mellan 25 – 44 år (52 procent).

Drygt var tredje, 34 procent, är mellan 45 – 65 år medan 10 procent är pensionärer och 4 procent yngre än 25 år. Medelålder på de intervjuade är 45 år. Samma medelålder som förra året.

Liksom förra året är det ingen större skillnad mellan stadsdelarna varken beträffande kön eller åldersfördelning. Det rör sig om ett par år eller ett par procents skillnad.



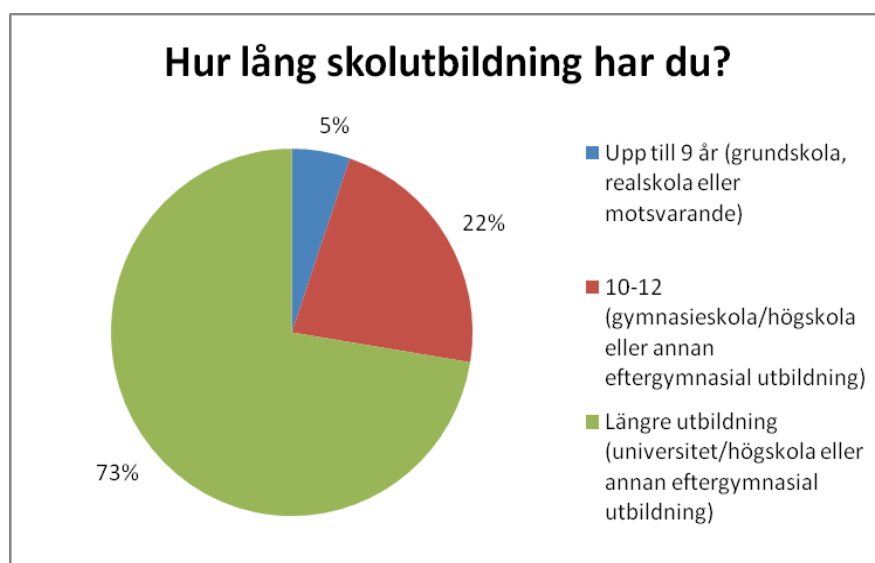


## Utbildning

Flertalet som kontaktat konsumentvägledningen är välutbildade. 73 % har högskole- eller universitetsutbildning. 22 % har gymnasieutbildning och bara 5 % har enbart grundskola. Någon större skillnad mellan stadsdelarna finns inte. Även här handlar det om enstaka procent. Jämfört med förra årets mätning är det i år något färre som har högskoleutbildning. (2009 var det 76,6 %).

Jämfört med hela Stockholm är det enligt uppgifter från USK (Utrednings- och statistikkontoret i Stockholm) 53 % som har eftergymnasial utbildning och 33 % som har gymnasieutbildning.

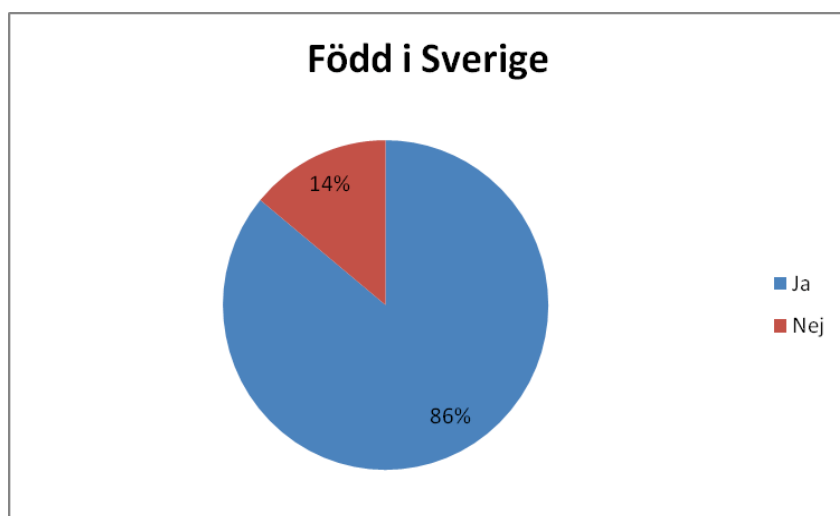
Vi har alltså en högre utbildningsnivå på våra konsumenter än vad som gäller för Stockholms befolkning i stort. Man kan dock konstatera att konsumentfrågorna är så komplicerade att det inte ens räcker med en god utbildningsnivå.



## Född i Sverige

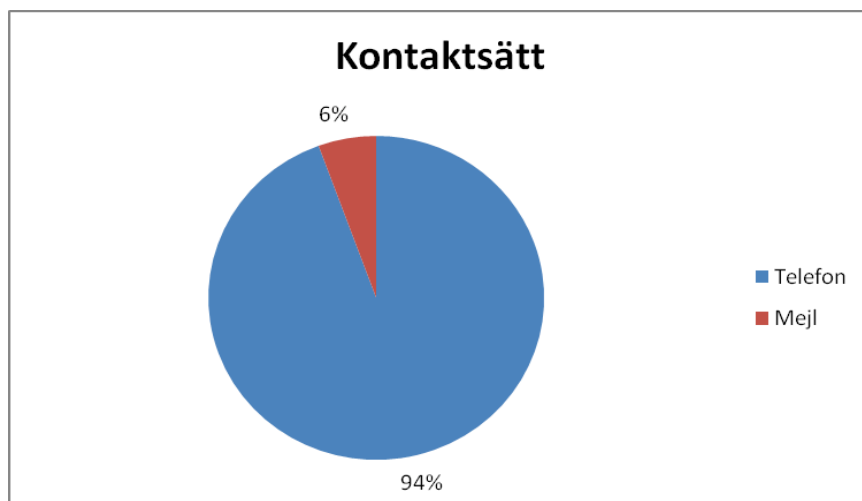
86 % av dem som kontaktat konsumentvägledningen är födda i Sverige och 14 % är födda i annat land. Det kan då både vara födda utomlands av utlandsfödda föräldrar eller född utomlands av svenska föräldrar som t ex arbetat utomlands eller så har de blivit adopterade från annat land av svenska föräldrar. Jämfört med förra årets mätning är det i år 1,6 % färre som är födda i annat land.

Även här är skillnaderna mellan stadsdelarna bara någon enstaka procent. De fem stadsdelarna har en låg andel utlandsfödda jämfört med hela Stockholm. Enligt USK (Utrednings- och statistikkontoret i Stockholm) är i hela kommunen 21,8 % utlandsfödda.



## Kontaktsätt

Vid kontakten fyllde konsumentvägledaren i hur de blivit kontaktade. Det absolut vanligaste sättet är telefon. 94 % har ringt, och bara 6 % har kontaktat oss via e-post. En förklaring till den lägre siffran för samtycke om att medverka vid e-postkonversation kan vara att det är mycket enklare att svara ja då man blir tillfrågad i telefon än då det krävs att man på sin e-post öppnar ett dokument, fyller i det och skickar tillbaka det. Kontakter via e-post har dock fördubblats sedan förra årets mätning då det bara var 3,2 % som kontaktade oss via e-post. (Under mätperioden var det 75,3 % av alla våra konsumenter som valt att ringa oss och resterande har kontaktat oss via e-post och något enstaka via brev.)



## Resultatet av undersökningen

Under mätperioden lämnades ca 300 kontaktuppgifter över till extern intervjuare från Academic Work som genomförde telefonintervjuerna.

Det är bara konsumenter från våra avtalade stadsdelar som fått möjlighet att vara med i vår undersökning. Varken de som ringt från andra kommuner och stadsdelar, näringsidkare, massmedia, föreningar eller andra som kontaktat oss är med.

Denna rapport redovisar resultatet från Stockholms innerstad och Hägersten-Liljeholmens stadsdel. Konsumenterna ger konsumentvägledningen mycket högt helhetsbetyg. På en femgradig skala där 5 är högsta betyg är medelbetyget 4,4 - samma som vid förra årets mätning.

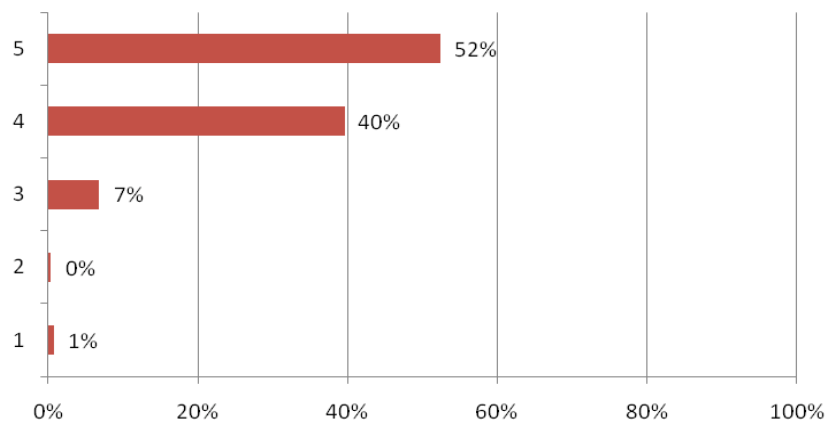
På frågorna som rör tillgänglighet, bemötande, kunnsighet, resultatet av kontakten och om man kan tänka sig att återkomma med nya ärenden, är svaren mycket positiva. När det gäller frågan huruvida problemet löst sig eller ej är siffrorna lite lägre. Bara varannan fick hjälp så att deras problem löste sig. Detta kan bero på dels att det har gått för kort tid mellan kontakt och intervju för att problemet skulle hinna lösa sig, ingen har t ex hunnit få något svar från en eventuell prövning i Allmänna reklamationsnämnden eller annan prövningsinstans. Detta föranledde att vi i årets mätning lagt in ytterligare ett svarsalternativ på fråga nr 5: ”Det visade sig att du fick sådan hjälp av konsumentvägledare att ditt problem löste sig?”

Resultatet för den frågan kan också bero på att långt ifrån alla konsumenter har juridisk rätt att få problemet löst i enlighet med sina önskemål, samt att alla näringsidkare inte följer de lagar och regler som gäller. För jämförelse kan noteras att i Allmänna reklamationsnämnden är det 41 % av konsumenterna som fått helt eller delvis rätt i sina ärenden.

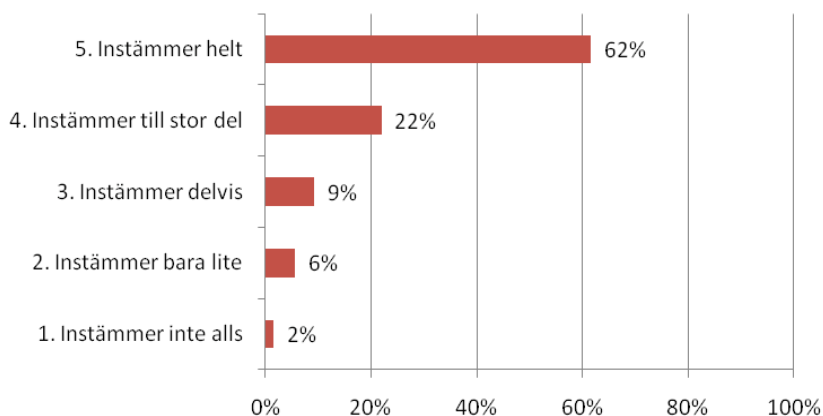
Sammanfattningsvis blev resultatet följande (mer detaljer kommande sidor):

- 84 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Det var enkelt för dig att få kontakt med konsumentvägledningen?
- 97 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du blev bra bemött.
- 82 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Personalen kunde hjälpa dig med den fråga du hade på ett bra sätt?
- 80 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du fick hjälp så att du sedan visste hur du skulle gå vidare?
- 38 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Det visade sig att du fick sådan hjälp av konsumentvägledare att ditt problem löste sig? Och 16 % instämmer delvis i påståendet. 21 % anser att det är för tidigt att svara på frågan. Sammantaget är det 54 % som instämmer helt, till stor del eller delvis.
- 94 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du kommer att kontakta konsumentvägledningen igen om du behöver vägledning?

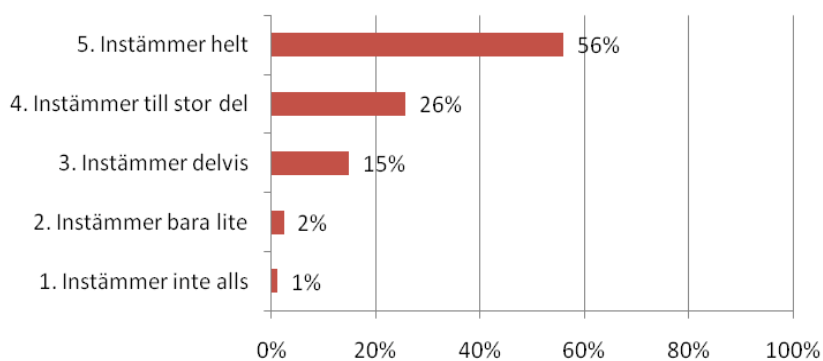
### Vilket helhetsbetyg sätter du på konsumentvägledningen på en skala mellan 1-5?



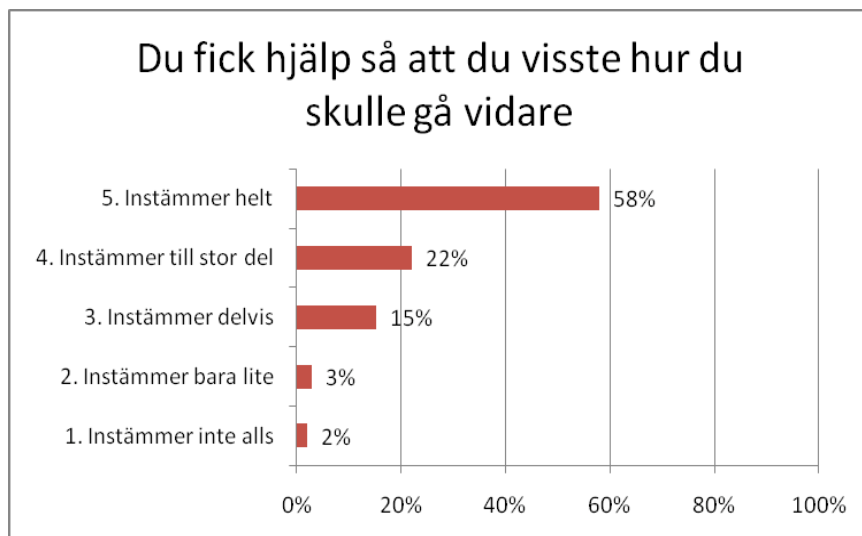
### Det var enkelt för dig att få kontakt med konsumentvägledningen



### Personalen kunde hjälpa dig med den fråga du hade på ett bra sätt







Som jämförelse med förra årets mätning kan noteras att det då bara var 78 % som instämde helt eller till stor del med påståendet ”Det var enkelt för dig att få kontakt med konsumentvägledningen?”

Lika många instämde förra året helt eller delvis i påståenden ” Du blev bra bemött” samt ” Personalen kunde hjälpa dig med den fråga du hade på ett bra sätt?”. Det är 1 % färre som i år instämmer helt eller till stor del med påståendet: ”Du fick hjälp så att du sedan visste hur du skulle gå vidare”. Det är 2 % färre i år som instämmer helt eller till stor del i påståendet ”Det visade sig att du fick sådan hjälp av konsumentvägledaren att ditt problem löste sig”, liksom att det är 2 % färre som instämmer helt eller till stor del i påståendet ” Du kommer att kontakta konsumentvägledningen igen om du behöver vägledning?”.

## Kommentarer

Några av de intervjuade konsumenterna har lämnat egna kommentarer enligt nedan:

*”Det är jättebra att man kan ringa om sådana saker, det är jag jättenöjd med.”*

"Vänliga och trevliga men jag kom ingen vart ändå."  
 "Ej konsumentvägledarens fel att det inte gick att lösa."  
 "Inte helt solklara direktiv."  
 "Önskar mer praktisk hjälp med att lösa ärendet"  
 "Funktionen är oerhört viktig, visste inte om att ni fanns."  
 "Svårt hitta nummer, ringde nummerupplysningen, därefter sin kommun"  
 "Jättetrevlig och hjälpsam kontaktperson"  
 "Trevlig hjälp, mycket komplicerad situation, alltid"  
 "Oerhört förvånad att det var så redigt, tydligt, snabbt och enkelt. Utomordentligt givande.  
 "Behöver mer reklam."  
 "Fantastiskt att bli så bra bemött"  
 "Förvirrande med indelningen i vart man bor"  
 "Skulle fått mer men det var problem att hitta rätt"  
 "Ni gör för lite reklam, syns inte. Tips, blev irriterad när ingen svarar prick 09.00 vid öppningstid."  
 "Båda kvinnorna fruktansvärt kunniga."  
 "Jättebra att ha någonstans att vända sig"  
 "Var jätte nöjd bra snabbt svar - svaren var för generella och lite otydliga..."  
 "Vallentuna kommun saknar konsumentvägledare, så jag var tvungen att ljuga om var jag bor"  
 "Urbota korkat att de sorterar bort människor på postnummer".  
 "Uppdelningen på vart man bor är jättekonstig"

## Slutsatser

Utifrån de förutsättningar som KonsumentCentrum har och enligt det uppdrag man enligt avtal har med respektive förvaltning, kan det konstateras att verksamheten fungerar bra och att de konsumenter som kommer fram på vår telefon och e-post är mycket nöjda med KonsumentCentrums konsumentvägledning. Då vi bara fått enstaka klagomål på att det är svårt att komma fram på vår telefontid så finns det inte anledning att tro att det skulle vara ett stort problem. Däremot är det ett problem med att konsumentvägledningen är stadsdelsanknuten. Medborgarna har svårt att förstå varför det är så olika service för konsumentfrågor i de olika stadsdelarna och varför man inte skall kunna vända sig till KonsumentCentrum oavsett var i Stockholm man bor. Detta syns inte minst från de kommentarer som lämnats. En annan sak man är missnöjd med är att det görs för lite reklam för vägledningen och att det kan vara svårt att hitta vårt telefonnummer.

Konsumenterna är över lag mycket nöjda både med tillgängligheten, bemötandet, kunnig personal och kan mycket väl tänka sig att kontakta konsumentvägledningen igen. Det är visserligen bara 54 % som helt eller delvis fick hjälp så att deras problem löste sig, men 21 % anser att det är för tidigt att svara på frågan, det har gått för kort tid mellan kontakt och intervju för att problemet skulle hinna lösas. Dessutom är det många konsumenten som inte har juridiskt rätt att få en lösning enligt sina önskemål. När man jämför med utslagen i Allmänna reklamationsnämnden så är det bara 41 % av de prövade ärenden som fick bifall, och det är bara 73 % av näringsidkarna som följer besluten.

## Bilaga 1

### Brukarundersökning Nöjd kund 2010-09-25

#### Kontaktsätt:

1. Telefon .....
2. Brev/fax .....
3. E-post .....

Stadsdel .....

#### Kön:

1. Man .....
2. Kvinna .....

Född år: .....

Född i Sverige? Ja.....

Nej.....

#### Hur lång skolutbildning har du?

1. Upp till 9 år (grundskola, realskola eller motsvarande)
2. 10-12 (gymnasieskola/högskola eller annan eftergymnasial utbildning)
3. Längre utbildning (universitet/högskola eller annan eftergymnasial utbildning)

#### Kontaktuppgifter:

Namn:.....

Telefon vi kan kontakta dig på:

Dag: Kväll:

**KonsumentCentrum**  
SVERIGES KONSUMENTER • RÅD & RÖN

Box 38001, 10068 Stockholm

Telefon: 08-508 44 220 Fax: 08-674 43 29

[www.sverigeskonsumenter.se](http://www.sverigeskonsumenter.se) [www.radron.se](http://www.radron.se)

## Bilaga 2

### Telefonintervju om kontakter med konsumentvägledare 2010

ID:.....

Datum:.....

Intervjuare:.....

---

Jag kommer att läsa upp ett antal påståenden om din kontakt med konsumentvägledaren. Ange för varje påstående om du inte instämmer alls, instämmer bara lite, instämmer delvis, instämmer inte till stor del eller instämmer helt i det.

**1. Det var enkelt för dig att få kontakt med konsumentvägledningen?**

1. Instämmer inte alls
2. Instämmer bara lite
3. Instämmer delvis
4. Instämmer till stor del
5. Instämmer helt

---

**2. Du blev bra bemött?**

1. Instämmer inte alls
2. Instämmer bara lite
3. Instämmer delvis
4. Instämmer till stor del
5. Instämmer helt

---

**3. Personalen kunde hjälpa dig med den fråga du hade på ett bra sätt?**

1. Instämmer inte alls
2. Instämmer bara lite
3. Instämmer delvis
4. Instämmer till stor del
5. Instämmer helt

---

**4. Du fick hjälp så att du sedan visste hur du skulle gå vidare?**

1. Instämmer inte alls
2. Instämmer bara lite
3. Instämmer delvis
4. Instämmer till stor del
5. Instämmer helt

---

**5. Det visade sig att du fick sådan hjälp av konsumentvägledare att ditt problem löste sig?**

1. Instämmer inte alls
2. Instämmer bara lite
3. Instämmer delvis
4. Instämmer till stor del
5. Instämmer helt
6. För tidigt att svara på

---

**6. Du kommer att kontakta konsumentvägledningen igen om du behöver vägledning?**

1. Instämmer inte alls
2. Instämmer bara lite
3. Instämmer delvis
4. Instämmer till stor del
5. Instämmer helt

---

**7. Vilket helhetsbetyg sätter du på konsumentvägledningen? Sätt betyg på en skala 1 till 5 där 1 är lägst och 5 är högst.**

**1            2            3            4            5**

**KonsumentCentrum**  
SVERIGES KONSUMENTER • RÅD & RÖN

Box 38001, 10068 Stockholm  
Telefon: 08-508 44 220 Fax: 08-674 43 29  
[www.sverigeskonsumenter.se](http://www.sverigeskonsumenter.se) [www.radron.se](http://www.radron.se)