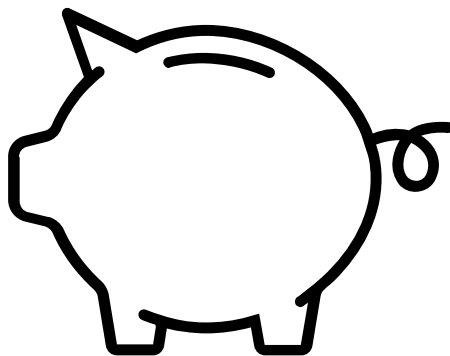


Årsrapport 2024

Konsumentrådgivningen Jönköpings kommun i samverkan med
Habo, Mullsjö och Vaggeryds kommuner



”Vår ambition är att göra verksamheten mer känd, betona den kommunala tillhörigheten och nyttan med en lokal närvaro som ger personlig service”

Sammanfattning

Konsumentrådgivningen ger stöd för att konsumenters rättigheter ska kunna tillvaratas på bästa sätt. Det innebär främst råd kring konsumenträtt och avtal, att vara behjälplig med att hantera reklamationer samt sprida viktig och aktuell konsumentinformation. Verksamheten riktar sig till invånare i Jönköping, Habo, Mullsjö och Vaggeryds kommuner och regleras mellan kommunerna genom ett samarbetsavtal.

Ärenden tenderar att vara mer komplicerade och kräva fler fördjupade kontakter. Stigande matpriser, höga räntor och ökad osäkerhet i omvärlden påverkar konsumenternas vardag vilket avspeglar sig i frågor som inkommer till rådgivningen. Köp av fordon och fordonstjänster samt boendetjänster toppar klagomålsstatistiken. Fulsälj och bedrägerier vållar konsumenter stora problem. Det märks tydligt, framför allt inom E-handel. 9 av 10 svenskar har handlat över internet enligt Internetstiftelsen 2024. Problem med dropshipping ökar, med det menas webbutiker utan egna lager som distribuerar beställda varorna direkt från leverantörer som ofta finns i Asien. Under året har vi varit behjälpliga i flera fall av bedrägerier där bedragare kommit över bankkunders inloggningar och antingen överfört pengar till egna konton eller utfört obehöriga köp. Det kan ske genom investeringsbedrägerier, romansbedrägerier, vishing, identitetsbedrägerier och fakturabedrägeri eller andra typer av bedrägerier. Det kan också vara att någon har lurat till sig en mobil och kopierat mobila ID eller laddat ned programvara på någons dator eller mobiltelefon.

De senaste åren har vi fört noteringar över belopp som konsumenter sparat, eller sluppit betala genom vårt stöd (Räddade pengar). Vi gör noteringar i Räddade pengar när vi får återkoppling från konsumenten i ett ärende där vi varit behjälpliga. Återkopplingarna sker uppskattningsvis i ca 10 % av alla ärenden. Årets belopp i Räddade pengar uppgick till 2 057 576 kr.

Utåtriktade insatser har skett vid 68 tillfällen genom föreläsningar, mediakontakter och information i social media.

Mars 2025

Annika Wilow Sundh och Malin Brandt Smedberg
Konsumentjuridiska rådgivare

1. Om konsumentrådgivningen

Konsumentrådgivningens uppdrag är att stödja kommuninvånare i deras roll som konsument. Det innebär att

- ge råd i konsumenträtt
- granska avtal, medla och vara behjälplig i reklimationsärenden
- ge råd inför köp samt
- sprida konsumentinformation

Verksamheten riktar sig till invånare bosatta i Jönköping, Habo, Mullsjö och Vaggeryds kommuner, tillsammans ca 183 000 invånare. Kostnaderna för 1,5 tjänst delas mellan kommunerna i ett samverkansavtal. Verksamheten bemannas med två heltidstjänster och överskjutande halvtid finansieras av Jönköpings kommun. Under perioden januari till september bemannades verksamheten med 1,5 tjänst då en halv tjänst användes för att förstärka valkansliet på Jönköpings kommun. Verksamheten sorterar politiskt under Jönköpings kommuns kommunstyrelse och tillhör Analys- och hållbarhetsavdelningen inom stadskontoret. Tillsammans med energi och klimatrådgivningarna utgör man ”Rådgivningsenheten”. Verksamheten är sedan juni 2019 lokaliserad på Kasernen vid A6-området.

Konsumentrådgivarna nås via telefon, e-mail eller personliga besök.

Den fasta telefontiden om 10 timmar per vecka är dubbelbemannad. Mejl besvaras oftast samma dag, besök bokas i förväg.

Verksamheten dokumenteras med hjälp av statistikprogrammet Nya Konstat som administreras av organisationen Sveriges Konsumenter. Denna rapport redovisar statistik för år 2024. Motsvarande statistik året före anges i parentes och tabeller.



Figur 1 Visar hur konsumentrådgivningen fungerar som ett filter och minskar antalet konsumenter som hamnar i skuldfällan och behöver söka hjälp hos budget- och skuldrådgivningen.

2. Typ av frågor

Under året har vi haft exakt 1000 (1096) inkomna rådgivningsärenden. Antalet kontakttillfällen uppgick till 1801(2139) Majoriteten av klagomålen avser problem med fel i produkten/avvikelse från avtal, försenad eller utebliven leverans, missnöje med avtalsvillkor eller missnöje med betalningsvillkor.

Kontaktsätt vid 1:a kontakt

Första kontakttillfälle sker främst via telefon **73 %** (74 %).

De vanligaste klagomålen

Fordonsköp är vanligast, därefter boendefrågor. Dessa två brukar ligga i topp.

Område

1. Fordon
2. Boende
3. Telekom (5)
4. Hem och hushåll (3)
5. Kläder

Bedrägerier

Ett område som ligger utanför 5-i-topp bland klagomålen men som ökat mycket är problem inom bank och finansområdet. Problemen handlar ofta om olika former av bedrägerier där offer blivit av med behållningar på bankkonton. Bedrägerierna sker genom olika slags manipulationer såsom vishing (voice fishing). Vishing är när bedragaren utger sig för att vara en bankkontakt och lurar sitt offer att använda mobilt bank-id för signering. Bedragaren kan på så vis tömma konton på pengar, de gör köp, uttag, överföringar eller tar lån i offrets namn. Vi har hanterat 49 bedrägeriärenden och hjälpt många med anmälningar till Allmänna reklamationsnämnden. Vi bevakar området och varnar via våra kanaler. I räddade pengar har vi redovisat två stora poster, de rör båda bedrägerier och är tillsammans på ca 1 140 000 kr.



Klagomål sorterad efter försäljningsmetod

Klagomål efter butiksinköp var vanligast med 36,5%, online-handel uppgick till 27 % vilket är en ökning med 6 % jämfört med 2023. Klagomål efter telefonförsäljning utgjorde 8 % av alla kontakter. Resten är okända försäljningsmetoder.

Dropshipping

Ett problem som blivit vanligt de senaste åren är dropshipping. Med det menas e-handelsföretag som har en webbaserad säljsida utan egen butik eller eget lager. Många konsumenter tror att de handlar från ett svenskt företag men i själva verket förmedlas beställningarna från en producent eller leverantör ofta i Asien/Kina. Säljaren saknar ofta beredskap eller logistik för att hantera kundernas ångerrätt eller reklamationer, det förutsätts att detta sköts mellan kunden och företaget i Asien.



Figur 2 Bilden ska illustrera hur dropshipping kan se ut. Bilden visar transporter med lastbil, container och en dator som styr någonstans. Det finns inget lager eller någon fysisk butik.

Rådgivning, medling, tvistelösning

Konsumentrådgivningen ger stöd genom råd, medling, tvistelösning och hjälp vid anmälan till Allmänna reklamationsnämnden (ARN). I ärenden där vi ser att det kan finnas en öppning att påverka till en lösning, kan vi vara mer aktiva än enbart erbjuda rådgivning.

En genomgång av anmälningar som inkommit till ARN under året visar att det inkommit 347 (478) anmälningar från våra fyra kommuner. 242 har registrerats som avslutade. 59 anmälningar har avvisats, vilket motsvarar 17 % (27 %) av inkomna anmälningar. Orsaken är oftast att anmälaren inte inkommit med kompletteringar, men kan även bero på att ärendet inte är en konsumenttvist, att tvistebeloppet understiger ARNs värdegräns eller att ärendet inte lämpar sig för prövning hos ARN. Konsumentrådgivningen kan bidra till bättre effektivitet i ARNs process genom mer kompletta anmälningar och tydligare yrkanden. Från och med augusti 2024 kostar det 150 kr att anmäla en tvist till ARN.

Räddade Pengar

Vi noterar hur mycket konsumenter sparat, eller sluppit betala, med hjälp av vårt stöd. Det gäller enbart i ärenden där återkoppling har lämnats och där vårt stöd har gjort skillnad för konsumenten. Återkopplingen uppskattas ske i ca 10 % av alla ärenden. Beloppet noteras i tabellen ”Räddade Pengar”. Resultatet vid årets slut sammanräknades till **2 057 576** kr. Genomsnittliga antalet kontakttillfällen uppgick till 5,2 per ärende. Räddade Pengar är ingen absolut sanning, men ger en fingervisning om nyttan med verksamheten.

	2024	2023	2022
Räddade Pengar	2 057 576	1.554.400 kr	1.285.000 kr
Genomsnittligt antal kontakttillfällen	5,2	4,4	3,35

Könsfördelning

Männen står för något mer än hälften av alla kontakter, 54 %.

3. Samverkansavtal och ärendenas fördelning

Samverkan med Habo, Mullsjö och Vaggeryd sker enligt avtal med Jönköpings kommun som huvudman. Kostnaderna för 1,5 tjänst delas proportionerligt mellan de fyra kommunernas efter invånarantal, 183 000 invånare.

Av inkomna ärenden fördelar sig kontakterna enligt tabellen nedan. Jönköping har en större andel ärenden än sin invånarandel. En förklaring kan vara att vi oftare rör oss i nätverk i Jönköping och blir mer kända här. En annan förklaring är att den rådsökande uppger Jönköping som "sin" kommun men bor i själva verket i någon av de andra kommunerna.

Kommun (fördelning invånare)	2024	2023	2022	2021
Habo (7,3 %)	6	4	5	5
Jönköping (80,4 %)	86	85	87	85
Mullsjö (4,1 %)	4	5	3	4
Vaggeryd (8,1 %)	4	6	5	6

4. Utåtriktade informationsinsatser

Ur verksamhetsplanen för 2024

Marknadsföring/Utåtriktade insatser

- Hålla föreläsningar
- Göra oss kända och nätverk med andra aktörer
- Medverka i media
- Uppsöka viktiga vidare förmedlare
- Vara en del av insatser för det hållbara samhället och de Globala målen

Nätverkande/Samarbete med andra aktörer, främst

- Skolor i kommunen
- Energi och klimatrådgivarna
- Budget och skuldrådgivarna
- Strategerna
- Överförmyndarna
- Bibliotek
- Aktörer för olika insatser inom integration
- Äldreomsorgen, Funktionshinderomsorgen
- Länsstyrelsen – Klimatrådet
- Pensionärsorganisationer
- Funktionshinder organisationer
- Andra aktörer i Civilsamhället

Prioriterade målgrupper

- Konsumenter med språkliga hinder
- Konsumenter med svag ekonomi
- Äldre konsumenter

Urval av aktiviteter som har genomförts:

- **Föreläsningar**
 - Per Brahegymnasiet
 - ED- gymnasiet
 - Trygghetsboenden
 - Fenix kunskapscenter (gymnasium Vaggeryd)
 - Etableringsskolan (Mullsjö)
 - Föreläsningar för seniorer
 - Föreläsning för språk-guider
 - Funktionsrätt

Under året har vi haft information om verksamheten för de politiska företrädarna i våra kommuner. I Jönköping, Habo och Mullsjö träffade vi kommunstyrelserna och i Vaggeryd besökte vi kommunfullmäktige. Dessa insatser avser vi att göra året efter varje valår.

- **Media**

Samarbetet med SR P4 Jönköping har fortsatt där vi medverkat med inslag var fjärde vecka.

 - 12 medverkan i P4 Jönköping
 - 4 reportage i Jönköpings Posten
 - 2 inslag i SVT
- **Övrigt/samarbeten**
 - Deltagit i möten med Klimatrådets fokusgrupp ”Energieffektivisering, konsumtion och livsstil”
 - Samverkan med Energi- och klimatrådgivningen i att arrangera en aktivitet under hållbarhetsveckan där vi ville betona återbruk och reparationer.
 - Sveriges Konsumenter

Under 2023 inleddes ett samarbete med Sveriges konsumenter som driver ett projekt kallat Konsumenträtt för alla. Projektet finansieras med stöd från Allmänna Arvsfonden. En del i projektet handlar om lokal samverkan mellan kommuner och civilsamhället för att skapa en

mer tillgänglig konsumentvägledning. Jönköping är en pilotkommun i projektet och har under hösten påbörjat en kampanj för att marknadsföra vår verksamhet i sociala media.

- Konsument Göteborg initierade en gemensam prisundersökning under Black Friday-veckan. 31 kommuner deltog. Syftet var att undersöka i vilken mån butikerna efterlevde prisinformationslagen vid rea. I Jönköping hade 67 % av de undersökta butikerna felaktig prisinformation.
- Vi strävar efter att hitta samverkansformer med budget- och skuldrådgivarna i våra kommuner. De har hög efterfrågan och mindre möjligheter till utåtriktade insatser. Vi medverkade tillsammans på Äldredagen i Rådhusparken. Vi har dialog när gemensamma frågor dyker upp och delar erfarenheter med varandra.

Tabell över utåtriktade aktiviteter

Kanal/Sammanhang	2024	2023	2022
	Antal	Antal	Antal
Föreläsningar	12	15	17
Mässa/Utställning	2	1	1
Möte/Träff			
Radio	14	18	6
Sociala medier	33	34	44
Tidning	4	6	5
TV	2		1
Utskick		1	
Övrigt	1		
Totalt	68	75	74

5. Omvärldsbevakning

Fulsälj och bedrägerier

Vi följer utvecklingen inom konsumenträtten för att ha kännedom om vad som sker i omvärlden. De områden som vi bevakar med särskilt intresse är lagstiftning och domar som rör vårt område. Vi deltar i en grupp inom yrkesföreningen som besvarar remisser inom konsumentområdet. Under 2024 besvarades 3 remisser: Ett nytt förbud mot spel på kredit.

Organisationsförändring för Konsumentverket och Fastighetsmäklarinspektionen. Åtgärder för att effektivisera Allmänna reklamationsnämnden.

Under året har det varit fortsatta problem med fulsälj och bedrägerier. En kombination av offensiv marknadsföring, avtalsovana och tillit försätter konsumenten i ett underläge. Vi möter ofta konsumenter som inte kunnat nå sin motpart eller dör kommunikationen har strandat. Behovet av förebyggande information är stort men det är en stor utmaning att nå ut med informationen. Det är viktigt med upprepning och i olika sammanhang.

Energifrågor

Solcellsmarknaden har haft en guldgruva under ett par år. Nu börjar vi få frågor om reklamationer på anläggningar. Frågorna rör felaktiga installationer, anläggningar som inte fungerar, utlovad effekt som inte uppnås mm.

Fulsälj av elavtal fortsätter. Klagomål som kommer till rådgivningen rör telefonförsäljare och eventförsäljare som vilseleder in konsumenter i elavtal, ofta med långa bindningstider på ex 60 månader. En vanlig vilseledande metod är löften om gratis el och att säljarna representerar nätbolaget på orten.

6. Miljö och Hållbarhet

Konsumentrådgivningen är medlem i Klimatrådet. I Klimatrådet lyfter vi frågor som rör konsumtion. Klimatrådet är också en viktig plats för nätverkande. Fokusgruppens arbete är att lyfta fram viktiga åtgärder som syftar till att nå målen för länets klimatstrategi. En av åtgärderna - ”Kampanj om konsumtion” - har konsumentrådgivningen varit med och tagit fram. Syftet med åtgärden var ursprungligen att få invånarna i länet att förändra sitt beteende så att miljöpåverkan minskar. Kampanjen har ändrat form och kommer nu vara mer inriktad mot hållbarhet, där fokus riktats mot avfallshanteringen.

Vi har tillsammans med energi och klimatrådgivningen arrangerat en aktivitet under klimatveckan på Asecs köpcentrum. Där har vi samarbetet med AMAs sömmerskor samt en lokal cykelverkstad. Aktiviteten gick ut på att visa på hur man på ett enkelt sätt kan laga och underhålla sina kläder och cyklar.

Social Hållbarhet

Konsumtionsmönster och affärspraxis har en påverkan på miljö och samhälle. Konsumentrådgivningen har en viktig roll för att främja en hållbar utveckling. En välinformerad konsument kan fatta mer hållbara beslut genom att välja produkter och tjänster som är miljömässigt och socialt ansvarstagande. Social hållbarhet handlar om att upprätthålla och förbättra samhällsstrukturen, människors livskvalitet och samexistens. Konsumentrådgivning spelar en viktig roll inom detta område genom att främja rättvisa och etiska affärspraxis följs genom att Konsumentrådgivningen bevakar och ger stöd på det lokala planet.

7. Övrigt

Nationella konsumentuppdrag

Konsumentrådgivarna är ledamöter i Allmänna reklamationsnämnden och i branschorganisationen Svensk Försäkrings personförsäkringsnämnder. Under året har vi medverkat på 37 (45) sammanträden på ARN samt 24 (18) sammanträden på Svensk Försäkring.

Utöver uppdragen ovan är Malin Brandt Smedberg även ledamot i Konsumentvägledarnas förening och Annika Willow Sundh är suppleant i Fastighetsmarknadens reklamationsnämnd.

Nätverksträffar

Inga nätverksträffar har förekommit under året

Hallå Konsument

Konsumentverkets upplysningstjänst är en första linjens vägledning för konsumenter. Komplicerade ärenden som kräver mer hjälp hänvisas till kommunerna för fördjupat stöd. Under 2024 inkom 292 (310) samtal som identifierades komma från invånare i våra fyra kommuner. Enligt Konsumentverket behöver en tredjedel av alla kontakter till deras upplysning mer stöd än Konsumentverket kan erbjuda.

Kommunens mål

Vision 2030 innehåller fyra delmål. Särskilt två av dessa berör konsumentrådgivningen; Jönköping ska vara en kommun med framåtanda samt Jönköping genomsyras av gensamhet, trygghet och öppenhet.

Konsumentrådgivningen ger förutsättningar för att lära konsumenter ta vara på sina resurser, vi varnar för fula säljmetoder och bedrägerier och vi bidrar till en bättre rättvisa när det konsumenträtten

8. Styrkor

Konsumentrådgivarna har lång erfarenhet i yrket och hög kunskap inom området. Båda är ledamöter i Allmänna reklamationsnämnden samt Svensk Försäkrings nämnder vilket tillför extra kompetens. Samlokaliseringen med energirådgivarna ger nära tillgång till kompetens inom energiområdet. Lokalerna på A6 Kasernen ger bra tillgänglighet med närhet till kollektivtrafik och fri parkering för besökare. Verksamheten har en hög servicegrad med telefontider fyra dagar i veckan, kort svarstid på mail och flexibla lösningar för att besök.

9. Svagheter

Resurserna är begränsade till 2,0 tjänst varav 1,5 tjänst delas mellan samverkanskommunerna. Det gör verksamheten sårbar vid längre frånvaro och

behov av prioriterade insatser inom andra enheter på stadskontoret. Utåtriktade aktiviteter och marknadsföringsinsatser kommer i andra hand vilket begränsar möjligheten att nå svaga konsumentgrupper som inte har kännedom om verksamheten. Fasta telefontider begränsar externa uppdrag och möjlighet att ta emot spontana besök.

10. Möjligheter

I takt med en allt mer komplex marknad behövs mer konsumentkunskap. Ökad handel, marknadsföring över landsgränser, e-handel, komplicerade avtal och produkter samt fula säljmetoder leder till fler problem. Kommunerna har större möjligheter att ge fördjupat stöd. Personliga besök, granskning av avtal och fakturor och fördjupade samtal både underlättar och kan vara en förutsättning för att uppnå tvistelösning. Rådgivningarna är objektiva och oberoende och har hög tillit utan att agera ombud för konsumenten.

Genom en samverkan med kommunens budget- och skuldrådgivare och andra lokala aktörer kan verksamheten bidra till att förebygga ekonomiska problem.

11. Hot

En ökad uppmärksamhet kring konsumentfrågor, mer handel och oseriösa företag leder till ökad efterfrågan. Den nationella upplysningstjänsten Hallå Konsument hänvisar till den lokala verksamheten vilket skapar förväntningar på tillgänglighet och kompetens. Samverkanskommunerna kan välja en lägre ambitionsnivå och säga upp samarbetet. Ekonomiska åtstramningar i kommunerna kan leda till att icke obligatoriska verksamheter bortprioriteras.