

2016-02-22

TJÄNSTESKRIVELSE
AFN 2016/38

Arbets- och företagsnämnden

Konsumentrådgivning i Nacka kommun

Förslag till beslut

1. Arbets- och företagsnämnden beslutar att fortsätta erbjuda nackaborna en samorganiserad konsumentrådgivning och skuld- och budgetrådgivning.
2. Arbets- och företagsnämnden ger arbetsmarknadsdirektören i uppdrag att förnya avtal med Kontaktcenter avseende konsumentrådgivning och skuld- och budgetrådgivning och där större andel av resurserna läggs på skuld- och budgetrådgivning.
3. Arbets- och företagsnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Konsumentvägledning är en frivillig verksamhet för kommunerna, och under 2000-talet visas en positiv trend av antalet kommuner som erbjuder konsumentvägledning. Många kommuner väljer *dels* att samorganisera konsumentrådgivningen och skuld- och budgetrådgivning, *dels* att samverka mellan kommuner med dessa tjänster.

Tidigare undersökningar har visat att kännedomen hos invånarna i landet generellt sett är liten om att konsumentvägledning finns och vad den kan hjälpa till med. Samverkan mellan ”Hallå konsument”¹ (Konsumentverkets oberoende vägledning), kommunernas konsumentverksamhet, myndigheter och konsumentbyråer ökar invånarnas kännedom om det oberoende konsumentstödet. I ”Hallå konsument” arbetar vägledare som *dels* ger övergripande information och *dels* hjälper konsumenten till en annan aktör när det behövs. Den nationella vägledningen kan aldrig ersätta det stöd som den kommunala verksamheten erbjuder, som att få kontakt med en vägledare med lokal förankring som dessutom kan bidra med det förebyggande arbetet för att skapa en väl fungerade lokal marknad. Vilket är väsentligt för särskilt utsatta konsumenter.

¹ <http://www.hallakonsument.se/>



Årligen genomför Konsumentverket en kartläggning av kommunernas konsumentvägledning i Sverige, vilket främst beskriver konsumentvägledningens omfattning och organisation. Den innefattar inte kvalitetsaspekter, så inga effektstudier av konsumentrådgivningens förebyggande nytta kan redovisas.

Medborgarnas behov av budget- och skuldrådgivare har ökat och regeringen har gett Konsumentverket ett uppdrag att ta fram en nationell rekommendation för hur rådgivningen ska bedrivas, för att stödet för skuldsatta ska bli bättre.

I Nacka kommun har nackabor sedan 2012 erbjudits konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning, genom Kontaktcenter. Sedan 2014 har Värmdö kommun valt att samarbeta med Nacka kommun kring konsumentrådgivning och skuld- och budgetrådgivning.

Enheten gör bedömningen att resurser på skuld- och budgetrådgivning har större effekter på nämndens måluppfyllelse jämfört med resurser på konsumentvägledning. Enheten föreslår att nämnden ger enheten i uppdrag att omprioritera de resurser som används för konsument- skuld- och budgetrådgivning så att större fokus läggs på skuld- och budgetrådgivning.

Ärendet

Bakgrund

Arbets- och företagsnämnden gav, vid sitt sammatrände i december år 2015, arbetsmarknadsdirektör i uppdrag att beskriva konsekvenser för nämndens ansvar och dess målgrupper av en minskad omfattning av nämndens kostnader för konsumentrådgivning.

Konsumentrådgivning

Enligt Konsumentverkets definition erbjuds kommunal konsumentvägledning när det finns ett politiskt beslut om att bedriva konsumentvägledning och en namngiven person som arbetar med verksamheten, men ställer inga krav på omfattning, benämning av tjänsten eller vad vägledningen ska innehålla. Det finns rekommendationer från riksdagen² att konsumentvägledningen bör arbeta både med enskild rådgivning och förebyggande arbete. Den enskilda rådgivningen ska innefatta information om rättsliga regler, medling i reklamationstvister, hushållsekonomiska råd och köpråd. I det förebyggande arbetet ska den lokala marknaden bevakas och näringslivet ska informeras om lagar och regler. Konsumentvägledningen ska även samarbeta med skolan, samverka med andra offentliga myndigheter, stimulera och stödja lokala föreningar samt arbeta med varu- och service försörjningsfrågor.

Konsumentverkets övergripande verksamhetsmål är ”Medvetna och säkra konsumenter”. Kommunens konsumentvägledning är en viktig aktör för att det målet ska nås.

² Proposition 1985/86:1212



Konsumentverket stödjer kommunernas konsumentverksamhet med bland annat information, utbildning och andra verktyg, t.ex. de webbaserade verktygen ”Portalen” och ”Konstat”. Den kommunala konsumentvägledningen är ett frivilligt åtagande och hjälper konsumenterna både *inför* och *efter* köp av varor och tjänster. Konsumenterna som inte är överens med företaget i samband med ett köp kan få konsumentvägledningens hjälp att lösa tvisten. Konsumentvägledningen ger även hjälp och råd inför en eventuell prövning i Allmänna reklamationsnämnden.

De kommuninvånare som inte har någon kommunal konsumentvägledning hänvisas ofta till Konsumentverket eller Allmänna reklamationsnämnden. Ingen av dessa aktörer ger enskild rådgivning.

Konsumentverket samordnar och tillhandahåller från den 31 mars 2015 en upplysningstjänst med opartisk information och vägledning till konsumenterna. Upplysningstjänsten, ”Hallå konsument” <http://www.hallakonsument.se/> knyter ihop den oberoende vägledning som myndigheter, konsumentbyråer och kommuner erbjuder. Tjänsten drivs i samverkan med de informationsansvariga myndigheterna: Allmänna reklamationsnämnden, Boverket, Energimarknadsinspektionen, Fastighetsmäklarinspektionen, Finansinspektionen, Kemikalieinspektionen, Kronofogdemyndigheten, Livsmedelsverket, Naturvårdsverket, Pensionsmyndigheten, Post- och telestyrelsen och Statens energimyndighet. Målet är att besökarna får snabba och användbara svar på sina frågor eller hjälp att hitta rätt. Tjänsten ersätter inte den konsumentvägledning som finns i kommunerna utan fungerar som ett komplement.

Konsumentrådgivning i landets kommuner 2015³

270 av landets 290 kommuner erbjuder kommuninnevånarna konsumentvägledning.

Konsumentvägledning ges vanligen från eget kontor, men 13 kommuner ger vägledning på mer än en plats i sin kommun, till exempel kontaktcenter/medborgarkontor/servicekontor. Konsumentverket har noterat en växande trend att allt fler kommuner organiserar sig i kontaktcenter.

Genomsnittlig konsumentvägledning som ges i riket är 1,9 minuter per person och år. Mest tid (cirka 64 procent) lägger konsumentvägledare på direkträdgivning till enskild konsument. Cirka 20 procent läggs på förebyggande arbete, som att informera skolungdomar och företagare eller att medverka i media. Resterande tid läggs på internt arbete, såsom administration och omvärldsbevakning med mera.

³ Konsumentverkets rapport 2015:3,
[http://www.konsumentverket.se/Global/Globala%20dokument/Rapport%202015-3%20KVL_150508%20\(2\).pdf](http://www.konsumentverket.se/Global/Globala%20dokument/Rapport%202015-3%20KVL_150508%20(2).pdf)



Konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning tangerar ibland varandra. 2015 samverkade 49 kommuner kring konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning.

Volymer

Under 2014 registrerades närmare 87 000 konsumentärenden fördelat på 81 procent klagomål och 19 procent förfrågningar, (på samma nivå som 2013). Det vanligaste konsumentklagomålet under 2014 som gällde varor var köp av begagnad bil medan den vanligaste tjänsten rörde hantverkstjänster.

Fortsatt högt inflöde till Allmänna reklamationsnämnden, ARN

Allmänna reklamationsnämnden prövar tvister mellan konsumenter och företag om köp av varor och tjänster av olika slag. De har dessutom i uppgift att informera konsumenter och företag om rådande praxis och stödja den kommunala konsumentverksamhetens hantering av konsumenttvister. Under 2014 kom det in 11 396 ärenden till ARN, en viss ökning jämfört med 2013. I 35 procent av de ärenden som prövades under året fick konsumenten helt eller delvis rätt. I 40 procent av de ärenden som prövades angav konsumenten att de varit i kontakt med konsumentvägledningen. I 38 procent av de ärenden där konsumenten varit i kontakt med konsumentvägledare blev resultatet ett bifall medan bifallsprocenten låg på 33 procent i de ärenden där konsumenten inte hade varit i kontakt med konsumentvägledare.

Budget- och skuldrådgivning

Budget- och skuldrådgivning är en lagstadgad kommunal service där medborgare kan få rådgivning om sin ekonomi och hjälp att få en överblick över ekonomin och praktiska råd om hur skulder ska hanteras och prioriteras. Budget- och skuldrådgivaren hjälper också till med beräkningar inför en skuldsanering samt omprövning och överklagan av beslut om skuldsanering. För skuldsatta som inte uppfyller skuldsaneringslagens krav eller inte vill ha skuldsanering kan rådgivaren räkna fram realistiska betalningsförslag vid frivilliga överenskommelser. Rådgivaren kan också hjälpa till med att förhandla fram nya betalningsvillkor hos fordringsägarna.

Kommunen är enligt skuldsaneringslagen skyldig att hjälpa den skuldsatte medborgaren. I lagen står: "Kommunen skall inom ramen för socialtjänsten eller på annat sätt lämna råd och anvisningar i budget- och skuldfrågor till skuldsatta personer. Denna skyldighet gäller även under skuldsaneringsförfarandet och under löptiden för en betalningsplan". Skuldsanering innebär att en plan för hur räkningar ska betalas upprättas och att medborgaren lever på existensminimum tills skulden är betald.

Mer än 400 000 personer räknas som överskuldsatta⁴. Skuldsaneringslagen säger att kommunerna ska ge "råd och anvisningar i budget- och skuldfrågor" till människor som har stora skulder, men kvalitén på rådgivningen skiftar mellan kommunerna. Regeringen vill

⁴ <http://www.dn.se/ekonomi/stodet-for-skuldsatta-ska-bli-battare/>



skärpa kvalitén på den budget- och skuldrådgivning som kommunerna måste erbjuda, och har gett Konsumentverket ett uppdrag att ta fram en nationell rekommendation för hur rådgivningen ska bedrivas. Redan vid årsskiftet 2016-2017, ska rekommendationen vara på plats och senast den 1 juni 2018 ska verket rapportera effekten av rekommendationen. Det är inte alltid till kommunen eller Kronofogden en skuldsatt vänder sig. Därför vill regeringen också att Konsumentverket, i samarbete med Kronofogden och Finansinspektionen, granskar hur samverkan med andra aktörer i samhället kan fungera bättre för att de skuldsatta ska få det stöd de har rätt till. Riksrevisionen föreslagit en bättre samverkan mellan olika samhällsinstanser för att fånga upp skuldsatta i tid, det kan till exempel vara gode män, kyrkan, socialsekreterare, anställda inom psykiatrin. Ju tidigare en skuldsatt person söker hjälp, desto lättare är det att lösa problemen.

Konsumentrådgivning och budget- och skuldrådgivning i Nacka kommun

Målgruppen för konsumentrådgivningen och skuld- och budgetrådgivningen är medborgare och boende i Nacka och Värmdö kommuner. Verksamheten är organiserad under Kontaktcenter och drivs genom avtal med arbets- och företagsnämnden sedan 2012. Det övergripande målet omfattar reglerna i skuldsaneringslagen som fastslår kommunens skyldighet att lämna råd och anvisningar i budget- och skuldfrågor till skuldsatta personer, samt Nacka kommuns mål om hög tillgänglighet inom området konsumentrådgivning.

Kontaktcenters uppdrag är att ge medborgarna god och effektiv service i konsument-, budget- och skuldfrågor, men även stödja och underlätta arbetet för kommunens enheter och verksamheter. I uppdraget ingår att både vara initierad och att uppdatera den information som finns på kommunens webb. Uppdraget med den samlade konsumentrådgivningen och skuld- och budgetrådgivningen är att:

- Besvara medborgarnas konsumenträttsliga frågor.
- Medverka till att medborgarna känner till sina konsumenträttsliga rättigheter och skyldigheter.
- Genom förebyggande arbete medverka till ökade kunskaper inom privatekonomiska - och konsumenträttsliga området.
- Lämna råd och upplysningar i privatekonomiska frågor till skuldsatta personer.
- Medverka till att skuldsanering aktualiseras vid behov och bistå med råd.
- Verka för olika former av frivilliga uppgörrelser för gäldenärer som inte kan få skuldsanering.
- Övriga uppgifter inom ramen för uppdraget

Uppgifter för Konsumentrådgivning

- Besvara frågor via telefon, mail och besök
- Vägleda och ge råd vid tvist
- Första kontakt med rådsökande inom budget- och skuldrådgivning
- Uppdatera och bevaka webbstöd
- Utveckla det förebyggande arbetet tillsammans med skolor, bibliotek m.fl.



Uppgifter för budget- och skuldrådgivning

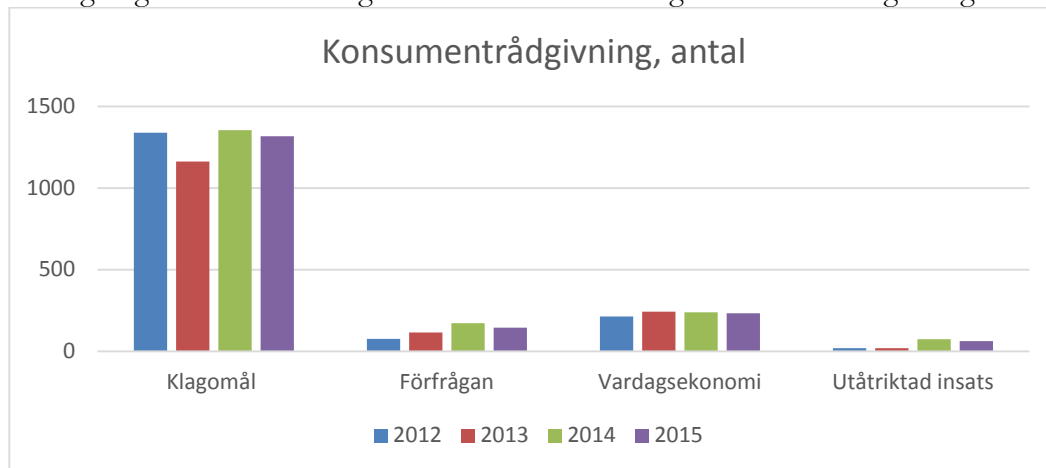
- Upprättande av budget- och skuldöversikt
- Bistå med förslag till frivilliga uppgörelser
- Bistå med att göra ansökan om skuldsanering
- Bistå med stöd och råd efter beslut om skuldsanering
- Medborgarna på webben
- Ge råd vid köp eller avtalsingång
- Rådgivning om lagar och avtal

Informationen tillhandahålls medborgarna genom telefonsamtal och e-post som besvaras snabbt, och personliga möten och besök enligt överenskommelse med medborgaren. Öppen rådgivning är lokaliserade vid biblioteken i Fisksätra, Orminge och Älta, och erbjuds nackaborna cirka tre timmar per vecka. Förebyggande arbete sker genom föreläsningar på skolor, aktiviteter på sociala medier, vid Nyföretagarcentrum och föreläsningar på uppdrag.

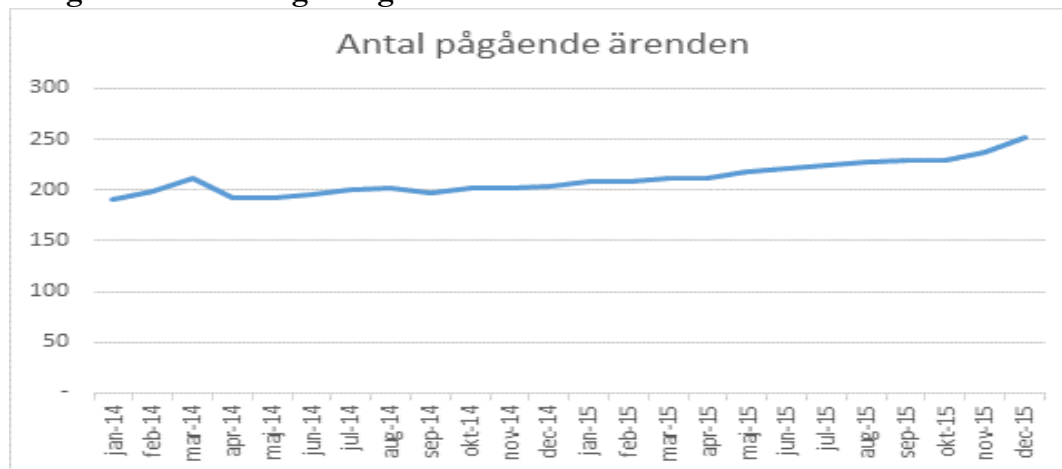
Tre heltidsanställda medarbetare (jurist och/eller socionom) arbetar med konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning. Digitalt systemstöd erhålls från Konsumentverket. Kommunens kostnad för verksamheterna konsumentrådgivning och budget- och skuldrådgivning uppgår till 2,1 miljoner kronor. Sedan 2014 samverkar Nacka kommun med Värmdö kommun inom verksamhetsområdet.

Efterfrågan av rådgivning och hjälp under åren 2012-2015

Antal ärenden avseende konsumentrådgivningen ligger stabilt, men en ökning av förfrågningar. En viss ökning har skett av antalet budget- och skuldrådgivningsärenden.



Budget och skuldrådgivning



Enhetens bedömning

Konsumentrådgivning ges idag från flera aktörer, där nationella aktörer anger att lokal konsumentrådgivning är väsentlig för att bistå dels medborgare dels lokala aktörer med konsumenträttsliga frågor.

Cirka 20 procent av kommunerna samorganiserar konsumentrådgivning och budget- och skuldrådgivning eftersom insatserna till medborgaren kan tangera varandra. Den juridiska kvalificerade kompetensen nyttjas då väl till de olika konsumenträttsliga frågor som är angelägna för både medborgare och lokala aktörer. Därutöver bevakas den lokala marknaden. Lokala föreningar och näringsliv stöds genom bland annat information om lagar och regler och samarbete med skolan och andra offentliga myndigheter främjas. Genom kontakt med unga vid skolorna ges information om konsumenträttsliga frågor och vart man kan vända sig vid ekonomiska tvister.

Idag samverkar konsument- skuld- och budgetrådgivarna med handläggare vid ekonomiskt bistånd, vilket innebär att både individer som är aktuella för ekonomiskt bistånd samt handläggare får tillgång till kvalificerad konsumenträttslig kompetens i ekonomisk planering, skuldrådgivning och konsumentfrågor.

Enheten gör bedömningen att resurser på skuld- och budgetrådgivning har större effekter på nämndens måluppfyllelse jämfört med resurser på konsumentvägledning. Enheten föreslår att nämnden ger enheten i uppdrag att omprioritera de resurser som används för konsument- skuld- och budgetrådgivning så att större fokus läggs på skuld- och budgetrådgivning.

Ekonomiska konsekvenser

Enheten föreslår att resurserna på verksamheterna konsument- skuld- och budgetrådgivning ska vara oförändrade men att det ska ske en omprioritering till större fokus på skuld- och budgetrådgivning.



Konsekvenser för barn

Det finns ett samband mellan föräldrars fattigdom och barns ekonomi, sociala relationer och aktiviteter. Barn till fattiga föräldrar har oftare egna ekonomiska problem och lägre levnadsnivå i allmänhet, men de flesta barn med fattiga föräldrar har en rimlig materiell levnadsstandard, fungerande sociala relationer samt en aktiv fritid⁵. När föräldrar ges ökade möjligheter till god ekonomi, minskar risken för utanförskap och ekonomiskt beroende från samhället, vilket påverkar barnens livssituation positivt.

Bilaga

- 1) Konsumentverkets Rapport 2015:3

Carina Filipovic
Enhetschef
Arbets- och företagsenheten

Gunnel Altin
Kvalitetsstrateg
Arbets- och företagsenheten

⁵ <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19103/2013-5-36.pdf>