Läget i landet 2023

Konsumentvägledning

Att vara konsument är inte alltid lätt i en alltmer digitaliserad värld. I Sverige finns olika aktörer som ger oberoende stöd till konsumenter, där kommunernas konsumentvägledning är särskilt viktig för de som behöver stöd via personliga möten. Detta är en redovisning av Konsumentverkets återkommande kartläggning av kommunernas konsumentvägledning.

”Den kommunala konsument-vägledningen kan ofta ge ett mer personligt stöd.”

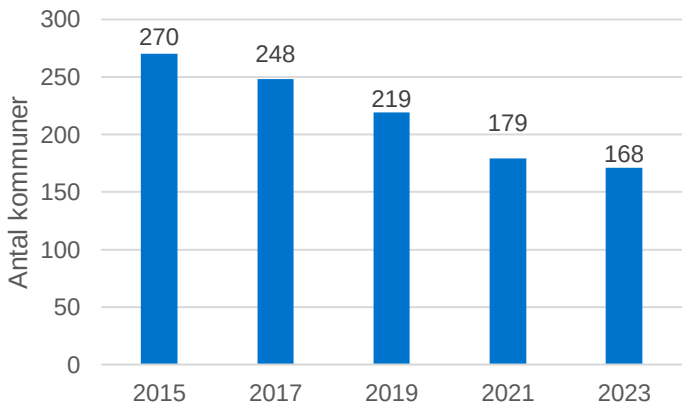
Om kommunernas konsumentvägledning

- Informerar om rättigheter och ger vägledning i samband med köp samt medlar i tvister i vissa fall.
- Arbetar förebyggande med att förmedla kunskap om konsumenträtt till olika målgrupper.
- Konsumentverket ansvarar för att stödja kommunerna med utbildning och information.
- Konsumentvägledning är inte en obligatorisk verksamhet i kommunerna.

Verksamhetens omfattning

Idag erbjuder 168 av landets 290 kommuner konsumentvägledning till sina invånare. Det är en fortsatt nedåtgående trend och innebär att ytterligare 11 kommuner saknar konsumentvägledning jämfört med 2021. I mars 2015 startade Konsumentverkets upplysningstjänst Hallå konsument sin verksamhet och sedan dess har antalet kommuner som har konsumentvägledning minskat.

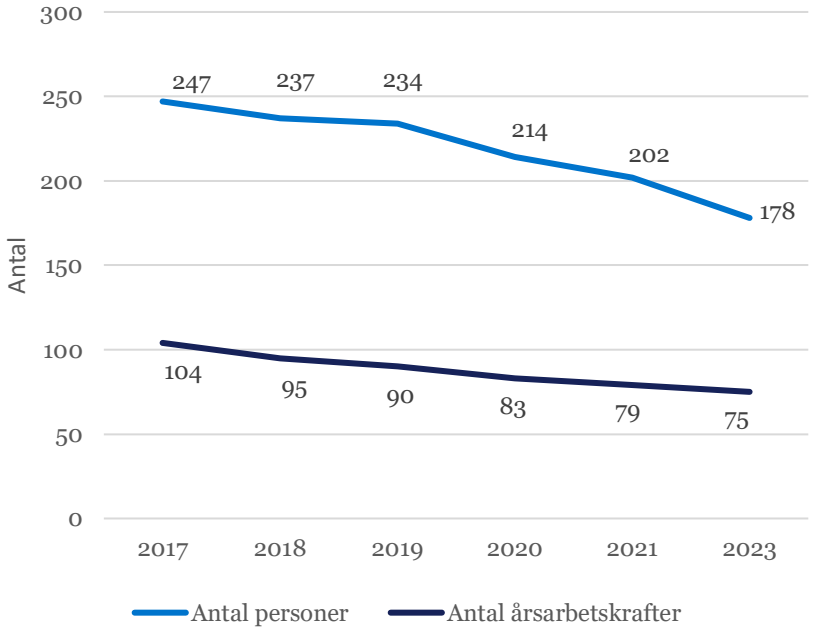
”58 procent av kommunerna har konsument-vägledning.”



Figur 1. Diagrammet visar antal kommuner som erbjuder konsumentvägledning åren 2015, 2017, 2019, 2021 och 2023.

”Antal kommuner som erbjuder vägledning fortsätter att minska.”

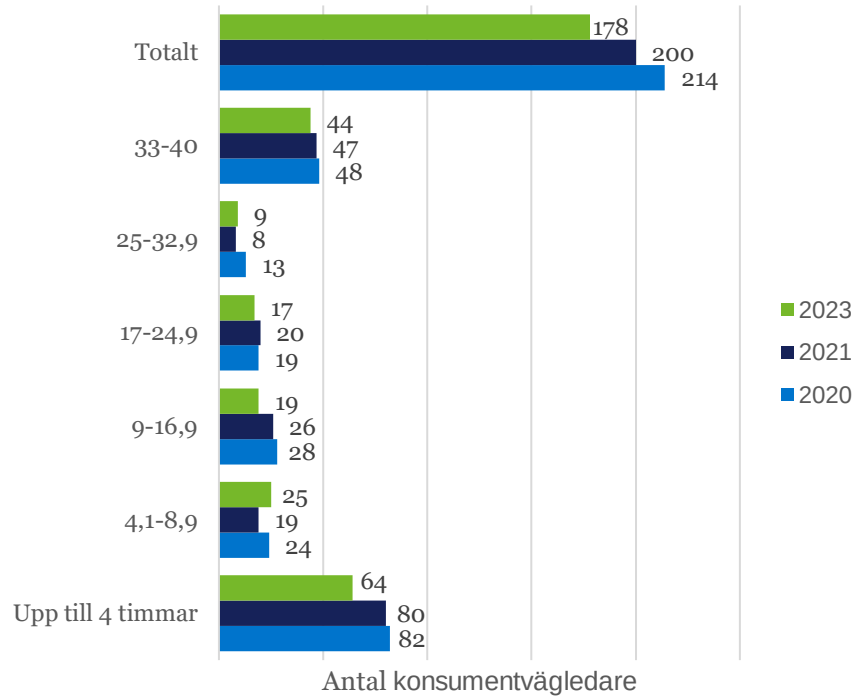
Det är 178 personer som arbetar med konsumentvägledning i landets kommuner. Deras arbetstid motsvarar 75 årsarbetskrafter.



Figur 2. Diagrammet visar antalet personer som arbetar med konsumentvägledning och deras sammanlagda tid i årsarbetskrafter åren 2017 till 2023.

”178 vägledare bemannar 75 årsarbetskrafter.”

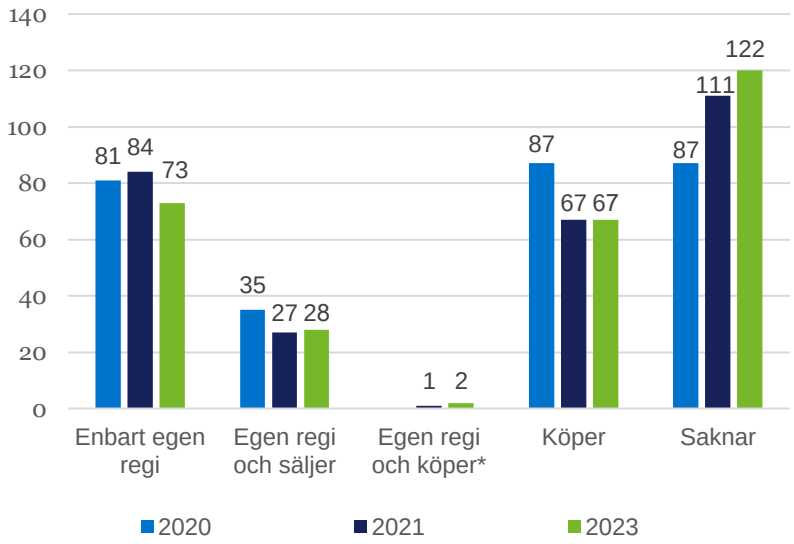
Tiden som vägledarna lägger ner varierar stort, majoriteten arbetar deltid. 108 vägledare arbetar max 16 timmar per vecka, varav 64 vägledare arbetar max 4 timmar per vecka. 44 vägledare arbetar mer än 33 timmar per vecka.



Figur 3. Diagrammet visar konsumentvägledarnas arbetstid i timmar per vecka för åren 2020, 2021 och 2023.

”Trenden med att all fler kommuner saknar konsument-vägledning fortsätter.”

103 kommuner driver konsumentvägledning i egen regi, vilket är 9 färre än vid den förra mätningen. 28 av dessa säljer även verksamhet till en annan kommun. 67 kommuner köper av en annan kommun eller konsult. 122 kommuner saknar konsumentvägledning.



*Figur 4. Diagrammet visar i vilken regi kommunerna erbjuder konsumentvägledning åren 2020, 2021 och 2023. *Egen regi och köper är nytt svarsalternativ 2021.*

Verksamhetens innehåll

Konsumentvägledningens omfattning och organisering varierar stort mellan olika kommuner. Merparten av konsumentvägledningens arbete sker inom arbetsområdet vägledning för enskilda konsumenter. Där är också variationen av arbetsuppgifter som störst mellan kommunerna.

Konsumentvägledningens arbetsområden

- Vägledning för enskilda konsumenter
  - Allmän vägledning*
  - Grundläggande vägledning**
  - Fördjupad vägledning***
- Förebyggande arbete
- Marknadsbevakning

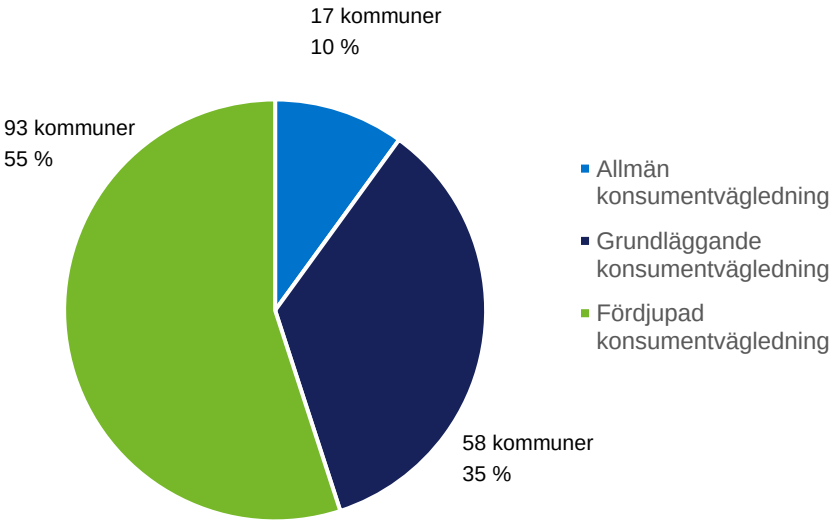
** Allmän konsumentvägledning: Identifierar om det är en konsumentfråga, informerar konsumenten om rättigheter och skyldigheter samt hänvisar vidare.*

*** Grundläggande konsumentvägledning: Vägledning om vad som är viktigt att tänka på inför ett köp, vid en reklamation och hur lagstiftningen praktiskt kan tillämpas. Hänvisar konsumenten vidare till andra aktörer och vid tvist till rätt tvistprövningsinstans.*

**** Fördjupad konsumentvägledning: Ger råd vid köp och vilken åtgärd som bör väljas vid en reklamation. Granskar avtal, hjälper till med anmälan till Allmänna reklamationsnämnden och medverkar aktivt till uppgörelse vid en tvist.*

Majoriteten av kommunerna 55 procent ger fördjupad vägledning, medan 35 procent ger grundläggande vägledning. 10 procent ger allmän vägledning. Jämfört med 2021 är det en ökning av andelen grundläggande vägledning, vilken då var 25 procent. De största kommunerna ger i högre grad fördjupad vägledning.

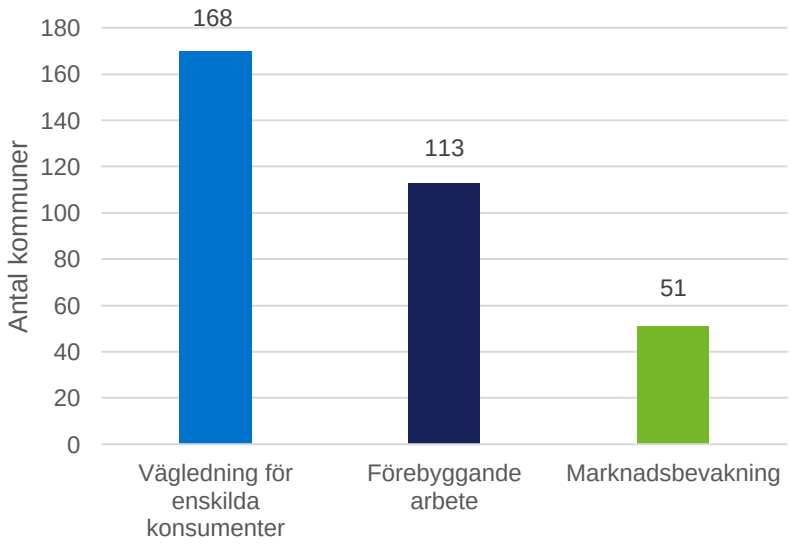
”55 procent av kommunerna som erbjuder konsument-vägledning ger fördjupad vägledning.”



Figur 5. Diagrammet visar vilken typ av konsumentvägledning som kommunerna tillhandahåller 2023.

Av de kommuner som erbjuder konsumentvägledning arbetar 113 kommuner (66 procent) förebyggande. 51 kommuner (30 procent) arbetar även med marknadsbevakning. De största kommunerna utför i högre grad även andra insatser än konsumentvägledning till enskilda.

”66 procent av de kommuner som erbjuder konsument-vägledning arbetar förebyggande.”



Figur 6. Diagrammet visar antal kommuner som arbetar inom konsumentvägledningens olika arbetsområden 2023.

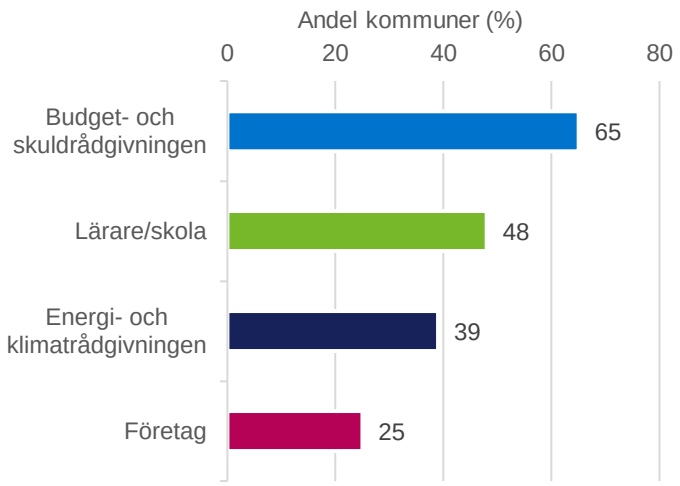
Gemensam verksamhet med budget- och skuldrådgivning

Under de senaste åren har antalet kommuner som har konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning i en gemensam verksamhet ökat. Andelen som har gemensam verksamhet med budget- och skuldrådgivningen eller energi- och klimatrådgivningen fortsätter öka i år.

Samarbete med andra aktörer

Närmare två tredjedelar av de kommuner som har konsumentvägledning anger att de har ett samarbete med budget- och skuldrådgivningen (65 procent, 110 kommuner) och/eller lärare/skolan (48 procent, 81 kommuner). 39 procent (67 kommuner) anger att de samarbetar med energi- och klimatrådgivningen och 25 procent (43 kommuner) samarbetar med företag.

Andra samarbetspartners som kommunerna nämner är bland andra civilsamhället, andra kommunala förvaltningar, äldreboenden, familjecentraler, SFI, pensionärsföreningar, polisen, brottsofferjourer, lokalradion och lokala tidningar, kyrkliga verksamheter, bostadsföreningar, överförmyndarnämnder/gode män och ideella föreningar.

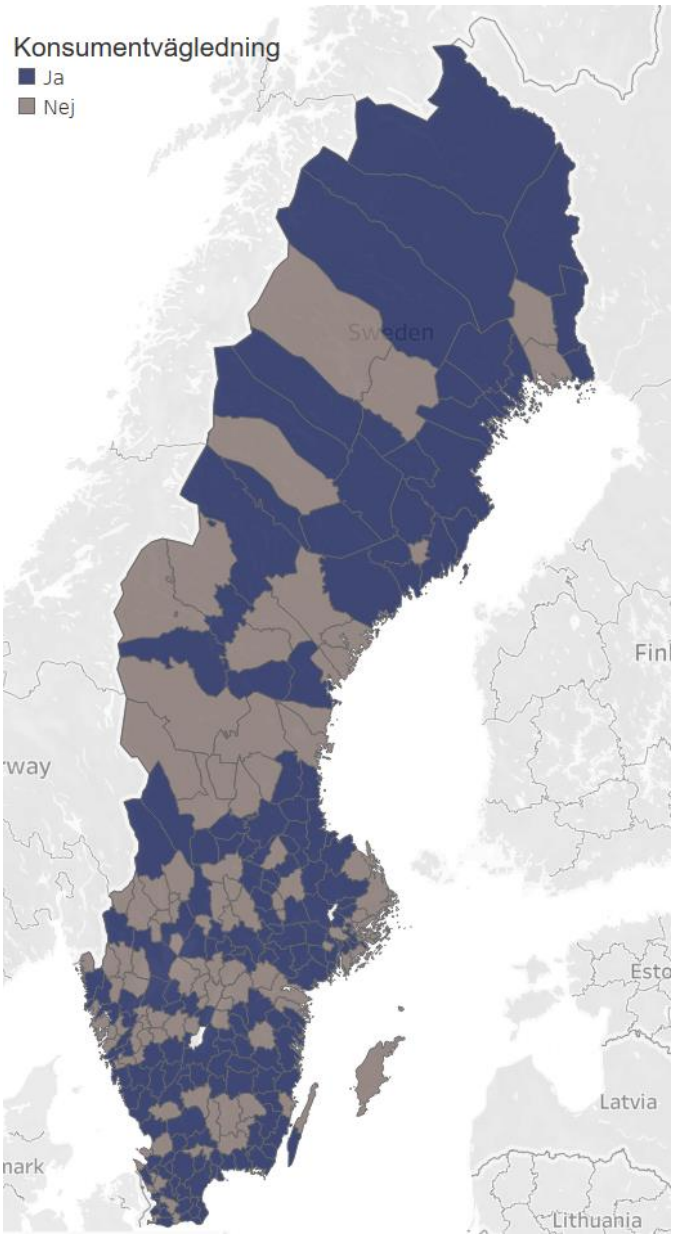


Figur 7. Diagrammet visar andel kommuner där konsumentvägledningen har samarbete med andra aktörer i kommunen 2023.

”I nästan två tredjedelar av landets kommuner samarbetar konsument-vägledare och budget- och skuldrådgivare.”

Saknar konsumentvägledning

I 122 kommuner (42 procent) saknas konsumentvägledning. Det innebär att 2,3 miljoner personer över 18 år saknar tillgång till konsumentvägledning i sin kommun.

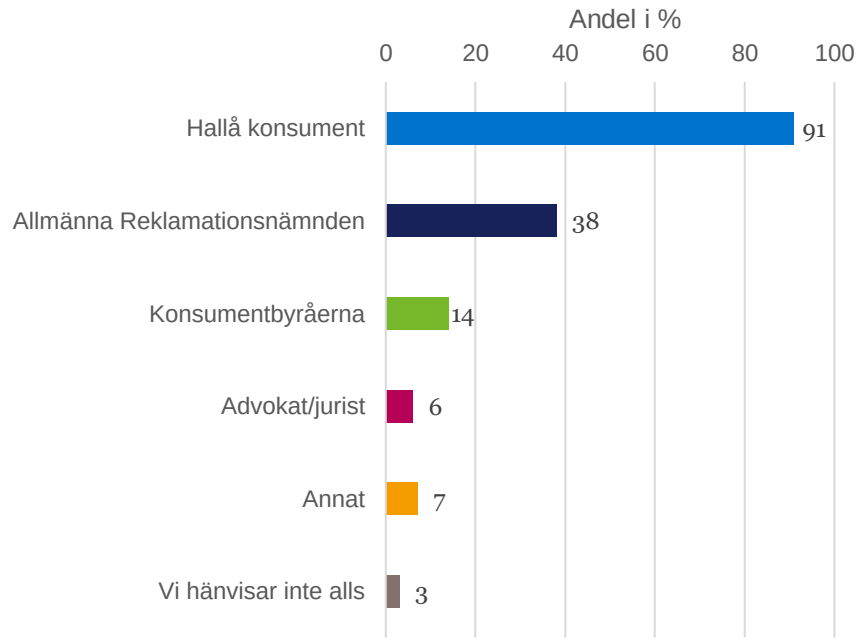


Figur 8. Kartan visar de kommuner som har konsumentvägledning (blå) och de kommuner som inte har (grå).

”2,3 miljoner saknar konsument-vägledning i sin kommun.”

Den stora majoriteten av de 122 kommuner som inte erbjuder konsumentvägledning, 111 stycken (91 procent), uppger att de hänvisar till Konsumentverkets upplysningstjänst Hallå konsument. 46 kommuner (38 procent) hänvisar till Allmänna reklamationsnämnden. 17 kommuner (14 procent) hänvisar till Konsumentbyråerna och sju kommuner (sex procent) till advokat

eller jurist. Fyra kommuner (tre procent) uppger att de inte hänvisar vidare alls.

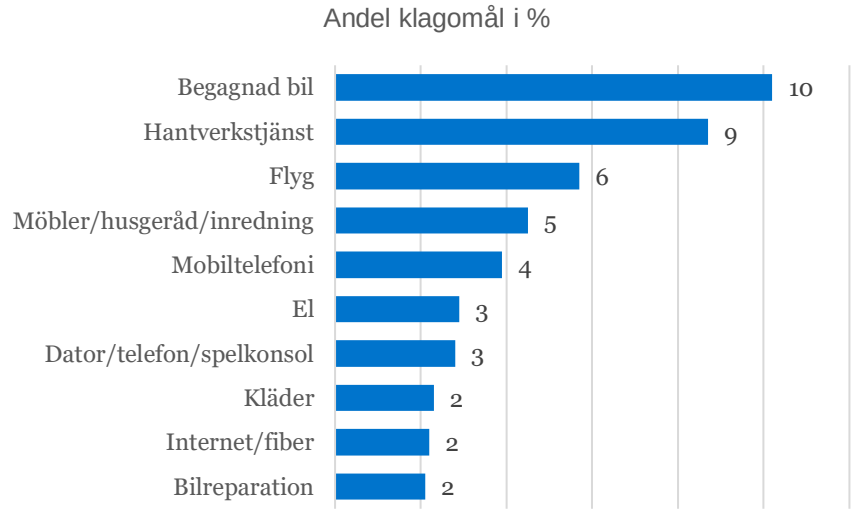


Figur 9. Diagrammet visar vilka instanser som kommuner som saknar konsumentvägledning hänvisar till 2023.

”De kommuner som saknar konsument-vägledning hänvisar oftast till Hallå konsument.”

Konsumentklagomål till Hallå konsument

De vanligaste klagomålen handlade 2022 om köp av begagnade bilar, följt av hantverkstjänster. Därefter följer flyg, möbler/husgeråd och mobiltelefoni. Andelen flyg har gått ned igen efter att ha ökat till nio procent till följd av problem flygbolagen hade under pandemin.



Figur 10. Diagrammet visar de tio vanligaste konsument-klagomålen till Hallå konsument 2022.

”De vanligaste klagomålen rör köp av begagnad bil.”

Fakta om kartläggningen

- Konsumentverkets återkommande kartläggning av kommunernas konsumentvägledning.
- Webbenkät som besvarats av samtliga kommuner.
- Svarsperiod var januari-mars 2023.
- Uppgifterna bygger på kommunernas egna skattningar.
- Beräkningar har gjorts utifrån invånarantal (SCB).

Källor

För jämförelser över åren har uppgifter hämtats från

- Statistik över invånarantal: scb.se
- Publikation: Konsumentverkets stöd till kommunernas konsumentvägledning

Statistik om konsumentklagomål har hämtats från:

- Konsumentverkets upplysningstjänst Hallå konsument via verktyget Flexite.

Kontakt

Kristina Difs
Utredare, Konsumentverket
054–194174
Kristina.difs@konsumentverket.se

Helén Spetsmark
Utredare, Konsumentverket
054–194115
Helen.spetsmark@konsumentverket.se