



## Sammanfattning

Konsumentrådgivningen ger stöd för att konsumenters rättigheter ska kunna tillvaratas på bästa sätt. Det innebär främst råd kring konsumenträtt och avtal, behjälplig att hantera reklamationer samt sprida viktig och aktuell konsumentinformation. Verksamheten riktar sig till invånare i Jönköping, Habo, Mullsjö och Vaggeryds kommuner och regleras i ett samarbetsavtal som omfattar 1,5 tjänst.

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 som vanligt klagomålsstatistiken. Under året utmärkte sig även frågor om energi. Orsaken var de höga elpriserna och att många konsumenter fastnat i dyra elavtal. Det ökade intresset för solceller har skapat en ny marknad men många aktörer. En del företag lämnar otydliga offerter, ställer krav på förskottsbetalning och levererar inte inom avtalad tid. Fulsälj och bedrägerier vållar konsumenter allt större problem. Det blir tydligt framförallt inom E-handel. Många konsumenter känner tillit till det företaget man beställer ifrån, men avtalsovana eller svårigheter att bedöma oseriösa säljknep kan utnyttjas. Svårigheter att nå sin motpart och digital osäkerhet är tillkommande faktorer som försvårar konsumenternas försök till rättelse. Problem med så kallad dropshiping har ökat de senaste åren. Det är webbbutiker utan egna lager som låter distribuera de beställda varorna direkt från leverantörer som ofta finns i Asien. I dessa klagomål har varorna ofta inte överensstämmt med marknadsföringen, företaget har inte bemött klagomålet eller har krävt att returen ska skickas till Kina. Bedrägerier, främst så kallad vishing, exempelvis där någon utger sig för att ringa från konsumentens bank, är ett stort problem som drabbat många, framförallt äldre.

De senaste åren har konsumentrådgivningen fört noteringar över belopp som konsumenter sparat, eller sluppit betala genom vårt stöd. Noteringarna görs när det sker återkopplingar, vilket uppskattningsvis är i 10 % av ärendena. Årets belopp uppgick till 1 554 400 kr.

Utåtriktade insatser har skett vid 75 tillfällen genom föreläsningar, mediakontakter och information i social media.

*Annika Wilow Sundh och Malin Brandt Smedberg*  
*Konsumentjuridiska rådgivare*

## 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 konsumentinformation

Verksamheten riktar sig till invånare bosatta i Jönköping, Habo, Mullsjö och Vaggeryds kommuner, tillsammans ca 182 000 invånare. Kostnaderna för 1,5 tjänst delas mellan kommunerna i ett samverkansavtal. Verksamheten bemannas med 2 tjänster och överskjutande del finansieras enbart av Jönköpings kommun. Under perioden oktober till december 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 är 10 timmar per vecka är dubbelbemannad. Mail 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 2023. 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

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 **74 % (75 %)**.

### De vanligaste klagomålen

I år toppar frågor kring fordonsköp före boendefrågor. Dessa två brukar ligga i topp. En nykomling bland de fem vanligast klagomålen är Energi. Det har främst handlat om leveransförseningar av solcellsanläggningar och elpriser som sköt i höjden hösten 2022 till första kvartalet 2023. Inom området Boende är leveransförseningar och prishöjningar på byggmaterial påtagliga problem. Dessa problem uppstod under coronaåren och den efterföljande försvagningen i världsekonomin. De fem vanligaste områdena utgör 60% av alla ärenden.

	Område
1	Fordon
2	Boende
3	Hem och hushåll
4	Energi
5	Telekom

### Bedrägerier

Ett område som inte ligger 5-i-topp bland klagomålen, men som ökat mycket är Bank- och finans. Det handlar främst om olika former av bedrägerier där offren blivit av med sparpengar på sina bankkonton. Bedrägerierna sker genom olika slags manipulationer ofta genom vishing (voice fishing) där bedragaren utger sig för att vara en bankkontakt och lurar sitt offer att använda sitt mobila bank-id för signering. Bedragaren kan på så vis tömma konton på pengar, eller att ta lån i offrets namn. Vi har hanterat 46 bedrägeriärenden och hjälpt många med anmälningar till Allmänna reklamationsnämnden. I några fall har ARN ansett att banken ska återbetala förlorade pengar. Vi bevakar området och varnar via våra kanaler.

### Klagomål sorterad efter försäljningsmetod

Butiksinköp är den vanligaste försäljningsmetoden med **35,5%**. Klagomål efter e-handel uppgick till **21,3 %**. Under coronaåren gick klagomål efter e-handel upp till 31% men har sedan minskat för varje år. Klagomålen efter telefonförsäljning minskade för tredje året i rad. Många har till exempel lockats av gratiserbjudanden men hamnat i dyra abonnemang med bindningstider.

### **Dropshipping**

Ett problem som blivit allt vanligare är dropshipping. Med det menas ett e-handelsföretag som har en webbaserad säljsida utan att ha 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, utan förutsätter i stället att detta sköts mellan kunden och företaget i Asien.

### **Rådgivning, medling, tvistelösning**

Konsumentrådgivningen ger stöd genom råd, medling, tvistelösning och är behjälplig 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 bara rådgivning.

En genomgång av anmälningar som inkommit till ARN från våra fyra kommuner under året visar att det inkommit 478 (353) anmälningar. 295 har registrerats som avklarade. 128 anmälningar har avvisats, vilket motsvarar 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.

### 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 1 554 400 kr. Genomsnittliga antalet kontakttillfällen uppgick till 4,4 per ärende. Räddade Pengar är ingen absolut sanning, men ger en fingervisning om nyttan med verksamheten.

	2023	2022	2021
Räddade Pengar	1.554.400 kr	1.285.000 kr	1.164.000 kr
Genomsnittligt antal kontakttillfällen	4,4	3,35	6,25

### Könsfördelning

50 % av kontakterna har registrerats vara män och 44 % kvinnor, resten är inte könsbestämda. Kontakten kan komma från en grupp eller ett par, eller så kan kontakten ha varit anonym.

### 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, 182 000 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. Även Mullsjö har fler kontakter. 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)	2023	2022	2021
Habo (7,30 %)	4	5	5
Jönköping (80,38 %)	85	87	85
Mullsjö (4,16 %)	5	3	4
Vaggeryd (8,16 %)	6	5	6

## 4. Utåtriktade informationsinsatser

Ur verksamhetsplanen för 2023

### 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**

Under hösten 2023 inleddes ett samarbete med SR P4 Jönköping där vi medverkat med inslag var tredje vecka.

- 9 medverkan i P4 Jönköping
- 3 medverkan i konsumentprogrammet Plånboken i Sveriges Radio
- 6 aktiviteter i Jönköpings Posten

- **Övrigt/samarbeten**

- Deltagit i möten med Klimatrådets fokusgrupp ”Energieffektivisering, konsumtion och livsstil”

- Samverkan med Energi- och klimatrådgivningen i att arrangera en föreläsning med Isabelle McAllister om Hållbar konsumtion

- 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. Projektet har tre delaktiviteter:

- Individuell vägledning för äldre och personer med funktionsnedsättning.

- Målgruppsanpassade utbildningar och föreläsningar.

- Lokal samverkan mellan kommuner och civilsamhället för att skapa en mer tillgänglig konsumentvägledning.

- Vi strävar efter att hitta samverkansformer med budget- och skuldrådgivarna i våra kommuner. Vi har haft en gemensam föreläsning på Jönköpings folkhögskola samt medverkat tillsammans på Äldredagen i Rådhusparken. Vi har dialog när gemensamma frågor dyker upp och delar erfarenheter med varandra.



**Tabell över utåtriktade aktiviteter**

Kanal/Sammanhang	2023	2022	2021
	Antal	Antal	Antal
Föreläsningar	15	17	13
Mässa/Utställning	1	1	3
Möte/Träff			2
Radio	18	6	6
Sociala medier	34	44	59
Tidning	6	5	2
TV		1	3
Utskick	1		3
Övrigt			2
<b>Totalt</b>	<b>75</b>	<b>74</b>	<b>93</b>

## 5. Omvärldsbevakning

### Fulsälj och bedrägerier

Konsumenter tar större risker när man att handla över internet. Många konsumenter har avtalsovana och har dessutom en stor tillit till sin motpart. Vi möter ofta konsumenter som blivit lurade och där motparten inte går att nå. Behovet av förebyggande information är stort men det är en stor utmaning att nå ut med informationen. Det krävs ständig upprepning i många olika sammanhang.

### Energibrist och lågkonjunktur

De höga elpriserna fortsatte under våren 2023. Många frågor har handlat om konsumenter som fått höga elräkningar eller fastnat i höga elprisavtal. Intresset för solceller skapade långa väntetider. Minde seriösa aktörer uppträdde på marknaden som inte levererade, hade oklara offerter och krävde förskottsbetalningar. Stigande matpriser, höga räntor och ökad osäkerhet i omvärlden påverkar konsumenterna.

## 6. Miljö och Hållbarhet

Konsumentrådgivningen är medlem i Klimatrådets fokusgrupp "Energieffektivisering, konsumtion och livsstil" som är en del i arbetet med hållbarhetsfrågor. 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.

## **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 samexisterande. Konsumentrådgivning spelar en viktig roll inom detta område genom att främja rättvisa och etiska affärspraxis. Konsumentrådgivningen bevakar och ger stöd på det lokala planet.

## **7. Övrigt**

### **Ny titel**

Uppdraget har på senare år förskjutits mot fördjupat stöd. I december ändrades tjänstetiteln konsumentrådgivare till konsumentjuridisk rådgivare. Med den nya titeln förtydligas uppdraget och kan även bidra till bättre utfall av insatser.

### **Nationella konsumentuppdrag**

Konsumentrådgivarna är ledamöter i Allmänna reklamationsnämnden och i branschorganisationen Svensk Försäkrings personförsäkringsnämnder. Under året har vi medverkat på 45 (38) sammanträden på ARN samt 18 (24) sammanträden på Svensk Försäkring. De senare gav en intäkt till kommunen om 27 000 kr.

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

### **Nätverksträffar**

I oktober arrangerades en nätverksträff i Göteborg för konsumentvägledare. Temat var småhusentreprenad.

### **Remiss från Länsstyrelsen**

Länsstyrelsen samlar in synpunkter från länet och presenterar varje år en rapport om utvecklingen på betaltjänstmarknaden. De betaltjänster som bevakas är möjligheten att betala räkningar, ta ut kontanter och hantering av dagskassor. Vi har svarat på hur vi upplever konsumenternas problem vad gäller tillgången på kontanter till följd av minskade uttagsautomater och bankkontor.

### **Hallå Konsument**

Konsumentverkets upplysningstjänst är en första linjens vägledning för konsumenter. Komplicerade ärenden som kräver mer hjälp hänvisas till kommunerna för fördjupat stöd. Under 2023 hänvisade Hallå Konsument 48% av kontakterna till rådgivningen i Jönköping. Det är den högsta siffran sedan 2015.

## **Annat**

I november hade vi besök av Socialdemokraternas ekonomiskpolitiska talesperson Mikael Damberg.

## **8. Styrkor**

Konsumentrådgivarna har lång erfarenhet i yrket och hög kunskap inom området. Båda är ledamöter i Allmänna reklamationsnämnden samt Svensk Försäkringsnämnder 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 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.