



Rapport 2025:1

Konsumentstöd med utmaningar

Redovisning av uppdraget att stärka och utveckla stödet till den kommunala konsumentvägledningen

*2025:1 Konsumentstöd med utmaningar. Redovisning av uppdraget att stärka
och utveckla stödet till den kommunala konsumentvägledningen*

Konsumentverket 2025

Ansvarig handläggare: Maria Lindstedt

Förord

Det råder ingen tvekan om att det är svårt att vara konsument och att många behöver stöd för att kunna ta tillvara sina konsumenträttigheter.

Konsumentverket erbjuder sedan många år stöd till den kommunala konsumentvägledningen i form av främst utbildning och information.

Allt fler kommuner har valt att avveckla sin konsumentvägledning och i dagsläget är det cirka hälften av kommunerna som erbjuder stöd i konsumentfrågor. Undersökningar som har genomförts inom ramen för detta uppdrag bekräftar bilden att det är de resurser som den enskilda kommunen avsätter som avgör, om och i vilken omfattning, konsumenter har tillgång till ett lokalt stöd. Det kunskapsstöd som Konsumentverket erbjuder kommunerna är en viktig förutsättning för att kommunerna ska kunna bedriva kvalificerad vägledning men ett utökat stöd leder inte till att fler kommuner startar, behåller eller utökar konsumentvägledningen.

Läget med allt fler kommuner som avvecklar sin konsumentvägledning tydliggör behovet av ett omtag av den principiella frågan: vad är ett rimligt, ändamålsenligt och effektivt oberoende konsumentstöd och hur bör det inrättas?

Den här rapporten utgör Konsumentverkets redovisning av regeringsuppdraget att stärka och utveckla stödet till den kommunala konsumentvägledningen. Stort tack till de kommuner, myndigheter och organisationer som bidragit med kunskap och erfarenheter.

Karlstad, februari 2025

Cecilia Tisell Generaldirektör, Konsumentverket

Sammanfattning

Regeringen gav i februari 2024 Konsumentverket i uppdrag att stärka och utveckla stödet till den kommunala konsumentvägledningen, med syfte att stärka konsumentskyddet och förebygga överskuldsättning och privatekonomiska problem. Vid genomförande av uppdraget har Konsumentverket bland annat kartlagt och undersökt kommunernas konsumentvägledning, samverkan mellan aktörer samt konsumenters behov av stöd. Kunskap och erfarenheter har samlats in genom enkäter, intervjuer och workshops. Konsumentverket har också arrangerat det avslutande seminarium som nämns i uppdraget.

Resultatet av uppdraget bekräftar att konsumenter i många kommuner inte erbjuds stöd som ger dem goda möjligheter att ta tillvara sina rättigheter. Hälften av landets kommuner erbjuder inte konsumentvägledning och utvecklingen pekar på att den lokala konsumentvägledningen fortsätter att minska. Inte heller Konsumentverkets vägledning täcker konsumenternas behov. Nästan var tredje konsument som kontaktar vägledningen behöver ett mer fördjupat stöd än det myndigheten kan erbjuda inom ramen för nuvarande uppdrag.

Konsumentverket kan vidare konstatera att:

- Konsumentverkets stöd till den kommunala konsumentvägledningen är ändamålsenligt och bra.
- För att fler konsumenter ska få tillgång till ett lokalt stöd för att ta tillvara sina rättigheter förutsätts att kommunerna avsätter resurser till det.
- Det är angeläget att regeringen överväger och tar ställning till hur ett framtida oberoende konsumentstöd bör utformas.

Innehållsförteckning

1	Uppdrag och bakgrund	1
1.1	Uppdrag	1
1.2	Bakgrund.....	1
1.2.1	Det oberoende konsumentstödet.....	2
2	Genomförande.....	4
2.1	Avgränsningar	4
3	Resultat	6
3.1	Konsumenten i fokus	6
3.1.1	Konsumenter föredrar hjälp via telefon och e-post.....	7
3.1.2	Konsumentverkets vägledning täcker inte konsumenternas behov	9
3.2	Konsumentvägledning i kommunerna	9
3.2.1	Kommunernas syn på konsumentvägledning	10
3.2.2	Yrkesverksammas syn på det lokala stödet.....	13
3.2.3	Konsumentstöd i framtiden	13
3.3	Samverkan	14
3.3.1	Samverkan mellan kommuner.....	14
3.3.2	Samverkan med budget- och skuldrådgivningen	15
3.3.3	Samverkan med företag och andra aktörer.....	15
3.3.4	Konsumentverkets stöd för att främja samverkan	16
3.4	Konsumentverkets stöd till kommunal konsumentvägledning	16
3.5	Avslutande seminarium	17
4	Slutsats och reflektion.....	19
	Källförteckning	20
	Bilagor	21

1 Uppdrag och bakgrund

Konsumentverket fick i februari 2024 i uppdrag att stärka och utveckla stödet till den kommunala konsumentvägledningen. Uppdraget ska redovisas senast den 1 mars 2025.

1.1 Uppdrag

Uppdraget lyder enligt följande:

Uppdraget ska inriktas på kostnadseffektiva insatser som syftar till att stärka konsumentskyddet och förebygga överskuldsättning och privatekonomiska problem, genom att konsumenter via ett behovsanpassat stöd ges goda möjligheter att ta tillvara sina rättigheter. Insatserna ska särskilt avse sårbara konsumenter.

I uppdraget ingår att kartlägga den samverkan som sker mellan kommuner när det gäller konsumentvägledning och, med kartläggningen som grund, verka för att sprida kunskap om och goda exempel på mellankommunala samarbeten i syfte att förbättra kommunernas förutsättningar att erbjuda vägledning till fler konsumenter. I uppdraget ingår också att i förekommande fall stödja samverkan mellan kommunal konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning samt att analysera förutsättningarna för samverkan med andra lokala aktörer, såsom företag och de statliga servicekontoren, inklusive i vilken utsträckning detta får anses vara kostnadseffektivt.

I uppdraget ingår vidare att analysera i vilken utsträckning kommunal konsumentvägledning bidrar till mer kompletta anmälningar hos Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Vid genomförandet av denna del av uppdraget ska Konsumentverket inhämta information från ARN.

Konsumentverket ska, om det bedöms lämpligt, även ta fram rekommendationer för den kommunala konsumentvägledningen och göra dessa kända. Myndighetens rekommendationer för den kommunala budget- och skuldrådgivningen kan utgöra förebild vid detta arbete.

Vid genomförandet ska synpunkter bland annat inhämtas från kommuner, Sveriges Kommuner och Regioner, Konsumentväglädarnas förening, Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare i kommunal tjänst samt de fyra konsumentbyråerna.

1.2 Bakgrund

Det stöd kommuner erbjuder konsumenter består av budget- och skuldrådgivning, konsumentvägledning och energi- och klimatrådgivning. Medan budget- och skuldrådgivning är en obligatorisk uppgift för kommunerna är konsumentvägledning och energi- och klimatrådgivning en frivillig uppgift. Energi- och klimatrådgivning finansieras till stor del av riktade statsbidrag från Energimyndigheten.

Regeringen gav 2014 Konsumentverket i uppdrag att tillsammans med 17 informationsansvariga myndigheter inrätta och driva en nationell

konsumentupplysningstjänst. Syftet med den nationella tjänsten var att utgöra ett komplement till kommunernas konsumentvägledning liksom att öka möjligheterna för kommunerna att bedriva förebyggande konsumentverksamhet. Efter att den nationella upplysningstjänsten inrättades 2015 har antalet kommuner som erbjuder konsumentvägledning minskat. I dag erbjuder omkring hälften av kommunerna konsumentvägledning. Kommunernas stöd varierar i hög grad; allt från mycket omfattande stöd till att endast informera konsumenten om rättigheter och skyldigheter eller hänvisa konsumenten vidare till det stöd som Konsumentverket erbjuder.

Konsumentverket har, sedan många år, i uppgift att stödja konsumentverksamheten i kommunerna genom bland annat utbildning och information i frågor som rör konsumentskydd och konsumentlagstiftning samt budget- och skuldrådgivning.

Konsumentverket har under åren fått flera särskilda uppdrag att stödja konsumentverksamheten på lokal nivå såsom att främja och utveckla ett behovsanpassat konsumentstöd (Fi2020/00663/KO) och att verka för en fördjupad samverkan mot överskuldssättning (Fi2016/00958/KO). Under 2023 fick Konsumentverket vidare i uppdrag att förstärka stödet till budget- och skuldrådgivningen (Fi2023/0250). Syftet med dessa uppdrag har varit att öka allmänhetens kännedom om stödet och att främja lokal samverkan mellan olika aktörer som kan hjälpa konsumenter i konsumentrelaterade och privatekonomiska frågor.

Statskontoret fick 2018 i uppdrag att bedöma om stödet till konsumenter i form av opartisk information och vägledning är ändamålsenligt och effektivt. Statskontoret konstaterade bland annat att det oberoende konsumentstödet sammantaget blivit mer ändamålsenligt och effektivt för en majoritet av konsumenterna efter inrättandet av Konsumentverkets upplysningstjänst. Enligt Statskontoret har den nationella upplysningstjänsten dock bidragit till att färre kommuner nu erbjuder konsumentvägledning. Statskontoret föreslog vissa åtgärder som kunde bidra till att det oberoende konsumentstödet blev mer ändamålsenligt och effektivt. Bland annat föreslogs regeringen överväga om konsumentvägledning skulle vara en frivillig uppgift för kommunerna eller regleras via lagstiftning. Ett annat åtgärdsförslag från Statskontoret var att Konsumentverkets vägledning skulle ta ett större ansvar för ett fördjupat konsumentstöd.¹

1.2.1 Det oberoende konsumentstödet

I Sverige finns flera aktörer som erbjuder kostnadsfritt och oberoende stöd till konsumenter: kommunernas konsumentvägledning, Konsumentverkets vägledning, Konsument Europa, Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Konsumenternas Energimarknadsbyrå, Konsumenternas Försäkringsbyrå, Telekområdgivarna samt olika organisationer i det civila samhället. Allmänna reklamationsnämnden (ARN), är också en del av det oberoende konsumentstödet men ger inte vägledning direkt till konsumenter.

¹ Statskontoret (2019)

Hälften av landets kommuner erbjuder idag konsumentvägledning i någon form. Variationerna är stora i hur kommunerna har valt att organisera verksamheten, hur stödet benämns och hur det resurssätts. Vissa kommuner erbjuder ett omfattande stöd med exempelvis tolkning av avtal, hjälp att upprätta anmälan till ARN och aktiv medverkan till uppgörelse vid tvist med näringsidkare, medan andra kommuner endast identifierar om det är en konsumentfråga och hänvisar vidare till annat stöd. Av de kommuner som erbjuder konsumentvägledning arbetar omkring 70 procent med förebyggande insatser.²

Konsumentverkets vägledning är ett samarbete med flera andra myndigheter och konsumentbyråer. Vägledningen utgör även vägen in till Konsument Europa som ger rådgivning vid gränsöverskridande handel inom EU, Island, Norge och Storbritannien. Konsumentverkets vägledning svarar på frågor om köp av varor och tjänster, reklamationer och konsumentlagstiftning. Vägledningen kontaktar inte företag och arbetar inte heller med att granska handlingar, tolka avtal eller att upprätta anmälan till ARN. Vid behov av fördjupat stöd hänvisas konsumenten vidare till andra experter, och där det är möjligt, till den kommunala konsumentvägledningen.

De fyra konsumentbyråerna ger oberoende och kostnadsfri information och vägledning via telefon och digitala kanaler före och efter köp inom sina respektive områden.

Civilsamhällets organisationer erbjuder i olika utsträckning stöd i konsumentfrågor. Sveriges Konsumenter, Pensionärernas Riksorganisation och Riksförbundet M Sverige är några exempel. Inom ramen för uppdraget *Ett behovsanpassat konsumentstöd* undersökte Konsumentverket förutsättningarna hos fler aktörer att ge stöd till konsumenter som fått problem i samband med köp eller som behövde privatekonomiskt stöd. En tydlig slutsats var att aktörerna ansåg att konsumentfrågor är för juridiskt komplicerade för att de skulle kunna ge stöd. Däremot uttrycktes behov om ökad kunskap om vart konsumenten kan hänvisas för att få sådant stöd.³

² Konsumentverket (2023b). Konsumentverket (2025)

³ Konsumentverket (2023a)

2 Genomförande

Konsumentverket har inhämtat synpunkter från kommuner, Konsumentvägledarnas förening, Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare, Sveriges Kommuner och Regioner (SKR), de fyra konsumentbyråerna liksom från Sveriges Konsumenter, Kronofogden, Energimyndigheten och branschföreningen Svensk Handel.

Konsumentverket har genomfört ett antal olika insatser. Insatserna har inte bara handlat om hur Konsumentverket kan stärka och utveckla stödet till den kommunala konsumentvägledningen utan också haft fokus på hur konsumenter via ett behovsanpassat stöd, kan ges goda möjligheter att ta tillvara sina rättigheter.

Genom enkäter har kunskap och synpunkter inhämtats från kommunchefer, kommunala konsumentvägledare och budget- och skuldrådgivare. Ytterligare kunskap har inhämtats genom intervjuer med fem kommuner som nyligen lagt ned sin konsumentvägledning. Konsumentverket har också arrangerat en workshop med kommunala konsumentvägledare för att diskutera konsumenters behov av stöd, liksom konsumentvägledningens behov av information och utbildning från Konsumentverket. Utöver det har verksamhetsansvariga för kommunal konsumentvägledning bjudits in till en digital träff för att diskutera hur konsumenters möjligheter att ta tillvara sina rättigheter kan stärkas.

Konsumenters kännedom om och behov av stöd har undersökts genom dels en webbenkät till personer med funktionsnedsättning dels telefonintervjuer med konsumenter äldre än 85 år. Konsumentverket har även undersökt hur stor andel av de som kontaktar Konsumentverkets vägledning som behöver ett mer fördjupat stöd än vad vägledningen erbjuder.

I samverkan med Statens servicecenter har förekomsten av konsumentfrågor och hanteringen av dessa vid servicekontoren undersökts.

Kunskap och goda exempel på olika former av samverkan har spridits bland annat genom webinarier, nyhetsbrev och artiklar på webbplatsen Portalen, som är en del av Konsumentverkets stöd till kommunerna, samt genom insatsen *Lokal samverkan*.⁴ Konsumentverket har vidare arrangerat det avslutsseminarium som nämns i uppdraget dit berörda aktörer bjöds in för att ta del av resultat och slutsatser av uppdraget.

2.1 Avgränsningar

Konsumentverket har valt att inte ta fram några rekommendationer för kommunal konsumentvägledning. Dels för att det är fråga om frivillig verksamhet där både förutsättningar och ambitioner varierar, dels för att det till skillnad mot vad som gäller budget- och skuldrådgivningsverksamheten inte finns några nationella styrdokument att grunda rekommendationer på.

⁴ Genom insatsen *Lokal samverkan* erbjuder Konsumentverket en arena för kommunala konsumentvägledare och budget- och skuldrådgivare att dela kunskap och erfarenheter.

Konsumentverket har inte kunnat analysera i vilken utsträckning kommunal konsumentvägledning bidrar till mer kompletta anmälningar hos ARN, eftersom ARN saknar uppgifter om vilka anmälningar som framtagits med hjälp av vägledare.

3 Resultat

Det aktuella uppdraget handlar om ett ökat stöd till den lokala konsumentvägledningen. Det bakomliggande och övergripande värdet är dock att konsumenter ska ha goda möjligheter att ta tillvara sina rättigheter.

Arbetet med uppdraget har resulterat i bland annat ökade kunskaper om kommunernas syn på lokal konsumentvägledning, hur konsumenter vill få del av stöd i konsumentfrågor samt sådan samverkan som äger rum mellan kommuner och andra lokala aktörer.

I detta kapitel presenteras resultaten av genomförda insatser i fem huvudavsnitt: Konsumenten i fokus, Konsumentvägledning i kommunerna, Samverkan, Konsumentverkets stöd till kommunal konsumentvägledning och Avslutande seminarium.

3.1 Konsumenten i fokus

Att vara konsument är svårt och ibland uppstår problem som leder till att konsumenter förlorar både tid och pengar. Konsumentskadan i Sverige har beräknats till 40 miljarder kronor eller motsvarande 6 500 kronor per konsument.⁵

Digitaliseringen av konsumentmarknaderna och den därpå följande globaliseringen har medfört både fördelar och utmaningar för konsumenterna. De affärsmetoder som följt i digitaliseringens spår har skapat nya möjligheter för företagen att interagera med konsumenterna och på olika sätt locka till ibland oönskade köp. Insamling av personuppgifter och kartläggning av konsumenters aktiviteter på nätet möjliggör att konsumenters sårbarheter används och utnyttjas. Sammantaget har det på många sätt blivit mer komplicerat att navigera på konsumentmarknaderna och att ta vara på sina rättigheter vid misslyckade köp. Konsumentverkets bild är att konsumenters behov av stöd är omfattande. Några konsumentgrupper bedöms som särskilt utsatta såsom unga, äldre, språksvaga, personer med funktionsnedsättningar och personer med små ekonomiska marginaler.

I uppdraget nämns vikten av att konsumenter, via ett behovsanpassat stöd, ska ges goda möjligheter att ta tillvara sina rättigheter. Ett behovsanpassat stöd kan handla om att hjälpen är tillgänglig när konsumenten behöver den och i den form konsumenten bäst tillgodogör sig den. Det handlar också om möjligheten att få hjälp via olika kontaktvägar och anpassad hjälp utifrån språksvaghet, digital ovana, ålder och funktionsnedsättning. Även Europeiska kommissionen har i sin strategi för konsumentpolitiken 2020–2025 understrukt vikten av behovsanpassat konsumentstöd och information där flera olika sårbarheter bör tas i beaktande.⁶

En avgörande förutsättning för att konsumenter ska kunna ta del av det stöd som erbjuds är att de känner till det. Konsumenters kännedom om olika stöd varierar stort. Undersökningen som Konsumentverket genomförde 2024 visar att nästan 40 procent

⁵ Konsumentverket (2024a)

⁶ Europeiska kommissionen (2020)

inte känner till att det finns ett stöd över huvud taget. Mest känd är den kommunala konsumentvägledningen (47 procent), därefter kommer Konsumentverkets vägledning (32 procent).⁷

3.1.1 Konsumenter föredrar hjälp via telefon och e-post

Merparten av stödet hos kommunernas konsumentvägledning ges via telefon och e-post vilket också är de kontaktsätt som både gruppen äldre och personer med funktionsnedsättning föredrar.

Av en undersökning bland konsumenter med en eller flera funktionsnedsättningar framgår att rädslan för bedrägerier, falsk marknadsföring och otydligt ursprung är det svåraste med att vara konsument idag. Därefter kommer marknadens överväldigande valmöjligheter och problem med att reklamera och skicka returer. Nedan följer exempel på svar från respondenter:

Alla miljoner informerade val som ska tas, min låga inkomst, att allt blivit så dyrt och att det finns så många ruttna företag som blåser folk och säljer skit.⁸

Det har blivit lätt att handla online. Men svårt med returer och det känns otryggt.⁹

Personer med funktionsnedsättning har svarat att de vid konsumentproblem, i första hand vänder sig till ARN och den kommunala konsumentvägledningen, därefter i följande ordning till anhöriga och Konsumentverkets vägledning. Nästan 70 procent av personerna med funktionsnedsättning svarar att de i huvudsak önskar få hjälp via e-post och i andra hand telefon. En mindre andel svarar att de har behov av att träffa någon fysiskt, på plats.

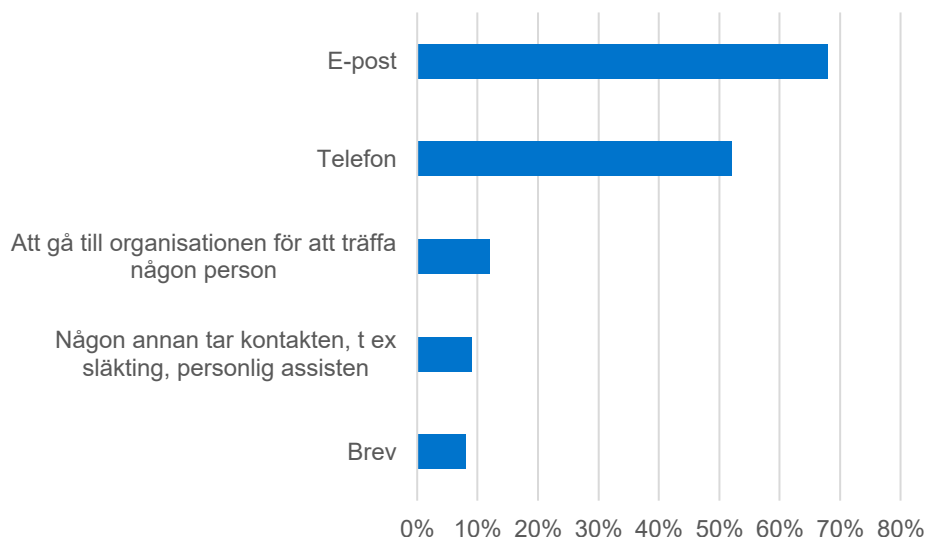
Personer med intellektuell funktionsnedsättning svarar dock i låg grad att de vill ha hjälp via telefon och e-post och i högre grad att de vill att någon annan tar kontakt åt dem.¹⁰

⁷ Konsumentverket (2024f)

⁸ Konsumentverket (2024k)

⁹ Konsumentverket (2024k)

¹⁰ Konsumentverket (2024k)



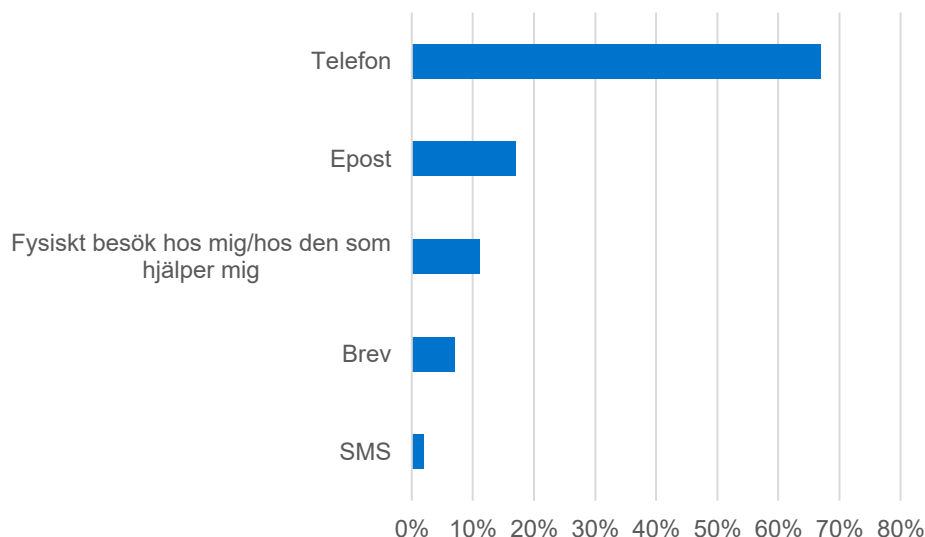
Figur 1 visar hur personer med funktionsnedsättning främst vill ha hjälp i samband med konsumentproblem.

När det gäller gruppen äldre än 85 år, svarar drygt fyra av tio att de känner sig pålästa om sina rättigheter. En tredjedel av de tillfrågade upplever inte några problem, eller kan inte nämna några problem med att vara konsument idag. Det stora utbudet och svårigheten att välja, anges som det svåraste.¹¹

Ungefär hälften av de äldre vänder sig i första hand till anhöriga vid konsumentproblem, därefter till kommunens konsumentvägledning och till ARN. Övervägande andelen vill ha hjälp via telefon och e-post. Utrikesfödda äldre föredrar, i än högre grad, att bli kontaktade via e-post; 43 procent jämfört med 15 procent av de som är födda i Sverige.¹²

¹¹ Konsumentverket (2024g)

¹² Konsumentverket (2024g)



Figur 2 visar hur personer äldre än 85 år främst önskar få hjälp vid konsumentproblem.

Konsumentverket har under ett par veckor undersökt hur konsumenter tar kontakt med den kommunala konsumentvägledningen. Sex kommuner deltog i undersökningen och resultatet visar att den övervägande delen av kontakterna sker via telefon.¹³

Bilden att konsumenter föredrar telefon och e-post som kontaktsätt, bekräftas av statistik från kommunerna via det ärendehanteringssystem som Sveriges konsumenter ansvarar för. Statistiken visar att 90 procent av alla konsumentärenden hanterats via telefon eller e-post och endast drygt sex procent vid fysiska besök.

3.1.2 Konsumentverkets vägledning täcker inte konsumenternas behov

En undersökning från 2024 visar att nästan var tredje konsument som kontaktar Konsumentverkets vägledning har behov av ett mer fördjupat stöd än det myndigheten erbjuder. Konsumenterna har behov av hjälp med att medla, kontakta företag, tolka avtal eller upprätta anmälan till ARN. Sju procent av dessa bedöms ha behov av ett fysiskt besök.¹⁴ Konsumenter som behöver mer stöd än Konsumentverket kan ge, hänvisas vidare till sin hemkommun i de fall hemkommunen erbjuder ett fördjupat stöd.

3.2 Konsumentvägledning i kommunerna

Både omfattningen och arten av stödet som kommunerna erbjuder varierar stort. I enkäten som riktades till kommunala konsumentvägledare hösten 2024, svarade fler än hälften att de arbetar med konsumentfrågor mindre än 10 timmar per vecka, varav en tredjedel endast 1–2 timmar per vecka. En tredjedel svarade att de arbetar med dessa frågor 31–40 timmar per vecka.¹⁵

¹³ Konsumentverket (2024l)

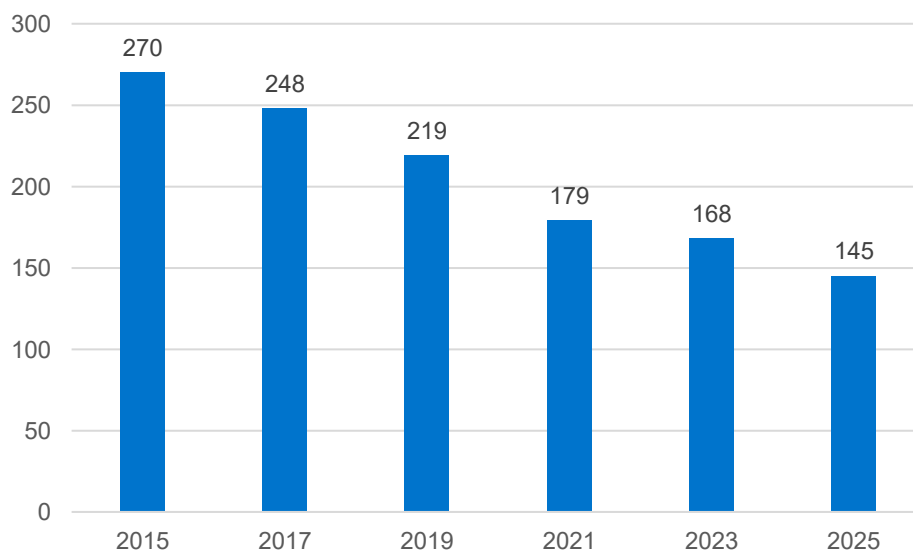
¹⁴ Konsumentverket (2024m)

¹⁵ Konsumentverket (2024d)

Vid den totalundersökning som genomfördes 2023 erbjöd 168 kommuner konsumentvägledning och det framgick att den sammanlagda arbetstiden för de 178 personer som då arbetade med konsumentvägledning, motsvarade 75 årsarbetskrafter.¹⁶

Uppgifter från januari 2025 visar att ytterligare 23 kommuner lagt ned sin konsumentvägledning sedan 2023. Det innebär att hälften av landets kommuner numera inte erbjuder konsumentstöd. Av de 145 kommuner som fortfarande har konsumentvägledning, erbjuder 88 kommuner ett fördjupat stöd där konsumenten exempelvis kan få hjälp att tolka avtal, hjälp att lösa en tvist eller hjälp med att upprätta en anmälan till ARN.¹⁷ Fördjupad vägledning förekommer främst i större städer och når cirka 53 procent av befolkningen.

Grundläggande vägledning, vilket ungefär motsvarar nivån i Konsumentverkets vägledningstjänst, erbjuds i 39 kommuner och når tio procent av befolkningen. De som erbjuder vägledning på allmän nivå identifierar att det handlar om en konsumentfråga och hänvisar därefter konsumenten vidare till annat stöd. 18 kommuner erbjuder vägledning på denna nivå, vilket når fyra procent av befolkningen. Sammantaget innebär detta att en tredjedel av befolkningen saknar lokalt konsumentstöd och närmare hälften av befolkningen i Sverige saknar ett fördjupat stöd på lokal nivå.



Figur 3 visar antal kommuner som erbjuder konsumentvägledning åren 2015, 2017, 2019, 2023 och 2025.

3.2.1 Kommunernas syn på konsumentvägledning

Genom en enkät riktad till kommunchefer har myndigheten undersökt kommunernas uppfattning om kommunal konsumentvägledning. 169 kommunchefer svarade på enkäten, varav 104 uppgav att de erbjöd konsumentvägledning, 61 uppgav att de inte erbjöd vägledning och fyra svarade att de inte visste. Hos tio av kommunerna som

¹⁶ Konsumentverket (2023b)

¹⁷ Konsumentverket (2025)

uppgav att de erbjöd vägledning bestod vägledningen endast av information på kommunens webbplats med hänvisning till annat stöd.

Majoriteten av kommunerna som erbjuder konsumentvägledning, anser att den har ett stort värde. De flesta anser att den förebygger konsumentskada och motverkar privatekonomiska problem och överskuldssättning. Det förebyggande arbetet mot särskilt sårbara konsumenter lyfts som en viktig del.

Flera kommuner lyfter att tillgång till opartisk och kostnadsfri konsumentvägledning bidrar till ökad service och trygghet för konsumenten. En konsumentvägledning som anpassas efter lokala behov och förutsättningar anses gynna både individen och samhället. Lokalt förankrat stöd bedöms extra värdefullt inom områden som bilmarknaden och hanterverkstjänster, då det kan underlätta medling mellan konsument och näringsidkare samt förhindra att ärenden anmäls till ARN. Exempel på svar från respondenter:

Vi som är en kommun som har konsumentrådgivning ser verkligen ett mervärde det ger invånarna och det är synd att inte alla invånare i Sverige erbjuds ett liknande stöd.¹⁸

Vi ser det som en del av vår service till medborgarna. Värdet handlar ju om att skapa trygghet framför allt.¹⁹

För de som drabbas är det till stor hjälp att ha någon att vända sig till lokalt då det ofta kan upplevas ganska komplicerat att själv driva frågor för att få rätt.²⁰

Några kommuner är osäkra på värdet och i vilken utsträckning det lokala stödet nyttjas, särskilt när tjänsten köps från annan kommun. Ett fåtal kommuner anser att konsumentvägledning har ett lågt värde. De lyfter att funktionen är resursintensiv och inte når tillräckligt många invånare. Några av dessa lyfter att en statlig funktion skulle kunna ge ett mer kvalificerat och resurseffektivt konsumentstöd. Exempel på svar från respondenter:

Finns ett värde att få stöd och hjälp i dessa frågor, men vi ser hellre att staten tog rollen och erbjöd ett likvärdigt nationellt stöd. Detta hade varit mer kostnadseffektivt och likvärdigt.²¹

Det är svårt att bedöma värdet/nyttan av två skäl. Dels då vi har den tillsammans med en annan kommun och den fysiska konsumentmottagningen är i den andra kommunen, dels då vi i all väsentlighet inte får återkoppling från verksamheten som bedrivs.²²

¹⁸ Konsumentverket (2024c)

¹⁹ Konsumentverket (2024c)

²⁰ Konsumentverket (2024c)

²¹ Konsumentverket (2024c)

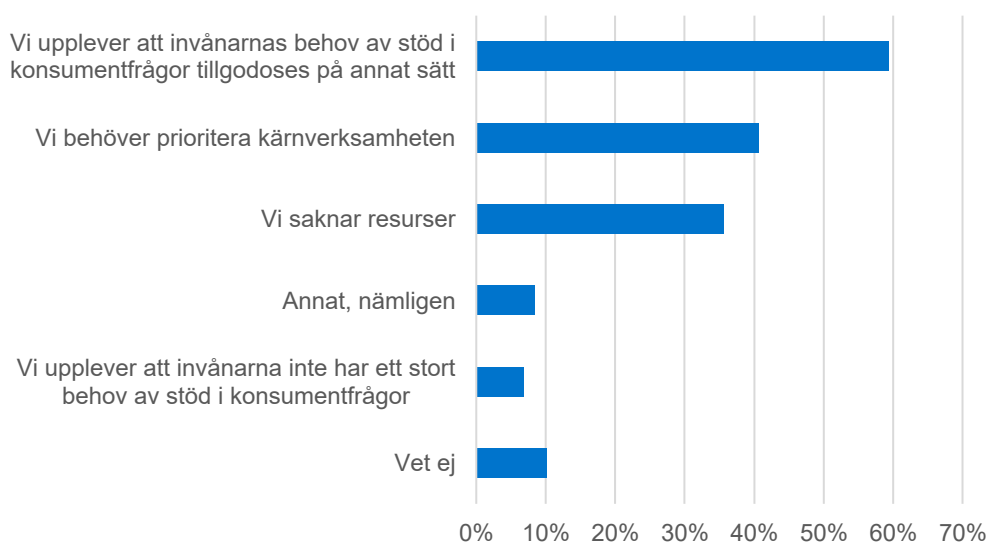
²² Konsumentverket (2024c)

Majoriteten av kommunerna som inte erbjuder konsumentvägledning uppger att det är en resursfråga och att de prioriterar obligatorisk verksamhet. De flesta av dessa kommuner anser att invånarnas behov av stöd i konsumentfrågor tillgodoses på annat sätt. Exempel på svar från respondent:

Liten efterfrågan på tjänsten, dyrt att ha utbildad personal för de fåtal frågor per år som dyker upp.²³

Även kommuner som nyligen beslutat att lägga ner sin konsumentvägledning uppgav i intervjuer att ekonomisk prioritering var ett skäl. De svarade bland annat att tjänsten är resurskrävande i förhållande till behovet, att det behövs ett riktat statligt stöd och en större politisk förståelse för verksamheten. Samverkan med kommuner i liknande storlek angavs som ett möjligt incitament för att starta upp verksamheten igen men ingen av de intervjuade kommunerna bedömde det som troligt att verksamheten skulle komma att återupptas.²⁴ Citat från en kommun:

Det är relativt lätt att montera ned, men svårare att starta upp konsumentvägledning.²⁵



Figur 4 visar vad kommunerna angett som anledning till att de inte erbjuder kommunal konsumentvägledning (flera svarsalternativ möjliga).

Kommuner som inte erbjuder konsumentvägledning eller som planerar att lägga ned verksamheten, fick svara på vad som skulle motivera dem att starta eller behålla verksamheten. Endast ett fåtal valde att svara på frågan och några av dem svarade att de inte kunde ange något incitament. Av de kommuner som svarade, framgår att full ekonomisk kostnadstäckning eller ett statligt ekonomiskt stöd, liknande det som finns för energi- och klimatrådgivning skulle kunna vara incitament. Någon kommun svarade

²³ Konsumentverket (2024c)

²⁴ Konsumentverket (2024i)

²⁵ Konsumentverket (2024i)

att om behovet hos invånarna inte tillgodoses på annat sätt skulle det kunna vara ett skäl att bedriva verksamheten. Ett par kommunchefer svarade att bättre möjligheter till samverkan med andra kommuner och statliga bidrag vore möjliga incitament. Exempel på svar från respondenter:

Ekonomiskt stöd fullt ut.²⁶

Vi behöver först och främst en betydligt högre nivå på skatter och generella bidrag så vi först kan leverera kvalitet inom vård, skola, omsorg, investeringar, personalförsörjningar med mera.²⁷

Kommuncheferna är inte odelat positiva till ett statligt stöd liknande det som finns för energi- och klimatrådgivning. Flera menar att det ofta är svårt att bedriva verksamhet hållbart över tid, eftersom stödet bygger på ett ansökningsförfarande och att stöd som beviljas är tidsbegränsat.

3.2.2 Yrkesverksammas syn på det lokala stödet

På en workshop fick kommunala konsumentvägledare diskutera vilket stöd och hjälp en konsument behöver lokalt, för att kunna ta tillvara sina rättigheter. Vägledarna ansåg att tillgänglighet och olika kontaktvägar är en viktig del, vilket inkluderar öppettider flera dagar i veckan och kontakt via telefon, e-post och fysiska besök.

Uppfattningen om innehåll och nivå på stödet som konsumenter bör erbjudas, varierade bland deltagarna. Många menade att stödet ska inbegripa tolkning av avtal, tvistlösning och stöd att upprätta anmälan till ARN. Andra ansåg att konsumentvägledning ska ge hjälp till självhjälp. Uppfattningen att konsumenten vid behov ska kunna återkomma i sitt ärende, framfördes också.²⁸

3.2.3 Konsumentstöd i framtiden

Uppfattningen om hur kommuninvånarnas behov av stöd kan tillgodoses i framtiden skiljer sig åt beroende på vem som svarar. Av enkätresultaten framgår att kommunchefer anser att behovet av stöd bäst tillgodoses genom en utökad statlig konsumentvägledning, ett riktat statsbidrag eller regionalt samarbete mellan kommuner.²⁹ Många kommunchefer tycker att det är viktigt att vägledningen fortsätter att vara en frivillig verksamhet. Endast en mindre andel kommunchefer anser att obligatorisk vägledning är det bästa sättet att tillgodose det framtida behovet av stöd.

Kommunchefer i kommuner som inte erbjuder konsumentvägledning svarar annorlunda. De anser i mycket högre grad att en utökad statlig vägledning är bästa alternativet. Upp till tre olika svarsalternativ var möjliga att ge.

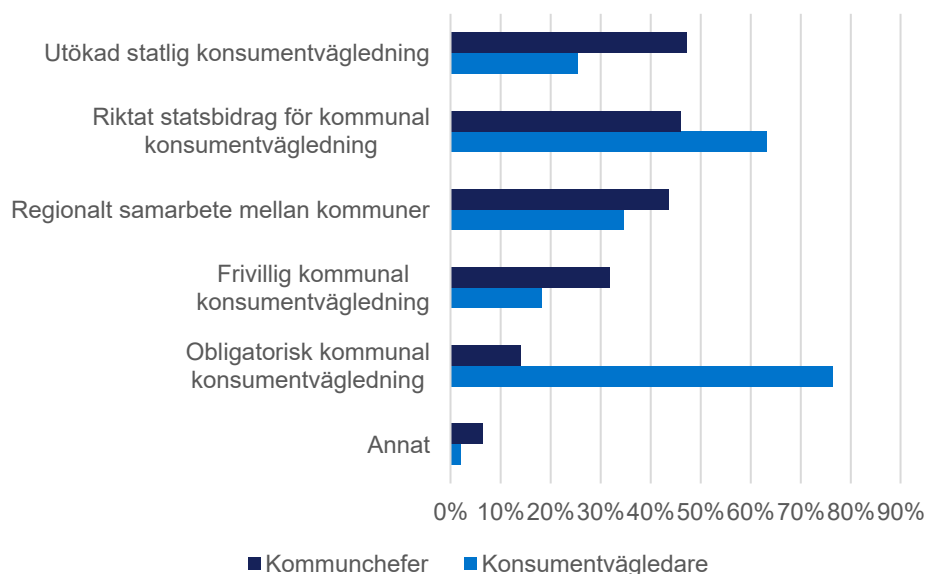
²⁶ Konsumentverket (2024c)

²⁷ Konsumentverket (2024c)

²⁸ Konsumentverket (2024j)

²⁹ Konsumentverket (2024c)

Yrkesverksamma konsumentvägledare har fått svara på samma fråga. Deras svar visar en annan bild, där obligatorisk konsumentvägledning hamnar i topp följt av riktat statsbidrag och regionalt samarbete mellan kommuner.³⁰



Figur 5 visar kommunchefers respektive kommunala konsumentvägledares svar på frågan hur kommuninvånarnas behov av konsumentstöd bäst kan tillgodoses i framtiden (upp till tre svarsalternativ var möjliga).

3.3 Samverkan

Enligt uppdraget ska Konsumentverket kartlägga den samverkan som sker mellan kommuner, stödja samverkan mellan kommunal konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning samt analysera förutsättningarna för samverkan med andra lokala aktörer, såsom företag och de statliga servicekontoren. Begreppet samverkan i detta avsnitt utgår från varje kommuns egen tolkning av begreppet. Samverkan kan till exempel syfta på samarbete mellan budget- och skuldrådgivning och konsumentvägledning, kontakt och dialog med olika organisationer för att erbjuda föreläsningar eller dialog med företag i konsumentfrågor.

3.3.1 Samverkan mellan kommuner

Det är relativt vanligt att kommuner köper vägledningstjänst av andra kommuner. För små kommuner som har svårt att upprätthålla egen verksamhet kan samverkan öka möjligheten att erbjuda en tjänst med tillräcklig kvalitet. Uppgifter visar att drygt 50 kommuner köper vägledningstjänster från andra kommuner.³¹ Det innebär att omkring 35 procent av kommunerna som erbjuder konsumentvägledning köper tjänsten av en annan kommun.

³⁰ Konsumentverket (2024d)

³¹ Konsumentverket (2023b, 2024d)

3.3.2 Samverkan med budget- och skuldrådgivningen

När det gäller samverkan mellan kommunal konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning, anser majoriteten av de kommunchefer som besvarade enkäten att sådan samverkan bidrar till att motverka privatekonomiska problem och minska överskuldsättning. Detta främst genom förebyggande arbete, till exempel gemensamma föreläsningar inom konsumenträtt och privatekonomi som riktas mot sårbara grupper. Konsumentvägledningens arbete att hjälpa konsumenter att bestrida ogiltiga fakturor eller komma ur oskäligen avtal, anses också motverka privatekonomiska problem. En del kommuner anser att dessa två funktioner behöver vara fristående enheter, men att de kan samverka i informativt syfte.

Övervägande delen av yrkesverksamma konsumentvägledare och budget- och skuldrådgivare som svarat på frågan om samverkan bidrar till att motverka privatekonomiska problem och minska överskuldsättning, instämmer i detta.³² Drygt hälften av konsumentvägledarna uppgav i sina enkätsvar att de har någon form av samverkan med budget- och skuldrådgivarna i kommunen.³³ Ungefär två tredjedelar av kommunerna som erbjuder konsumentvägledning uppger att de arbetar med förebyggande insatser.³⁴

3.3.3 Samverkan med företag och andra aktörer

Konsumentverket har inte analyserat förutsättningarna för samverkan mellan kommunal konsumentvägledning och företag, men av enkätsvaren framgår att cirka 20 procent av konsumentvägledarna har någon form av samverkan med företag. Det handlar till exempel om föreläsningar eller dialog gällande specifika konsumentproblem och konsumentklagomål. Samverkan med lärare och energi- och klimatrådgivare är vanligare.³⁵ Exempel på svar från respondent:

*Bra att lyfta konsumenträtten med företag, ofta kan företagen inte denna bit. Blir det rätt från början hindrar vi att problem uppstår.*³⁶

Statens servicecenter har idag inget uppdrag att ge stöd i konsumentfrågor. Genomförd enkätundersökning visar dock att servicehandläggare på Statens servicecenter möter personer med konsumentfrågor. Medan var fjärde respondent svarade att de får frågor från konsumenter varje vecka, uppgav majoriteten att konsumentfrågor förekommer någon gång per år. Ofta handlar frågorna om privatekonomiska problem. Vid konsumentfrågor förekommer det att personerna hänvisas vidare, främst till kommunernas konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning, men även till ARN. I dialogen med Statens servicecenter identifierades att handläggarna har behov av ytterligare kunskap och information om det samlade konsumentstödet i Sverige för att

³² Konsumentverket (2024b, 2024d)

³³ Konsumentverket (2024d)

³⁴ Konsumentverket (2023b, 2025)

³⁵ Konsumentverket (2023b, 2024d)

³⁶ Konsumentverket (2024d)

kunna bemöta och hänvisa personer rätt.³⁷ Frågan om det finns förutsättningar för utökade uppgifter för Statens servicecenters verksamhet har inte berörts.

Konsumentverket saknar uppgift om förekomsten av samverkan mellan kommunala konsumentvägledare och de statliga servicekontoren.³⁸

3.3.4 Konsumentverkets stöd för att främja samverkan

Lokal samverkan kan bidra till att konsumenter får ökad kännedom om både den lokala konsumentvägledningen och sina rättigheter. Konsumentverket har sedan 2022 erbjudit kommunerna att delta i insatsen *Lokal samverkan*, vars syfte är att främja samverkan mellan lokala aktörer och att nå ut till fler konsumenter som behöver stöd. Insatsen ger kommunerna möjlighet att dela kunskaper och erfarenheter via en digital arena. Exempel på samverkansaktörer är skolor, polis och olika lokala föreningar. Under 2023–2024 deltog fjorton kommuner i insatsen, främst budget- och skuldrådgivare men även konsumentvägledare från två kommuner.

Konsumentverket arbetar löpande med att sprida goda samverkansexempel och att öka kännedomen om den kommunala konsumentvägledningen. Det sker bland annat i kontakter med konsumenter, andra samhällsaktörer och via media. Under 2024 genomfördes till exempel webinarier *Skuldsättning hos unga vuxna* och *Samverkan för att hjälpa fler*, där kommunala konsumentvägledare berättade om sitt förebyggande arbete och sin samverkan med andra aktörer.³⁹

3.4 Konsumentverkets stöd till kommunal konsumentvägledning

Konsumentverkets stöd till kommunal konsumentvägledning ges i form av information och utbildning, samt visst verksamhetsstöd. Konsumentverket tillhandahåller kostnadsfri grundutbildning och fortbildning. Grundutbildningen inleds med en introduktion i yrket och fortsätter sedan med kurser som ger grundläggande kunskap om konsumentlagstiftningen och dess tillämpning. Fortbildningen ger en fördjupad förståelse av konsumentlagstiftningen och aktuella uppdateringar om branschspecifika ämnen. Många kommunala konsumentvägledare använder också konsumentinformationen på Konsumentverkets webbplats eller hänvisar konsumenter dit. En sammanställning av innehållet i Konsumentverkets stöd till kommunal konsumentvägledning finns i bilaga 1.

Konsumentverket utvecklar kontinuerligt stödet genom att stämma av frågor och önskemål med målgruppen. I utvecklingen av stödet beaktas även händelser i omvärlden som ändrad lagstiftning samt statistik över aktuella konsumentproblem och inkomna anmälningar.

³⁷ Konsumentverket (2024e)

³⁸ Konsumentverket (2024d)

³⁹ www.konsumentverket.se/vart-stod/webbinarium/

Konsumentverkets stöd utvärderas löpande för att säkerställa att det motsvarar målgruppens behov. Utvärderingarna visar att konsumentvägledarna uppskattar och är nöjda med innehållet. Ett återkommande önskemål är fysiska utbildningstillfällen. Samtidigt lyfter många fördelarna med det digitala formatet som gör det möjligt för fler att ta del av stödet. För att myndighetens utbildningar ska nå så många som möjligt är det numera digitala utbildningar som erbjuds.

Eftersom den kommunala konsumentvägledningen skiljer sig åt i både omfattning och nivå, anpassar Konsumentverket stödet efter kommunernas varierande behov. Till kommuner som saknar konsumentvägledning har myndigheten även nyligen skickat ut information i syfte att underlätta för dem att hänvisa invånare vidare till andra aktörer som erbjuder konsumentstöd.

Enligt uppdraget ska Konsumentverket, så långt det är möjligt, redovisa effekterna av de insatser som genomförts för att stärka och utveckla stödet till den kommunala konsumentvägledningen. Det är svårt att påvisa vilka effekter Konsumentverkets stöd till kommunernas konsumentvägledning har för konsumenterna som slutmottagare. Ett rimligt antagande är att ökad kunskap hos konsumentvägledarna bidrar till ökad kvalitet i den enskilda vägledningen, men det finns många andra faktorer som påverkar utfallet av kommunernas vägledningsverksamhet. Det krävs till exempel att konsumenterna har kännedom om stödet, att det är lättillgänglig när konsumenten behöver det och att det ges på ett sätt som motsvarar konsumentens behov och förmåga att ta till sig det. Av avgörande betydelse för om Konsumentverkets stöd ska ge effekt, är också omfattningen av den konsumentvägledning kommunerna erbjuder. Konsumentverket bedömer att stödet bidrar till ökad kvalitet på den kommunala vägledningen, men saknar möjlighet att närmare utvärdera effekterna av den.

3.5 Avslutande seminarium

I enlighet med uppdraget har Konsumentverket arrangerat ett slutseminarium dit berörda aktörer bjöds in för att ta del av resultat och slutsatser. Syftet med seminariet var, förutom att redovisa resultatet, även att visa exempel på hur några kommuner organiserat sin konsumentvägledning och att diskutera hur konsumenters möjligheter att ta tillvara sina rättigheter kan stärkas. På seminariet deltog bland annat representanter från Energimyndigheten, Kronofogden, Statens servicecenter, kommunal konsumentvägledning, Konsumentvägledarnas förening, konsumentbyråerna, SKR, ARN och ideella organisationer som till exempel Sveriges Konsumenter. De som presenterade hur de organiserat sin konsumentvägledning var Konsument Gästrikland, Söderhamns kommun, Konsument Höglandet och Konsument Skellefteå.

I ett avslutande panelsamtal deltog representanter från Konsumentverket, Sveriges Konsumenter, Konsumentvägledarnas förening samt en kommunpolitiker från Skellefteå. Paneldeltagarna lyfte fram olika utmaningar och möjligheter för framtidens konsumentstöd.

SKR, som medlemsorganisation för kommunerna, framförde i en videoinspelning att kommunerna ser utmaningar i att möta invånarnas behov av service på olika områden och att det är viktigt att fortsätta diskutera olika lösningar för att tillgodose behovet av konsumentstöd. Några citat från seminariet:

Samarbeten blir viktigare framöver, alltså större kommuner med mer resurser behöver samarbeta med mindre kommuner, för att dela på och nyttja varandras kompetenser.

Skellefteå kommun

Vi finns tillgängliga hela tiden genom sex kommunvägledare som jobbar i vår kundtjänst, så vi har ökat tillgängligheten och vi har minskat kostnaderna.

Söderhamns kommun

Vi anser att politiken måste agera nu och det är ett obligatorium med viss nivå som gäller. Alternativ två är riktade statsbidrag på viss nivå.

Konsumentvägledarnas förening

Det är ingen tvekan om att konsumenterna behöver stöd och det är realistiskt att tro att kommuner kommer att fortsätta att lägga ner vägledningsverksamheten. Det aktualiserar frågan hur ett framtida, rimligt och ändamålsenligt oberoende konsumentstöd bör ser ut.

Konsumentverket

4 Slutsats och reflektion

Konsumtionen har fått en växande roll och betydelse och det är ingen överdrift att tala om att vi lever i ett konsumtionssamhälle. Samtidigt som digitaliseringen medför närmast obegränsade möjligheter att handla från hela världen, under dygnets alla timmar, har konsumentrollen på många sätt blivit alltmer komplex. Det är uppenbart att många har stort behov av oberoende konsumentstöd för att kunna ta tillvara sina konsumenträttigheter.

Uppdraget som redovisas i denna rapport handlar om ett förstärkt stöd till den kommunala konsumentvägledningen. Det stöd Konsumentverket tillhandahåller är bra och ändamålsenligt och bidrar till ökad kunskap och kvalitet hos den kommunala konsumentvägledningen, i de kommuner som fortfarande erbjuder vägledning. Stödet är i många fall avgörande, eftersom ingen annan aktör erbjuder en skräddarsydd och yrkesspecifik utbildning.

Skälet till att kommuner lägger ner sin konsumentvägledning är primärt att de behöver prioritera annan verksamhet och att de bedömer att behovet av stöd tillgodoses på annat sätt. Konsumentverket ser inget samband mellan det stöd myndigheten ger till kommunerna och kommunernas överväganden att erbjuda eller inte erbjuda stöd i konsumentfrågor. För att fler konsumenter ska få tillgång till stöd på lokal nivå förutsätts i stället att kommunerna avsätter resurser till det.

Den viktigaste frågan i sammanhanget handlar inte om Konsumentverkets stöd till kommunerna utan om konsumenternas behov av stöd för att kunna ta tillvara sina rättigheter. Den kraftiga minskningen av antalet kommuner som erbjuder konsumentvägledning, väcker den principiella frågan hur ett framtida oberoende konsumentstöd ska se ut.

Mot bakgrund av den stadiga minskningen av antalet kommuner som erbjuder konsumentvägledning och att Konsumentverkets upplysningstjänst, inom ramen för nuvarande uppdrag och resurser, inte kan svara upp mot konsumenternas behov är det angeläget att regeringen överväger och tar ställning till hur ett framtida ändamålsenligt, rimligt och effektivt oberoende konsumentstöd bör utformas. Konsumentverket bidrar gärna med underlag till ett sådant övervägande.

Källförteckning

Europeiska kommissionen (COM 2020, 696 final). *Meddelande om ny strategi för konsumentpolitiken.*

Konsumentverket (2023a). *Rapport 2023:1 Ett behovsanpassat konsumentstöd.*

Konsumentverket (2023b). Publikation 2023. *Läget i landet - Kommunernas konsumentvägledning.*

Konsumentverket (2024a). Dnr 2024/159. *Konsumentskadan i Sverige – Vad kostar det när köpet går fel?*

Konsumentverket (2024b). Dnr 2024/139. Enkät till kommunala budget- och skuldrådgivare.

Konsumentverket (2024c). Dnr 2024/139. Enkät till kommunchefen.

Konsumentverket (2024d). Dnr 2024/139. Enkät till kommunala konsumentvägledare.

Konsumentverket (2024e). Dnr 2024/139. Enkät till servicehandläggare på Statens servicecenter.

Konsumentverket (2024f). Dnr 2024/1297. Enkät kännedomsundersökning.

Konsumentverket (2024g). Dnr 2024/760. Telefonintervjuer, Äldrebussen.

Konsumentverket (2024h). Dnr 2023/909. *Rapport 2024:2 Förstärkt stöd till budget- och skuldrådgivningen.*

Konsumentverket (2024i) Dnr 2024/139 Intervjuer med kommuner som nyligen lagt ned sin verksamhet.

Konsumentverket (2024j). Dnr 2024/139. Workshop med kommunala konsumentvägledare.

Konsumentverket (2024k). Dnr 2025/112. Webbenkät, Rivkraft, i samverkan med Myndigheten för delaktighet.

Konsumentverket (2024l). Dnr 2024/139. Enkät, *Vem tar hjälp av kommunal konsumentvägledning?*

Konsumentverket (2024m). Dnr 2024/139. Undersökning av konsumentärenden på Konsumentverkets vägledning.

Konsumentverket (2025). Uppgifter från kommunerna till Konsumentverket kontaktregister.

Statskontoret (2019). *Rapport 2019:7 Det oberoende konsumentstödet.*

Bilagor

Bilaga 1. Konsumentverkets stöd till kommunal konsumentvägledning

Konsumentverkets stöd till kommunal konsumentvägledning

Konsumentverket stödjer kommunernas konsumentvägledning med utbildning och information i frågor som rör konsumentskydd och konsumentlagstiftning, samt i viss mån genom verksamhetsstöd. I denna bilaga listas exempel på den utbildning och information som Konsumentverket tillhandahåller under 2024.

Indelning i nivåer

Bland de kommuner som valt att erbjuda konsumentvägledning, finns relativt stora variationer i hur de valt att organisera verksamheten, hur den benämns och hur mycket resurser den tilldelats. Konsumentverket har hittills kategoriserat konsumentvägledningen i tre nivåer för att belysa dessa variationer: allmän, grundläggande och fördjupad vägledning.

- **Allmän vägledning** innebär att identifiera om det är en konsumentfråga, informera konsumenten om rättigheter och skyldigheter vid ett köp samt vid behov hänvisa konsumenten vidare för ytterligare stöd.
- **Grundläggande vägledning** är vägledning om vad som är viktigt att tänka på inför ett köp, vid en reklamation och hur lagstiftningen praktiskt kan tillämpas. Vid behov hänvisas konsumenten vidare till andra aktörer och vid tvist till rätt prövningsinstans.
- **Fördjupad vägledning** är rådgivning om hur konsumenten bör agera vid ett köp och vilken åtgärd som bör väljas vid en reklamation. Konsumentvägledaren granskar handlingar och avtal mellan konsument och näringsidkare, hjälper till med anmälan till ARN och medverkar aktivt till en uppgörelse vid en tvist.

Utbildning

Grundutbildningen inleds med en introduktion i yrket och fortsätter sedan med kurser som ger grundläggande kunskap om konsumentlagstiftningen och dess tillämpning. Fortbildningen ger en fördjupad förståelse av konsumentlagstiftningen, och löper på med aktuella uppdateringar och branschspecifika ämnen. Konsumentverket har valt att erbjuda digitala kurser för att det är mest tidseffektivt och kostnadseffektivt – och gör att fler får möjlighet att delta.

Tabell 1 Konsumentverkets utbildning till kommunal konsumentvägledning

Format	Innehåll	Nivå	Fokus
Grund-utbildning	Metodstöd: <i>Ny i din roll</i> E-kurser och självstudier	• Kom i gång med konsumentvägledning • Konsumenträtt • Aktörer inom konsumentområdet	<i>Allmän nivå</i> Vad? Introduktion i yrket
	Digitala kursträffar och självstudier	• Konsumentvägledning • Konsumenträtt • Konsumentbyråerna Åhörare på ARN-sammanträden	<i>Grundläggande nivå</i> Hur? Grundläggande kunskap om konsumentlagstiftningen och dess tillämpning
Fortbildning	Digitala kursträffar, webinarier, filmer, e-kurser, föreläsningar och frågeforum	• Fördjupad konsumenträtt • Resor • Konsumentkreditlagen • 20-tal webinarier • <i>Fråga experten</i> • Konsumentdagarna	<i>Fördjupad nivå</i> Varför? Fördjupad kunskap om tillämpningen av konsumentlagarna. Aktuella uppdateringar och branschspecifika ämnen.

Sammanställning av utbildningens upplägg, format, innehåll, nivå och fokus.

Information

Merparten av Konsumentverkets stöd till kommunala konsumentvägledare är samlat på *Portalen* som är en inloggningsskyddad webbplats på domänen portalen.kov.se.

På Portalen finns

- Kursutbud och ansökan.
- E-kurser, webinarier och filmade föreläsningar.
- Aktuella nyheter, statistik och mediebevakare för omvärldsbevakning.
- Metodmaterial och lathundar.
- Forum för erfarenhetsutbyte med kollegor.
- Frågefunktionen *Fråga experten*.
- Kontaktlistor till kollegor i landet samt konsumentbyråerna.

Övrigt stöd

- **Konsumentverkets webbplats**
 - Tips och checklistor.
 - Frågeforum med sök-funktion.
 - *Flygkalkylatorn*.
 - Kontaktuppgifter till den kommunala konsumentvägledningen.

- **Samverkan**

- Konsumentvägledarnas förening.
- Konsumentdagarna.
- Konsumentstödsgruppen.
- Lokal samverkan
 - Skapa förutsättningar för erfarenhetsutbyte och dialog.
 - Inspirera och dela goda exempel på lokal samverkan.
 - Nyhetsbrevet *Prata pengar*.

- **Stödmaterial**

- Konsumentskadeundersökning *Konsumentskada i Sverige – vad kostar det när köpet gått fel?*
- *Koll på Pengarna*.
- Filmer om konsumenträtt.
- *Lektionsbanken*.

Konsument
verket • KO

Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad
Telefon: 0771 - 525 525. [konsumentverket.se](https://www.konsumentverket.se)