

Verksamhetsrapport

Konsumentrådgivningen Jönköpings kommun 2022



”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 råd kring konsumenträtt och avtal, är behjälplig i reklamationer samt sprider allmän konsumentinformation. Verksamheten är till för invånare i Jönköping, Habo, Mullsjö och Vaggeryds kommuner. Verksamheten har två heltidstjänster, men minskades under juni-oktober 2022 till 1,5 tjänst, på grund av behov av förstärkning på valkansliet.

Totalt har 1139 st ärenden registrerats under 2022 vilket är 31 st ärenden färre jämfört med 2021. 93 % är efterköpsfrågor. De flesta klagomål rör köp av hantverkartjänster, begagnade fordon och telekom. Utmärkande för året är ärenden som rör elavtal och leasingavgifter samt telefonbedrägerier mot äldre. E-handel ökar för varje år där ”dropshipping” är ett ökande problem. Med dropshipping menas webbutiker utan eget varulager där produkten förmedlas från ett företag ofta i Asien, utan köparens vetskap och med sämre möjligheter att reklamera och ångra sitt köp.

6 % av alla kontakter sker via ombud som ofta är en närstående.

De senaste åren har verksamheten noterat hur mycket konsumenter sparat, eller sluppit betala genom vårt stöd som vi kallar *Räddade Pengar*. Noteringarna görs i de ärenden där det sker en återkoppling från konsumenten, vilket uppskattningsvis sker i 10 % av ärendena. Årets räddade konsumentpengar uppgick till **1 285 000 kr**.

Utåtriktade insatser har skett vid 74 tillfällen genom föreläsningar, mediakontakter och information i social media. I år har möjligheterna att utföra utåtriktade insatser varit mindre till följd av minskade personalresurser.

Effekterna från Corona pandemin gör sig fortfarande synliga. En del länder har infört krav på inresetillstånd. Positivt är att många företag inom resebranschen har infört generösare villkor vid avbeställning av resor.

Inom vissa branscher råder fortfarande brist på vissa råvaror som leder till långa leveranstider och brist på reservdelar.

Kriget mellan Ryssland och Ukraina som utbröt i februari påverkar konsumenterna och har medfört ökade priser på framförallt el och mat samt stigande räntor. En stigande inflation påverkar hushållens köpkraft.

Fler reklamationer gäller avtal om el och fordonsleasing.

Ett ökat område har också varit bedrägerier, där framförallt äldre lurats att överföra stora summor pengar till okända personer. Oklarheter råder kring bankernas ansvar och vi har hjälpt utsatta med anmälningar till ARN och ansökan om KO-biträde.

För att förebygga överskuldsättning samverkar konsumentrådgivningen med budget -och skuldrådgivningen (BUS) i alla fyra kommuner.

Januari 2023

Annika Wilow Sundh och Malin Brandt Smedberg

Konsumentrådgivare

1. Om konsumentrådgivningen

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

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

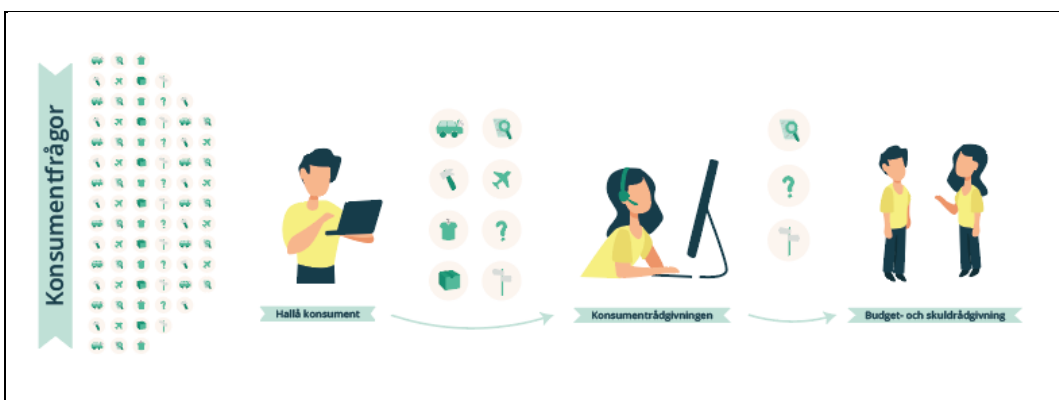
Verksamheten riktar sig till invånare bosatta i Jönköping, Habo, Mullsjö och Vaggeryds kommuner, tillsammans ca 180 200 invånare. Verksamheten bemannades med 1,5 tjänst till och med oktober, därefter med 2,0 tjänst. Minskningen berodde på att en halv tjänst användes för att förstärka valkansliet, Jönköpings kommun. Kostnaderna för 1,5 tjänst delas mellan kommunerna i ett samverkansavtal. Överskjutande del finansieras enbart av Jönköpings kommun. Verksamheten sorterar politiskt under Jönköpings kommuns kommunstyrelse och tillhör Analys- och hållbarhetsavdelningen inom stadskontoret. Tillsammans med energi och klimatrådgivningen bildar konsumentrådgivningen ”Rådgivningsenheten”. Verksamheten är sedan juni 2019 lokaliserad på Kasernen vid A6-området.

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

Den fasta telefontiden har under året varit 10 timmar per vecka (dubbelbemanning). Mail besvaras oftast samma dag, besök bokas i förväg.

Verksamheten dokumenteras med Konsumentverkets statistikprogram,

Konstat. Denna rapport redovisar statistik över ärenden år 2022. Motsvarande statistik året före och ibland även året dessförinnan anges i parentes.



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. Mål 2022

Vision

Vi ska vara en verksamhet med hög kompetens, god tillgänglighet och bred service. Invånare i Jönköpings kommun ska känna hög tilltro till Konsumentrådgivningen. Verksamheten ska genomsyras av engagemang, utveckling och vilja till förbättring. Konsumentrådgivningen ska sträva efter samverkan med andra aktörer och dela kunskap. Alla kommuninvånare ska känna till Konsumentrådgivningen Jönköpings kommun.

Verksamhetsmål

Vi ska ha en hög tillgänglighet. Rådgivningen ska kunna nås via telefon 10 h per vecka och en strävan är att mail besvaras inom ett arbetsdygn. Möjlighet ska erbjudas att boka in besök hos verksamheten. Utåtriktat arbete ska ske med ett brett utbud av insatser och kanaler. Insatserna riktas mot alla grupper. Vi försöker att nå minst 100 utåtriktade insatser per år.

Mål för den dagliga verksamheten

Konsumentrådgivningen ska verka för en bra service genom att

- Ge konsumenten tid
- Omvärldsbevaka
- Ha regelbunden kompetensutveckling
- Ha kollegialt samråd
- Statistikföring ska ske noggrant

Konsumentrådgivningen ska vara ett gott exempel på bra kommunal service och erbjuda bättre nytta genom en lokal närvaro.

3. Ärendestatistik

Totalt har **1 139** (1 170)¹ nya ärenden registrerats under året. Det totala antalet kontakttillfällen uppgick till 1 742 (1920). Första halvåret sjönk antalet kontakter med 18 % jämfört med samma period året innan. Andra halvan av året ökade däremot antalet kontakter med 15 % jämfört med 2021 och uppgick till den högst uppmätta noteringen på 5 år. En förklaring till att kontakterna sjönk skulle kunna vara kriget som utbröt i februari mellan Ryssland och Ukraina vilket kan ha gett en känsla av, att det finns annat som är viktigare. Under hösten fick konsumentfrågor mycket utrymme i media, framförallt vad gäller stigande inflation, ökade priser på energi, bränsle, mat och lån.

¹ Motsvarande uppgift 2021, parentes 1

I **24 %** (23 %) av ärendena återkom konsumenter för mer rådgivning. Antalet kontakter per ärende varierar stort, som mest registrerades **14** kontakttillfällen i ett och samma ärende. I genomsnitt har det tagits **1,5** (1,6) kontakter per ärende.

93 % (94 %) av ärendena är efterköpsfrågor/klagomål. Personliga besök utgör **6,9 %** (2,7 %) av alla kontakttillfällen. Besöken har minskat sedan flytten till Kasernen år 2019. Coronapandemin har påverkat tillgängligheten men 2022 ökade antalet besök till samma nivå som 2020.

År	2022	2021	2020	2019	2018
Besök	6,90 %	2,70 %	6,70 %	10,90 %	18,40 %

Kontaktsätt vid 1:a kontakt

Första kontakttillfälle sker främst via telefon **75 %** (79 %), men allt fler tar en första kontakt via e-post **22 %** (20 %). Det är en ökning med 5 % sedan 2020.

Typ av fråga

58 % av klagomålen gäller köp av en tjänst. Majoriteten av klagomålen avser fel, missnöje med avtalsvillkor och pris.

De vanligaste klagomålen

Hantverkartjänster och bilköp brukar ligga i topp i hela landet och gör så även i år. På tredje plats kommer klagomål med köp av telekomtjänster.

- Hantverkartjänster med 11,1 %
- Begagnad bil 10,7%
- Telekomtjänster 7,2 %

Klagomål sorterad efter försäljningsmetod

Butiksinköp är den vanligaste försäljningsmetoden med **37,5 %** (42 %). Klagomål efter e-handel uppgick till **21,7 %**, vilket visar en minskning jämfört med 2021 och 2020 (26 % respektive 31 %), Uppenbarligen har konsumenterna återgått till att handla i butik jämfört med ”coronaåren”. Klagomålen efter telefonförsäljning minskade till **6,4 %** (7,7 %).

Dropshipping

Ett problem som blivit allt vanligare är dropshipping. Med det menas att ett e-handelsföretag har en webbaserad säljsida, men ingen egen butik eller något eget lager. Beställningar förmedlas från en producent eller leverantör ofta i Asien/Kina. Företaget har ingen beredskap eller logistik för att hantera kundernas ångerrätt eller reklamationer, utan förutsätter att detta sköts mellan kunden och företaget i Asien. Många konsumenter tror att de handlar från ett svenskt företag. Systemet sätter konsumentskyddet ur spel.



Rådgivning, medling, tvistelösning

Konsumentrådgivningen ger stöd genom råd, medling, tvistelösning och är behjälplig vid anmälan till Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

Vi har varit behjälpliga med **24** (27) ARN-anmälningar. Antalet ärenden där vi har hänvisat till ARN är **40** (66). Minskningen av Corona-relaterade klagomål med oklart rättsläge är tydlig.

Vi har granskat hur många anmälningar som har inkommit till ARN från våra fyra kommuner under året. Totalt var det 353 anmälningar. 220 har registrerats som avklarade. 90 av dessa blev avvisade, vilket motsvarar 40 % av de avklarade anmälningarna. Orsaken är oftast att anmälaren inte inkommit med kompletteringar, men även att ärendet inte är en konsumenttvist, beloppet för lågt eller att ärendet inte lämpar sig för ARN:s prövning. I ärenden där kommunernas konsumentverksamhet är behjälplig kan effektiviteten hos ARN öka genom att anmälningarna oftare ryms inom nämndens behörighet, är kompletta och innehåller tydliga yrkanden.

I ärenden där vi ser att det kan finnas en öppning att kunna påverka till en lösning kan vi vara mer aktiva än bara rådgivning. Konsumentverket bjöd in oss att föreläsa om vårt arbetssätt på en fortbildningskurs för konsumentvägledare i landet.

Räddade Pengar

Vi noterar hur mycket konsumenter sparat, eller sluppit betala, med hjälp av vårt stöd. Det gäller enbart ärenden där återkoppling har lämnats och där vårt stöd har varit viktigt. Återkopplingen uppskattas ske i ca 10 % av alla ärenden. Beloppet noteras i tabellen ”Räddade Pengar”. Dessa ärenden är mer omfattande än andra. Resultatet vid årets slut sammanräknades till 1 285 000 kr. Genomsnittliga antalet kontakttillfällen uppgick till 3,35 per ärende. Räddade Pengar är ingen absolut sanning, men ger en fingervisning om nyttan med verksamheten.

	2022	2021	2020	2019
Räddade Pengar	1 285 000 kr	1.164.000 kr	1.321.000 kr	1.278.100 kr
Antal kontakttillfällen	66	68	74	101
Genomsnittligt antal kontakttillfällen	3,35	6,25	5,1	3,5

Könsfördelning

51,6 % (49 %) av kontakterna är män och **45 %** kvinnor (48 %), resten är inte könsbestämda. Det kan vara för att ärendet ägs av en grupp eller av ett par, eller så kan kontakten ha varit anonym. De flesta statistikområden har en jämn könsfördelning men inom några syns tydliga könsskillnader; män dominerar vid köp av fordon och reparationer, kvinnor har oftare klagomål på köp av hälsojänster och av personliga varor (kläder, smink mm).

Den nationella upplysningstjänsten Hallå Konsument

Statistiken har inte uppdaterats under 2022.

4. 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 kommunerna efter invånarantal, 180 170 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.

Kommun (fördelning invånare)	2022	2021	2020	2019	2018
Habo (7,3 %)	5	5	4	5	3
Jönköping (80,3 %)	87	85	85,5	87	88
Mullsjö (4,1 %)	3	4	3,5	3,5	4
Vaggeryd (8,2 %)	5	6	7	4,5	5

5. Utåtriktade informationsinsatser

Ur verksamhetsplanen för 2022:

Marknadsföring/Utåtriktade insatser

- Hålla föreläsningar
- Göra oss kända och nätverka med andra aktörer
- Medverka i media
- Uppsöka viktiga vidareförmedlare
- 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

Mindre personalresurser under året har inneburit minskade möjligheter till utåtriktade insatser. Föreläsningar skedde i större omfattning under hösten och skedde framförallt mot äldre, personer med funktionsvariationer och gymnasieskolor. Följande aktivitet har genomförts:

- **Föreläsningar**
 - Per Brahegymnasiet
 - ED- gymnasiet
 - Sandagymnasiet
 - Nätverk för hem- och konsumentkunskapslärare
 - Öxnehaga Fritidsgård
 - Överförmyndarnämnden
 - Trygghetsboenden

- SDV – Samhällsintegrerad daglig verksamhet
- Fenix kunskapscenter (gymnasium Vaggeryd)
- Etableringsskolan (Mullsjö)
- **Media**
 - 3 medverkan i konsumentprogrammet Plånboken i Sveriges Radio
 - 1 medverkan i SR P3 Vaken
 - 2 medverkan i P4 Jönköping
 - 5 aktiviteter i Jönköpings Posten
 - 1 medverkan i SVT lokalt
- **Övrigt/samarbeten**
 - Deltagit i möten med Klimatrådets fokusgrupp ”Energieffektivisering, konsumtion och livsstil”
 - Föreläsare på Konsumentverkets fortbildningskurs om medling och alternativ tvistelösning.

Tabell över utåtriktade aktiviteter

Kanal/Sammanhang	2022	2021	2020	2019	2018
	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal
Flera olika medier			1		1
Föreläsningar	17	13	18	29	25
Kommunens webbplats					
Mässa/Utställning	1	3		2	1
Möte/Träff		2			3
Radio	6	6	5	4	3
Sociala medier	44	59	78	52	53
Studiebesök					
Tidning	5	2	4	4	3
TV	1	3	1	1	1
Utskick		3	7	6	3
Övrigt		2			1
Totalt	74	93	114	98	94

6 Särskild bevakning

Under året har vi haft särskild bevakning inom vissa områden. Frågor med koppling till pandemin fortsätter att minska. 2020 var antalet 185. En annan särskild bevakning som gjorts är ”ombud”. Ett ombud är oftast en person som är anhörig till en äldre person, förälder till unga vuxna eller barn till icke svensktalande föräldrar. Det kan också vara gode män och förvaltare. I år var det färre ombud.

Vi har haft ambitionen att skapa en bevakning hur många av de som kontaktar oss som bor i utanförskapsråden. Uppgifterna där är dock osäkra, men en påtaglig skillnad utgör antalet kontakter från Öxnehaga som minskat betydligt.

Vi har i vissa fall gett råd till personer som inte bor i vår kommun. Det kan ha gällt frågor om köp som haft koppling till ett företag i Jönköping eller att det först mot slutet av samtalet framgick att personen var bosatt i en annan kommun.

7. Omvärldsbevakning

Corona

Även om samhället till stor del avslutat de krisåtgärder som beslutades under Coronapandemin, kvarstår fortfarande effekter. Vissa åtgärder kommer tillbaka, exempelvis krav på inresetillstånd till en del länder. E-hälsomyndigheten har infört en tjänst som listar vilka länder som kräver vaccinationsbevis vid inresa. Resebranschen har infört generösare villkor när det gäller att kunna avbeställa en resa. En annan effekt av Corona pandemin är råvarubristen på vissa tungmetaller som lett till långa leveranser inom fordonsindustrin och teknologisk industri samt långa reparationstider då det fattas reservdelar.

Krig och lågkonjunktur

Kriget som utbröt i februari mellan Ryssland och Ukraina har påverkat omvärlden. Kriget har medfört en energibrist och ökade elpriser. Tillsammans med stigande räntor och högre matpriser ökar nu inflationen och är den högsta sedan 1990-talet. Detta kommer att drabba hushållens köpkraft. Stigande arbetslöshet kan vänta. Konsumentrådgivningen har märkt att frågor som rör ekonomi och el har blivit fler. Intresset från media har ökat.

8. Miljö och Hållbarhet

Konsumentrådgivningen strävar efter att ge konsumenter information som underlättar för den enskilde att göra hållbara och cirkulära val i vardagen.

Konsumentrådgivningen är medlem i Klimatrådets fokusgrupp ”Energieffektivisering, konsumtion och livsstil” som är en del i arbetet med hållbarhetsfrågor. Under året har fokusgruppen träffats fem gånger. Fokusgruppens arbete är att lyfta fram viktiga åtgärder som syftar till att nå målen inom respektive sektor som klimatrådet satt upp, samt att följa upp förankrade och beslutade åtgärder. Ett åtgärdsprogram för 2021-2025 har fastställts. En av åtgärderna - ”Kampanj om konsumtion” - har konsumentrådgivningen varit med och tagit fram. Syftet med åtgärden är att få invånarna i länet att förändra sitt beteende så att miljöpåverkan minskar. Under hösten anordnade klimatrådet ”Klimatveckan” där konsumentrådgivningen

medverkade under en intressant dag på Elmia. Fokusgruppen ”energieffektivisering, konsumtion och livsstil” består av representanter från näringsliv, föreningar samt offentlig verksamhet.

Framöver införs en ny styrmodell där vi varit delaktiga och lämnat synpunkter. PHU²s arbete har utgångspunkt från Agenda 2030 och ska bedriva ett mål-arbete för att åstadkomma en hållbar utveckling av kommunen ur både ekonomiskt, socialt och miljömässigt perspektiv. Samarbete med strategierna pågår kontinuerligt.

9. Övrigt

Flytt

Under sommaren flyttade konsumentrådgivningen och energi- och klimatrådgivningen till permanenta kontor på våning 2 i Kasernen. Flytten har inneburit kortare avstånd till reception och mötesrum. I lokalerna finns en lite utställningsdel som även kan användas för besök.

Samverkan med Budget- och skuldrådgivningen

Som ett led i att förebygga överskuldssättning samverkar vi med kommunernas budget -och skuldrådgivare (BUS). Vi träffas kontinuerligt under året. Vi fortsätter med att erbjuda möjligheten att boka besök för privatekonomisk rådgivning på Kasernen. Vi har också samarbetat kring information på vår Facebooksida. Vi har i december anordnat en gemensam träff för budget och skuldrådgivare samt konsumentrådgivare i länet. Under träffen gästades vi av ekonomiska utredare hos polisen. Träffen var mycket uppskattad av både föreläsare och inbjudna.

Civilsamhället nätverk

Under året har vi inte deltagit på några möten

Nationella konsumentuppdrag

Konsumentrådgivarna är ledamöter i Allmänna reklamationsnämnden och i branschorganisationen Svensk Försäkrings personförsäkringsnämnder. Mötena genomförs numera digitalt vilket gör det möjligt att delta på fler möten. Under året har vi medverkat på 38 (30) sammanträden på ARN samt 24 (33) sammanträden på Svensk Försäkring. De senare gav en intäkt till kommunen om 36000 kr.

Mentorskap

Konsumentrådgivarna blev tillfrågade om att vara mentorer för nyanställda konsumentrådgivare i Uppsala kommun och Linköpings kommun. Uppdraget mot Uppsala kommun resulterade i 20 träffar under kvartal 3 och 4 med deras tre nyanställda konsumentrådgivare/jurister vilket gav en intäkt om 8000 kr.

² PHU - Program för hållbar utveckling

Nätverksträffar

I oktober arrangerades en nätverksträff i Göteborg med tema Den nya konsumentköplagen. Den 8 december anordnades en nätverksträff i Linköping för konsumentrådgivare i Östergötland samt östra Jönköpings län. Temat var Kronofogdens hantering av betalningsförelägganden samt erfarenhetsutbyte.

Sveriges Konsumenters ranking över bästa konsumentkommun

I år utsågs ingen bästa konsumentkommun. Anledningen är att Konsumentverket inte genomförde någon underökning över kommunernas konsumentverksamhet år 2022.

Bedrägerier

Allt fler utsätts för bedrägerier i olika former. Telefonbedrägerier mot äldre har fått stor uppmärksamhet efter en dom i Högsta domstolen. Enligt polisen finns 17000 kända fall där personer tillsammans blivit av med över 400 miljoner kr. HD gav en man rätt att få tillbaka pengarna från banken men bankerna anser att HDs dom inte är tillämplig i nya ärenden. Det har lett till att Konsumentombudsmannen (KO) har reagerat och uppmanat drabbade att höra av sig. Konsumentrådgivningen i Jönköping har varit behjälplig i ett ärende att ansöka om KO-biträde hos Konsumentverket. Det är ett förfarande som innebär att KO biträder en konsument i ett ärende i domstol som kan få prejudicerande verkan. Det är sällsynt att sådant biträde beviljas men vår konsument har beviljats biträde och förhoppningsvis går ärendet vidare för prövning i domstol.

10. 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.

11. 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.

12. 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 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.

13. 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.