Konsument verket · KO



Rapport 2023:1

Ett behovsanpassat konsumentstöd

Stödja samhällsaktörer som har förutsättningar att hjälpa konsumenter i särskilt behov av stöd

2023:1 Ett behovsanpassat konsumentstöd –
Stödja samhällsaktörer som har förutsättningar
att hjälpa konsumenter i särskilt behov av stöd
Konsumentverket 2023
Ansvarig handläggare: Maria Lindstedt

Sammanfattning

Det finns många samhällsaktörer som i sin verksamhet möter personer som behöver hjälp att få ordning på sin ekonomi eller som har fått problem i samband med köp. Deras förutsättningar att ge konsumenterna stöd varierar och beror bland annat på vilket uppdrag de har, tillgången till resurser och vilken kunskap de besitter. De som har bäst förutsättningar är de som i sitt uppdrag och i sin yrkesroll möter och stöttar utsatta konsumenter och dessutom har resurser att tillgå.

Lokal samverkan är viktigt för att fånga upp utsatta personer som har ett särskilt behov av stöd. Den kommunala konsumentverksamheten i form av budget- och skuldrådgivning och konsumentvägledning har expertis och en mycket viktig roll eftersom den erbjuder ett kostnadsfritt, lokalt och personligt stöd, men fler lokala aktörer behöver involveras. En del lokala aktörer kan ge ett fördjupat stöd medan andra kan bidra genom att hänvisa till det stöd som främst kommunernas konsumentverksamhet erbjuder.

Konsumentverket bedömer att det stöd som kommunernas budget- och skuldrådgivning erbjuder inte motsvarar behoven för ekonomiskt utsatta personer. Konsumentverket har redan i samband med redovisning av tidigare regeringsuppdrag (Fi2016/00958/KO) identifierat behovet av och lyft frågan om en nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor, som ett komplement till kommunernas budget- och skuldrådgivning. De senaste årens utveckling på det privatekonomiska området och de kraftigt ökade ränte- och hushållskostnader vi nu möter kan komma att ytterligare öka behovet av ett kompletterande, nationellt stöd. En lättillgänglig nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor, där man kan vara anonym, skulle kunna bidra till att sänka tröskeln så att personer tar kontakt och ber om hjälp i ett tidigare skede.

1 Bakgrund och uppdrag

Konsumentverket har enligt instruktionen i uppgift att stödja konsumentverksamhet i kommunerna genom utbildning och information om konsumentskydd och konsumentlagstiftning. Under 2020 fick Konsumentverket ett särskilt uppdrag att identifiera och stödja olika samhällsaktörer som har förutsättningar att hjälpa konsumenter i särskilt behov av stöd, med att ta tillvara sina intressen i samband med köp och att hantera privatekonomiska problem (Fi2020/00663/KO). I uppdraget ingick att ta fram metodstöd och stödverktyg samt att erbjuda utbildning till relevanta samhällsaktörer. I uppdraget ingick även att främja samverkan mellan aktörer på lokal nivå, inklusive den kommunala konsumentverksamheten.

I uppdraget uttalas bland annat att konsumenter i särskilt behov av stöd ofta är hjälpta av personligt anpassade stödinsatser som kan förhindra att problem uppstår eller förvärras, och att sådana insatser ofta hanteras bra på lokal nivå. På kommunal nivå erbjuds stöd till konsumenter i form av främst budget- och skuldrådgivning och konsumentvägledning. Budget- och skuldrådgivning är en obligatorisk uppgift och erbjuds av alla kommuner. Konsumentvägledning erbjuds sedan lång tid tillbaka av många kommuner på frivillig grund, men utformningen och innehållet varierar och omfattningen har totalt sett minskat. Lokalt finns även andra aktörer som kan erbjuda visst stöd i olika frågor.

Myndigheten har tidigare haft i uppdrag att verka för en fördjupad samverkan mot överskuldsättning (Fi2016/00958/KO). I det uppdraget ingick bland annat att identifiera samhällsaktörer som skulle kunna hjälpa konsumenter som har eller riskerar att få problem med skulder. Erfarenheterna från det uppdraget har varit värdefulla vid genomförandet av det nu aktuella uppdraget. Vid genomförandet av det tidigare uppdraget konstaterades bland annat att olika aktörer från det civila samhället ofta har goda förutsättningar att, vid sidan av offentliga aktörer på lokal nivå, nå fram till konsumenter i behov av särskilt stöd.

2 Genomförande

Konsumentverket har vid genomförandet av uppdraget inhämtat kunskaper och erfarenheter från Konsumentvägledarnas förening, Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare och Sveriges kommuner och regioner liksom från flera andra relevanta aktörer. Erfarenheter från det tidigare regeringsuppdraget om fördjupad samverkan mot överskuldsättning har varit värdefulla, inte minst från den samverkan med olika samhällsaktörer som då inleddes.[1]

Konsumentverket har identifierat ett antal samhällsaktörer som bedöms ha förutsättningar att hjälpa konsumenter samt undersökt vilket behov av stöd dessa har för att i sin tur kunna erbjuda stöd. [2] Olika stödmaterial har tagits fram och testats. Stödet har i vissa fall anpassats efter respektive aktörs behov och med hänsyn till de olika konsumentgrupper aktören möter. Parallellt med detta har Konsumentverket arbetat för att stärka lokala aktörers motivation och förmåga att samverka med varandra för att bättre kunna stödja konsumenterna.

[1] Konsumentverket, rapport 2019:06 Fördjupad samverkan mot överskuldsättning

[2] Dnr 2020/412 Behovsanpassat konsumentstöd, delprojektet kartläggning

3 Resultat

3.1 Identifiera samhällsaktörer som kan hjälpa konsumenter

Många samhällsaktörer möter ekonomiskt utsatta konsumenter som har behov av särskilt stöd. De som har bäst förutsättningar att ge stöd är de som i sin yrkesroll har i uppdrag att hjälpa och har resurser att tillgå. Med utbildning och stödmaterial från till exempel Konsumentverket kan vissa aktörer ge utsatta personer ett mer fördjupat stöd. Aktörer som saknar förutsättningar att ge ett fördjupat stöd kan bidra genom att hänvisa till det stöd andra erbjuder.

Diakoner och anställda inom Kriminalvården är exempel på aktörer som möter utsatta grupper och har i uppdrag och målsättning att stödja dessa. Även organisationer som YPOS (Yrkesföreningen för personliga ombud), RFS (Riksförbundet för frivilliga samhällsarbetare), Finsamförbunden[3] och trossamfund liksom yrkesgrupper inom kommunal verksamhet, som till exempel samhällsorienteringen, socialtjänsten, flyktinghandläggare och integrationssamordnare, har identifierats som aktörer som skulle kunna ge utsatta konsumentgrupper ett värdefullt stöd.

Förutom de som nämns ovan finns ytterligare aktörer som skulle kunna medverka till att utsatta personer får stöd. Det skulle framför allt handla om stöd i form av hänvisning till den hjälp som främst kommunerna erbjuder. De aktörer och verksamheter som nu avses är till exempel bibliotek, öppna förskolor, barnavårdscentraler, familjecentraler samt funktionshinder-organisationer och pensionärsorganisationer. Statens servicecenters lokala kontor är ytterligare en aktör som möter många medborgare och som skulle kunna hänvisa till det stöd som kommunerna erbjuder.

3.2 Utveckla stöd och göra stödet känt

Olika aktörer har olika behov av stöd för att kunna hjälpa personer som behöver det. Vissa aktörer önskar både kunskaps- och metodstöd. Många aktörer möter ekonomiskt utsatta personer och har främst behov av stöd i privatekonomiska frågor. Endast ett fåtal aktörer har efterfrågat stöd i konsumenträttsliga frågor. Flertalet aktörer behöver ökad kännedom om det kostnadsfria stöd som erbjuds av kommunal budget- och skuldrådgivning och konsumentvägledning liksom av Konsumentverkets upplysningstjänst Hallå konsument för att kunna hänvisa personer vidare.[4]

Inventeringen av Konsumentverkets och andra myndigheters stöd visar att det stöd som sedan tidigare tagits fram till främst budget- och skuldrådgivare och konsumentvägledare, till stor del svarar upp mot övriga samhällsaktörers behov. Stödet är dock oftast alltför djupgående och omfattande. Det behöver därför förpackas och presenteras på ett annat sätt så att det blir tydligt vilken typ av stöd det är och hur det kan användas. Hänsyn behöver också tas till bristande digital förmåga hos några av, de i uppdraget utpekade, konsumentgrupperna. Önskemål om annat stöd än digitalt, har lyfts av flera samhällsaktörer.

---

[3] Finansiell samordning av rehabiliteringsinsatser, www.finsam.se/om-finsam

[4] Dnr 2020/412 Summering efter test av webbstöd.

Konsumentverket har därför bland annat tagit fram ett budgethäfte som kan beställas i både pappersformat och laddas ned digitalt. Häftet är ett stöd till personer som i sitt yrke har möjlighet att ge hushållsekonomisk rådgivning till privatpersoner.

Konsumentverket har vidare publicerat ett stödpaket på konsumentverket.se under rubriken ”Till dig som möter konsumenter”.[5] Stödet är indelat i tre områden; privatekonomi och skulder, konsumenträtt och konsumentproblem samt miljömässigt hållbar konsumtion.

Myndigheten har härutöver i nära samverkan med Svenska kyrkan och Kriminalvården utformat ett mer behovsanpassat stöd i form av e-kurser. E-kurserna är riktade till diakoner och personal inom Kriminalvården. Kursen till diakoner finns publicerad på konsumentverket.se.

Det är viktigt, men svårt, att nå ut med stöd. Olika aktörer nås via olika kanaler. Det finns ett informationsöverflöd och det är många som vill närma sig aktörerna. Personliga kontakter och samverkan är det som ger störst resultat, men som också kräver mest resurser. Genom samverkan med andra myndigheter och organisationer, har Konsumentverket haft möjlighet att sprida kunskap, stöd och information via deras webbplatser, nyhetsbrev och andra kommunikationskanaler. Konsumentverket har till exempel bidragit vid uppdateringen av Socialstyrelsens information till socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd.[6] Konsumentverket har även informerat om stödet myndigheten tillhandahåller, via Finansinspektionen, Sveriges kommuner och regioner, Svenska kyrkan, FINSAM och organisationer från civilsamhället.

Konsumentverket har också medverkat på flera digitala konferenser och temadagar för att sprida kännedom om stödet. Bland annat på Allmännyttans konferenser 2021 och 2022, Länsstyrelsen i Västerbottens konferens 2021. ”Spel om pengar – från förebyggande till behandling och budget- och skuldrådgivning”, Livsmedelsverkets temadag 2022 ”Mat, fattigdom och hälsa”, Finsamkonferensen 2022 ”Innanförskapets möjligheter”, RFS konferens 2022 ”Engagemang” och Svenska kyrkans möte med stiftsdiakoner.

Konsumentverket deltar dessutom i olika nätverk och sprider där information om stödet. Exempel på sådana är Folkhälsomyndighetens nätverk för spel om pengar där flera myndigheter ingår samt Nationella nätverket för finansiell folkbildning som drivs av Finansinspektionen.

Webbinarier har visat sig vara ett effektivt sätt att nå ut med stöd, sprida kunskap och att dela erfarenheter. Under 2022 erbjöd Konsumentverket två webbinarier för samhällsaktörer som möter barnfamiljer på temat ”*Så här kan du stödja ekonomiskt utsatta barnfamiljer*”. Totalt deltog drygt 800 personer live och nästan 900 har tagit del av webbinarierna i efterhand. Deltagarna representerade huvudsakligen socialtjänsten, budget- och skuldrådgivningen, barnhälsovården, familjecentraler/öppna förskolan och diakonal verksamhet.

Under den samverkan som förekommit inom ramen för uppdraget har flera samhällsaktörer påpekat att det är svårt när flera myndigheter parallellt erbjuder stöd och utbildning inom samma område, samt efterfrågar hjälp med att förmedla information och stöd till konsumenterna. För att

---

[5] https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/for-dig-som-moter-konsumenter/

[6] https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/ekonomiskt-bistand/skuldproblem/hjalp-vid-skuldproblem/

skapa tydlighet, förenkla för aktörerna och för att värna om resurser behöver samarbetet och samordningen mellan myndigheterna öka. Konsumentverket har initierat ett sådant arbete.

3.3 Främja lokal samverkan

Många utsatta personer känner inte till och söker inte upp det stöd samhället erbjuder. Dock möter de i olika sammanhang aktörer som kan hjälpa till genom att till exempel hänvisa till stödet. För att kunna hänvisa krävs dock kunskap om samhällets stöd och god lokal kännedom. Samverkan mellan lokala aktörer kan också underlätta och bidra till ett mer förebyggande arbete. Ökad samverkan på lokal nivå kan alltså förbättra föreutsättningarna för både individstöd och förebyggande insatser.

För att främja lokal samverkan har Konsumentverket tillhandahållit metodstöd och erbjudit forum för dialog och erfarenhetsutbyte. Under 2022 bjöd Konsumentverket till exempel in budget-och skuldrådgivare och konsumentvägledare till en insats om lokal samverkan. De 15 kommuner som deltog fick stöd för att kunna planera sitt arbete och sätta egna mål. Insatsen omfattade en inledande workshop, fyra digitala erfarenhetsträffar och en fysisk träff där kommunerna presenterade resultat och erfarenheter. Utvärderingen visade att insatsen bidragit till inspiration, kunskaps- och erfarenhetsutbyte samt ökad lokal samverkan.

Konsumentverket har också arrangerat en digital träff för verksamhetsansvariga för kommunernas budget- och skuldrådgivning. Ett 90-tal chefer deltog och diskuterade hur de kan öka förutsättningarna för ett mer förebyggande arbete genom bland annat lokal samverkan.

4 Avslutande reflektioner

Den kommunala konsumentverksamheten i form av budget- och skuldrådgivning och konsumentvägledning utgör grunden för, och är kärnan i, konsumentstödet på lokal nivå. Verksamheten är dock relativt okänd och många konsumenter i behov av stöd hittar inte dit. Den kommunala verksamheten har heller inte kapacitet att svara upp mot det behov av stöd som föreligger. Ett kompletterade stöd från andra samhällsaktörer är därför angeläget.

En erfarenhet när det gäller olika samhällsaktörers förutsättningar att ge stöd i privatekonomiska och konsumenträttsliga frågor är att syftet med aktörernas verksamhet är av stor betydelse. Aktörer som möter och har i uppdrag att ge stöd till enskilda har bättre förutsättningar än andra. Om aktörerna i sin verksamhet har fokus på helt andra frågor, är förutsättningarna att bistå konsumenter begränsade. Andra faktorer av betydelse är vilka konsumentgrupper aktörerna möter i sin verksamhet och tillgången till resurser. Tillgången till resurser är ofta en avgörande fråga, inte minst för aktörer med ideell verksamhet. Utifrån de olika förutsättningar aktörerna har kan vissa ge ett mer omfattande stöd medan det för andra främst handlar om att hänvisa till det stöd som andra erbjuder. I båda fallen kan stödet spela stor roll för den enskilda individen. Det är därför angeläget att aktörer med förutsättningar att ge ett fördjupat stöd erbjuds ett anpassat metod- och kunskapsstöd som kan bidra till att konsumenter de möter får relevant hjälp. För andra aktörer är det snarast viktigt att få kännedom om och kunna hänvisa till det stöd som kommunerna erbjuder.

Att ta fram stöd är relativt enkelt men att säkerställa att det används är svårare. För att stödet ska vara användbart behöver det anpassas efter aktörernas behov och förutsättningar. Stödet behöver också vara lättillgängligt, på lagom nivå och användarvänligt. Att sprida och nå ut med stödet till lokala verksamheter underlättas ofta av samverkan med aktörernas centrala organisationer, i de fall sådana finns. I dessa fall får Konsumentverket en tydlig samverkanspart som kan medverka vid framtagande och spridning av stöd, liksom vid utvärdering av stödet.

Konsumentverket bedömer att samverkan mellan relevanta aktörer på lokal nivå är en framgångsfaktor när det gäller både att nå konsumenterna, att öka stödet till redan utsatta och att genom förebyggande arbete motverka att privatekonomiska problem uppkommer eller förvärras. För en konstruktiv samverkan över tid torde dock förutsättas att någon aktör på lokal nivå aktivt driver frågan.

Konsumentverket konstaterar avslutningsvis att det stöd som idag erbjuds utsatta konsumentgrupper inte är tillräckligt för att förebygga allvarlig skuldsättning eller stötta de mest utsatta. Inte heller med förbättrade förutsättningar och ett ökat engagemang hos civilsamhällets aktörer kan stödet förväntas motsvara behoven. Konsumentverket har redan under genomförandet av det tidigare regeringsuppdraget om samverkan mot överskuldsättning (Fi2016/00958/KO) identifierat behov av och tänkbart innehåll i en nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor, motsvarande den tjänst som finns i Norge, Finland och Danmark, som ett komplement till kommunernas budget- och skuldrådgivningsverksamhet.[7] En lätt tillgänglig nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor med anonyma kontakter skulle kunna bidra till att sänka trösklarna för personer att ta kontakt och be om hjälp. De senaste årens utveckling på konsumentkreditområdet och den situation med höjda räntor och

[7] Rapport 2029:06 Fördjupad samverkan mot överskuldsättning, bilaga 6.

hushållskostnader som nu råder, kan förväntas påtagligt öka behovet av stöd i privatekonomiska frågor. Konsumentverket bedömer därför att det är angeläget att lämpliga åtgärder nu övervägs för att möta såväl dagens som framtida stödbehov.