



Handläggare: Gunilla Schedin  
Telefon: 508 09 015

Till  
Norrmalms stadsdelsnämnd

## **Redovisning av konsumentväglednings- verksamheten - svar på skrivelse från ledamoten Yildiz Kafkas (mp)**

### **Förslag till beslut**

Skrivelsen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Ylva Tengblad  
stadsdelsdirektör

Margareta Forsslund  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Ledamoten Yildiz Kafkas (mp) vill att förvaltningen ger en uttömmande redovisning av konsumentvägledningsverksamheten inom stadsdelen och av det arbete som bedrivs tillsammans med andra stadsdelar. Hon vill också att förvaltningen redovisar hur nedskärningar i budget påverkat arbetet och hur förvaltningen arbetar för att förhindra att ungdomar hamnar i skuldfällan och hur allmänheten informeras om skuldsanering.

Förvaltningen har enbart positiva erfarenheter av den konsumentverksamhet som nu bedrivs i samverkan med andra stadsdelsförvaltningar, vilket i mycket kompenserar den minskning av resurser som sammanslagningen medfört. Något direkt förebyggande arbete för att förhindra att ungdomar hamnar i skuldfällan görs inte. Frågan om skuldrådgivning och skuldsanering är en egen verksamhetsgren. Även den verksamheten bedrivs i samverkan med andra stadsdelsförvaltningar.



## Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid planeringsavdelningen.

## Bakgrund

Ledamoten Yildiz Kafkas (mp) har inkommit med en skrivelse till stadsdelsnämnden och vill att förvaltningen kommer med en uttömmande redovisning av konsumentvägledningsverksamheten inom stadsdelen och av det gemensamma konsumentvägledningsarbete som bedrivs tillsammans med andra stadsdelar. Hon vill också att förvaltningen redovisar hur nedskärningar i stadsdelens budget påverkat arbetet med konsumentfrågor.

Ledamoten Yildiz Kafkas (mp) vill också ha en redovisning av hur förvaltningen arbetar för att förhindra att ungdomar hamnar i skuldfällan och hur och i vilken omfattning allmänheten informeras om skuldsanering.

Stadsdelsnämnden har vid sitt sammanträde den 27 mars beslutat överlämna skrivelsen till förvaltningen för beredning. Skrivelsen bifogas.

## Förvaltningens synpunkter

Stadsdelsnämnderna Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm bedriver sedan halvårsskiftet 2007 konsumentvägledning vid en gemensam enhet, Konsument City, organisatoriskt placerad inom Norrmalms stadsdelsförvaltning. Enheten utför även viss rådgivning för Skärholmens stadsdelsnämnd. Sedan den 15 oktober 2007 ingår även konsumentvägledningen vid Södermalms stadsdelsnämnd i den gemensamma enheten.

Vid enheten finns i dagsläget två heltidsanställda konsumentvägledare. Rekrytering av ytterligare en heltidsanställd konsumentvägledare pågår. Stadsdelsnämnden har i samband med beslut om verksamhetsplan för år 2008 beslutat att verksamheten ska konkurrensutsättas.

Verksamheten bedrivs så gott som uteslutande i form av telefonrådgivning men även rådgivning via e-post förekommer. Konsumentvägledarnas främsta uppgift är att informera om gällande konsumenträtt och den praxis som finns på området. Information i konsumenträttsliga frågor finns också att hämta på både Konsumentverkets och Stockholms stads webb-plats. Även i media förekommer en hel del information vad gäller konsumenträtt. I konsumentvägledarnas uppdrag ingår därför att hänvisa konsumenten till var information kan inhämtas och tipsa om hur man kan gå vidare för att nå en lösning på sitt problem.



Ungefär hälften av alla inkommande ärenden rör boendefrågor av olika slag, i första hand hantverkstjänster. Även frågor kring telefonabonnemang, hushållsprodukter och resor är vanligt förekommande.

Falsk marknadsföring och bedrägligt beteende gentemot konsumenterna har blivit allt vanligare och förekommer inte minst i samband med telefonförsäljning och inköp via Internet.

Den sammanslagning av konsumentvägledningsverksamheten som genomfördes under år 2007 har medfört en viss minskning av de resurser Norrmalms stadsdelsnämnd avsatt för verksamheten. Effekterna av att bedriva verksamheten i samverkan med andra stadsdelsförvaltningar är dock enbart positiva och kompenserar i mycket den minskning av resurser som sammanslagningen medfört.

Konsumentvägledningen var tidigare en ”ensamfunktion” inom respektive stadsdelsförvaltning. Genom att verksamheten nu bedrivs vid en för flera förvaltningar gemensam enhet finns en samlad kunskap samtidigt som kunskaps- och erfarenhetsutbytet konsumentvägledarna emellan underlättas, vilket givetvis kommer den enskilde konsumenten till godo. Det är också en fördel för den enskilde konsumenten att kunna vända sig till en och samma enhet, oberoende var i Stockholms innerstad han eller hon är bosatt.

Under första kvartalet 2008 aktualiserades sammanlagt drygt 2000 ärenden, varav närmare 12 procent av boende i andra kommuner eller i andra stadsdelar. I det sistnämnda fallet hänvisas konsumenten till hemkommunen eller hemstadsdelen. Alla kommuner erbjuder dock inte konsumentvägledning.

Av de ärenden som, under årets tre första månader, aktualiserades av boende i Stockholms innerstad var drygt 40 procent ”södermalmsärenden” medan resterande del fördelade sig förhållandevis lika mellan stadsdelarna Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm. Skärholmens stadsdelsförvaltning bedriver viss konsumentvägledning i egen regi och av de ärenden som aktualiserades vid den gemensamma enheten på Norrmalm kom bara drygt 3 procent från boende i Skärholmen.

Ledamoten Yildiz Kafkas (mp) tar i sin skrivelse också upp frågan om hur förvaltningen arbetar förebyggande för att förhindra att ungdomar hamnar i skuldfällan och hur och i vilken omfattning allmänheten informeras om skuldsanering.

Frågan om skuldrådgivning och skuldsanering är en egen verksamhetsgren. Även



budget- och skuldrådgivningsverksamheten bedrivs sedan halvårsskiftet 2007 i samverkan med andra stadsdelsförvaltningar, i detta fall med Kungsholmen och Östermalm. Verksamheten tillhör organisatoriskt Norrmalms stadsdelsförvaltning och har tre anställda, vilket motsvarar 2,55 heltidsanställningar.

Något direkt förebyggande arbete för att förhindra att ungdomar hamnar i skuld-fällan görs inte från stadsdelsförvaltningens sida. Budget- och skuldrådgivarna arbetar huvudsakligen med personer/ familjer som vill ha hjälp med att hantera sina skulder och eller få sina inkomster att täcka utgifterna. Den absoluta merparten är "överskuldssatta", d.v.s. de kan inte betala sina räkningar vartefter de förfaller och detta har oftast pågått under en längre tid.

Tillsammans med de sökande görs en kartläggning av den enskildes/familjens ekonomiska situation (inkomster, utgifter, tillgångar, skulder) för att försöka hitta en långsiktig lösning på skuldproblemen. Det kan handla om frivilliga överenskommelser med fordringsägarna eller ansökan om skuldsanering. För att komma i fråga för skuldsanering ska, i enlighet med gällande lagstiftning, en person vara "på obestånd och så skuldsatt att han inte kan betala sina skulder inom överskådlig tid". Kronofogdemyndigheten gör den juridiska prövningen av om lagens villkor är uppfyllda.

Information om både budget- och skuldrådgivning och skuldsanering finns på stadens /stadsdelsförvaltningens och på kronofogdemyndighetens webb-plats.

### **Bilaga**

Skrivelse från ledamoten Yildiz Kafkas (mp) angående konsumentvägledningsverksamheten.