



2019:4

Läget i landet – KVL 2019

En lägesbeskrivning av kommunernas konsumentvägledning

2019:4 Läget i landet - KVL 2019
Konsumentverket 2019

Ansvarig handläggare: Johanna Heneryd

Sammanfattning

För att konsumenter ska kunna ta tillvara sina rättigheter behövs kunskap och tillgång till oberoende information och stöd. Kommunernas konsumentvägledning, Hallå konsument, Konsument Europa och de fyra konsumentbyråerna ger oberoende och kostnadsfri hjälp till konsumenter. De kompletterar varandra för att ge ett gott konsumentstöd. Kommunernas konsumentvägledning har den lokala förankringen och kan ge ett personligt stöd. Vägledarna kan hjälpa till att tolka avtal eller andra dokument och de konsumenter som har behov av ett fysiskt möte kan också få det i de flesta kommuner som har konsumentvägledning. En väl fungerande verksamhet behövs också för att stödja konsumenter med särskilda behov, exempelvis personer med funktionsnedsättning eller språksvårigheter.

Vår årliga kartläggning av kommunernas konsumentvägledning visar att allt färre kommuner har konsumentvägledning. 219 av landets 290 kommuner har konsumentvägledning. Det är femton kommuner färre än ifjol och det lägsta antalet under 2000-talet. Det är åtta kommuner som har startat verksamhet sedan ifjol och tjugotre som lagt ner. Totalt 100 kommuner köper sin konsumentvägledning av annan kommun eller konsult. I landet saknar totalt 1,4 miljoner invånare 18 år eller äldre tillgång till kommunal konsumentvägledning.

Antalet årsarbetskrafter som arbetar med konsumentvägledning har minskat från 95 förra året till 90 i år. Arbetet utförs av 234 personer, vilket är tre färre än i fjol. Många arbetar deltid. 42 procent av vägledarna arbetar endast upp till 4 timmar per vecka med konsumentvägledning. Det är högre andel än tidigare år. Totalt är det 154 personer, vilket motsvarar 66 procent av vägledarna, som arbetar maximalt 16 timmar per vecka med konsumentvägledning. Andelen personer som arbetar 33 timmar eller mer, har minskat med 22 procent, från 61 till 50 personer i år.

Till de 71 kommuner som inte erbjuder sina invånare konsumentvägledning ställdes en fråga i kartläggningen vart dessa kommuner hänvisar sina kommuninvånare som har problem med köp av en vara eller tjänst. Flera alternativ kunde anges. Majoriteten, 63 kommuner, uppger att de hänvisar till Hallå konsument.

Kommunernas konsumentvägledning hanterade totalt cirka 58 000 frågor under 2018. Det vanligaste kontaktsättet var via telefon, 73 procent, medan besök utgjorde 14 procent.

Olika former av stöd kompletterar kommunernas konsumentvägledning och bidrar till det samlade konsumentstödet i Sverige. Antalet frågor till kommunernas konsumentvägledning minskade under 2018 men sammantaget ökade antalet konsumentfrågor. Utöver konsumenternas 58 000 frågor till kommunernas konsumentvägledning har Hallå konsument registrerat drygt 100 000 frågor, Konsument Europa cirka 6 600 frågor medan de fyra konsumentbyråerna tillsammans haft cirka 26 000 ärenden. Sammantaget har alltså cirka 190 000 konsumenter sökt hjälp under 2018.

Hantverkstjänster är den tjänst som det klagades mest på både hos kommunernas konsumentvägledning och hos upplysningstjänsten Hallå konsument under 2018. När det gäller

varor handlade det vanligaste klagomålet om begagnad bil. Konsumentverket undersökte 2017 hur mycket de misslyckade köpen kostar. Kostnaden kallar Konsumentverket för konsumentskada. Undersökningen visar att misslyckade köp av varor och tjänster kostar svenska konsumenter 50 miljarder kronor årligen. Det motsvarar 7 000 kronor per person. Enbart problem med hantverkstjänster kostar konsumenterna cirka 10 miljarder kronor varje år.

Summary

In order for consumers to make use of their rights they require knowledge and access to independent information and support. The municipal consumer guidance services, Hallå konsument, Konsument Europa and the 4 consumer bureaus offer independent help to the consumers free of charge.

These organisations are interdependent and complement of each other in order to give good consumer support. The municipality's consumer information has the local anchorage and can give personal assistance. The advisors can help interpreting contracts or other document.

For those consumers in need of a physical meeting may have access to that in most municipalities with consumer guidance. Well-functioning consumer guidance services is also required in order to help consumers with special needs, for example people with disabilities or language difficulties.

Our yearly survey of the municipality's consumer guidance services shows that fewer people have consumer guidance. In Sweden 219 of 290 municipalities have consumer guidance. That's 15 less than last year's survey and the lowest amount in the 2000's. Eight municipalities have started operations since last year whereas 23 have shut down.

In total 100 municipalities buy their consumer guidance of another municipality or consult. In Sweden, 1, 4 million citizens age 18 and up lacks access to municipal consumer guidance services.

The number of Annual Work Units (AWU) spent on consumer guidance has been reduced from 95 AWU's last year to 90 this year. The units are employed by 234 people, which is 3 less than last year. Many of these people work part time. 42% of the counsellors only work 4 hours a week with consumer guidance. This is a higher share than earlier years. In total 154 people represent the 66% of counsellors who work up to 16 hours a week on consumer guidance. The number of people who work 33 hours or more has been reduced by 22%, from 61 to 50 this year.

For those 71 municipalities who don't offer their residents consumer guidance, a question was posed in the survey concerning where these municipalities refer their residents who have problems with buying a ware or service. A multitude of alternatives was offered. The majority, 63% of the municipalities, state that they refer people to Hallå konsument.

In total municipal consumer guidance services handled 58 000 questions during 2018. The most usual form of contact was by phone, approximately 73%, whereas visits made up to 14% of all contacts.

Different forms of support complement the municipal consumer guidance and contribute to the total consumer support in Sweden. The number of questions to the municipal consumer guidance decreased during 2018, but the total number of consumer questions increased. Beyond the 58 000 municipal questions, Hallå konsument has registered around 100 000 questions, Konsument Europa around 6 600 questions whereas the four consumer bureaus together had approximately 26 000 cases. In total around 190 000 consumers have sought help during 2018.

Craft jobs are the service that received the most complaints both in the municipal consumer guidance and Hallå konsument during 2018. When it comes to products, the most complaints

were filed against used cars. The Swedish Consumer Agency did a survey 2017 on how much these failed purchases costs annually. This cost is called "Consumer damage". The survey showed that failed purchases of wares and services cost Swedish consumers 50 billion SEK annually. This corresponds to 7000 SEK per person. Counting the problems with solely craft job services costs the consumers 10 billion SEK annually.

Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	3
Summary	5
1 Inledning.....	9
1.1 Kommunernas konsumentvägledning.....	9
1.2 Konsumentverkets roll.....	10
1.3 Syfte	11
2 Metod	12
2.1 Avgränsning.....	12
2.2 Kommunernas egna uppgifter	12
2.3 Konsumentvägledningens tidsberäkningar	12
2.4 Övriga inhämtade uppgifter.....	13
3 Resultatredovisning	14
3.1 Färre kommuner erbjuder konsumentvägledning.....	14
3.2 Kommuner som startat eller lagt ner verksamhet	15
3.3 Nästan 1,4 miljoner invånare saknar kommunal konsumentvägledning	17
3.4 Antal årsarbetskrafter minskar.....	20
3.5 234 personer arbetar med konsumentvägledning.....	21
3.6 Tid per invånare och år varierar	22
3.7 Vanligast att köpa konsumentvägledning.....	23
3.8 Kommunstyrelsen är vanligaste uppdragsgivaren.....	24
3.9 Konsumentvägledningens innehåll.....	25
3.9.1 Majoriteten ger fördjupad konsumentupplysning	25
3.9.2 Insatser utöver konsumentupplysning.....	26
3.10 Konsumentvägledningens arbete med hållbar konsumtion	27
3.11 Gemensamt med budget- och skuldrådgivning	27
3.11.1 Totalt 75 kommuner har gemensam verksamhet	27
3.11.2 Många arbetar även med budget- och skuldrådgivning	28
3.12 Vanligt att hänvisa till Hallå konsument	29
4 Konsumentstatistik	30
4.1 Kommunernas konsumentvägledning.....	30
4.2 Konsumentverkets upplysningstjänster	34
4.2.1 Hallå konsument	34
4.2.2 Konsument Europa.....	37

4.3	Konsumentbyråerna	38
4.4	Allmänna reklamationsnämnden (ARN)	39
5	Avslutning	41
6	Källförteckning.....	42
	Bilagor	43

1 Inledning

Konsumentpolitikens målsättning tar sikte på både väl fungerande konsumentmarknader och på en konsumtion som är hållbar ur ett miljömässigt, socialt och ekonomiskt perspektiv¹. För detta krävs fungerande lagstiftning som skyddar konsumenterna samt konsumentstöd som är lättillgängligt och tillförlitligt.

När det gäller stöd till konsumenter anser Konsumentverket att det är viktigt att stödet är känt bland konsumenterna, lätt att hitta och uppfattas som enkelt, lättillgängligt och användarvänligt.

1.1 Kommunernas konsumentvägledning

Kommunernas konsumentvägledning hjälper konsumenter både inför och efter köp av varor och tjänster. Konsumenter som inte är överens med företaget i samband med ett köp kan få konsumentvägledningens hjälp att lösa tvisten. I vissa kommuner ger konsumentvägledningen även hjälp och råd inför en eventuell prövning i Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

Konsumentvägledning är en frivillig verksamhet och det finns inga krav på omfattning, benämning av tjänsten eller vad vägledningen ska innehålla. Däremot finns det rekommendationer från riksdagen i propositionen 1985/86:1212. Enligt propositionen bör konsumentvägledningen 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 myndigheter, stimulera och stödja lokala föreningar samt arbeta med varu- och serviceförsörjningsfrågor.

Varje enskild kommun bestämmer därmed själv om den ska tillhandahålla konsumentvägledning. Det innebär att omfattningen av och inriktningen på den konsumentvägledning som erbjuds varierar mellan kommunerna. Merparten av konsumentvägledningens arbete sker inom arbetsområdet **konsumentupplysning**. Där är också variationen av arbetsuppgifter som störst mellan kommunerna. Basen utgörs av allmän konsumentupplysning. Beroende på hur konsumentvägledningen är organiserad kan den ske i ytterligare omfattning; grundläggande eller fördjupad konsumentupplysning.

- *Allmän konsumentupplysning* 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.

¹ Regeringen.se

² Proposition 1985/86:121 om inriktningen av konsumentpolitiken m.m.

- En del kommuner ger dock konsumenten mer stöd än så. Vissa kommuner ger konsumenten *grundläggande konsumentupplysning*, det vill säga 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 tvistprövningsinstans.
- Andra kommuner ger *fördjupad konsumentupplysning*, det vill säga råd om hur konsumenten bör agera vid ett köp och vilken åtgärd som bör väljas vid en reklamation. Vägledningen granskar handlingar och avtal mellan konsument och näringsidkare, hjälper till med anmälan till Allmänna reklamationsnämnden och medverkar aktivt till en uppgörelse vid en tvist.

Utöver konsumentupplysning kan konsumentvägledningen även bestå av **förebyggande arbete**, vilket innebär att på olika sätt förmedla kunskap om konsumenträtt, reklam och påverkan, privatekonomi, samt säker och miljömässigt hållbar konsumtion. Arbetet kan till exempel ske via utåtriktade insatser i olika kanaler såsom media, föreläsningar och sociala medier till olika målgrupper, exempelvis skola, företag och organisationer.

Det tredje och sista området inom konsumentvägledning är **marknadsbevakning**. Marknadsbevakning innebär att förmedla iakttagelser och problem inom olika branscher eller med vissa näringsidkare till Konsumentverket. Inom ramen för arbetet med marknadsbevakning kan även Konsumentverket be om hjälp med marknadskontroller. Att genomföra en marknadskontroll innebär att göra kontroller gällande produktsäkerhet, märkning eller prisinformation inom utvalda marknader.

Vissa kommuner har valt att samarbeta kring konsumentvägledning. De invånare som inte har någon konsumentvägledning i sin kommun hänvisas främst till upplysningstjänsten Hallå konsument.

1.2 Konsumentverkets roll

Konsumentverket är den myndighet som på uppdrag av regeringen ansvarar för att stödja kommunernas konsumentvägledning. Stödet utgår från uppdraget i instruktionen där det framgår att myndigheten med utbildning och information ska stödja kommunernas konsumentvägledning i frågor som rör konsumentskydd och konsumentlagstiftning. Konsumentverket stödjer kommunernas konsumentverksamhet med bland annat information, utbildning och verktyg såsom Konstat och Fråga experten via webbplatsen Portalen. Beroende på i vilken omfattning kommunen ger konsumentupplysning erbjuds olika stöd. Som arbetsgivare har kommunen dock det huvudsakliga ansvaret för att säkerställa att personalen inom konsumentvägledningen har tillräcklig kompetens och får den kompetensutveckling som kan behövas, till exempel när det gäller frågor som rör sekretess, dokumentation, gallring och arkivering samt argumentations-, presentations- och förhandlingsteknik.

1.3 Syfte

Syftet med denna rapport är att belysa den kommunala konsumentvägledningens omfattning och utveckling för regering, kommuner, Konsumentverket och andra myndigheter, massmedier med flera.

2 Metod

Kartläggningen är en totalundersökning där landets 290 kommuner ingår. Alla kommuner har besvarat en webbenkät som under januari skickades ut av undersökningsföretaget Intermetra på uppdrag av Konsumentverket. Om kommunen har konsumentvägledning har webbenkäten skickats direkt till den verksamheten, i annat fall till kommunens officiella e-postadress. Påminnelser via e-post och telefon har genomförts tills alla kommuner har besvarat enkäten.

Enkäten innehåller exempelvis frågor om:

- kommunen har konsumentvägledning eller inte
- köp- eller säljavtal
- tid som läggs på konsumentvägledning en genomsnittsvecka
- vad som ingår i kommunens konsumentvägledning

Se frågorna i sin helhet i bilaga 1: Enkätfrågorna.

2.1 Avgränsning

Stockholms 14 stadsdelsförvaltningar organiserar själva sina verksamheter för konsumentvägledning. I denna rapport har stadsdelarnas resultat räknats samman och redovisas som en kommun. Olikheter mellan stadsdelarna framgår därför inte. Anledningen till att Stockholm anges som köpare av konsumentvägledning är att sju stadsdelar köper sin verksamhet av konsult.

2.2 Kommunernas egna uppgifter

Rapporten bygger på kommunernas egna uppgifter vilket innebär att skillnader kan förekomma när det gäller omfattning och detaljnivå i deras statistik. För att kunna besvara frågorna i enkäten har de därför ibland tvingats att göra uppskattningar. Vi bedömer ändå att kartläggningen ger en bra bild över omfattningen av konsumentvägledningen i landet.

2.3 Konsumentvägledningens tidsberäkningar

I denna rapport redovisas den tid som konsumentvägledarna lägger på konsumentvägledning i respektive kommun. Kommuner som köper verksamhet har redovisat det antal timmar de köper. I de fall avtalen inte är utformade så att de anger timmar har vägledarna i de säljande kommunerna fått uppskatta den tid de lägger på respektive kommun. Om arbetstiden exempelvis uppgår till tio timmar per vecka och två kommuner samsas om tiden har konsumentvägledarna fått skatta hur dessa timmar fördelas mellan kommunerna. De fördelade timmarna redovisas för respektive kommun.

Årsarbetskrafter beräknas genom att den tid som kommunerna lägger på konsumentvägledning varje vecka divideras med 40 timmar. Vid beräkningen av antal minuter konsumentvägledning

per invånare har vi räknat på 52 veckors arbetstid. Det har alltså inte tagits hänsyn till semester eller annan frånvaro.

2.4 Övriga inhämtade uppgifter

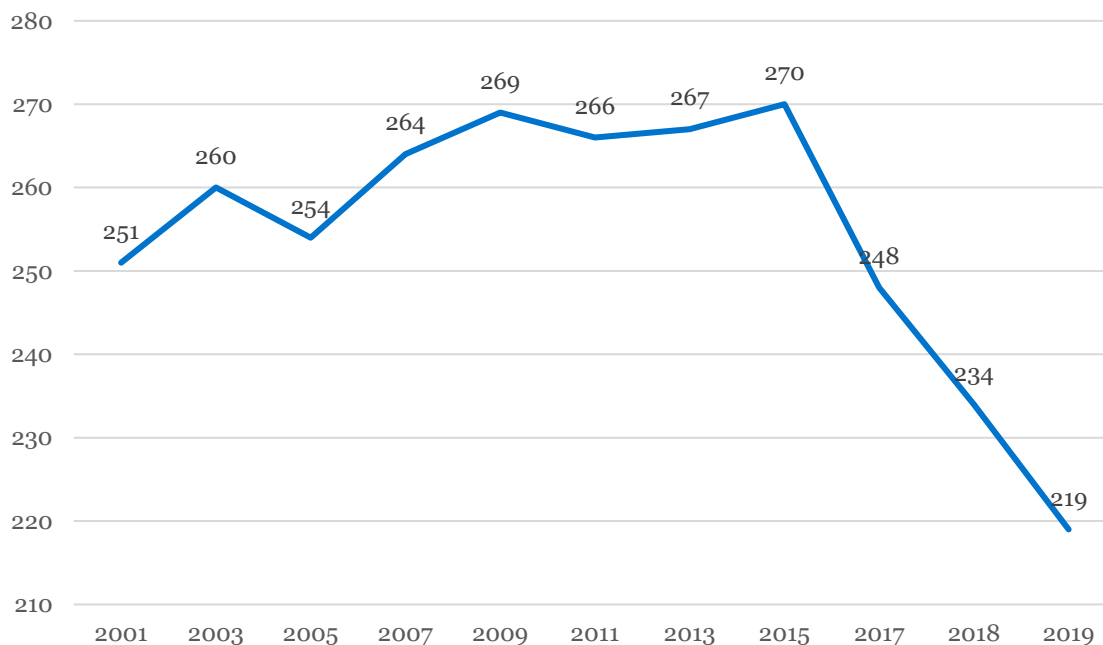
Uppgifter om invånarantal 31 december 2018, har hämtats från Statistiska centralbyrån (SCB).

I rapporten redovisas statistik för 2018 från Konstat – det statistikverktyg som kommunernas konsumentvägledningar använder för att registrera sina ärenden. Verktöget, som tillhandahålls av Konsumentverket, används av drygt 90 procent av landets konsumentvägledningar vilket innebär att ärenden i vissa kommuner inte finns med i statistiken. Statistik för 2018 från Allmänna reklamationsnämnden, de fyra konsumentbyråerna, Hallå konsument och Konsument Europa redovisas också.

3 Resultatredovisning

3.1 Färre kommuner erbjuder konsumentvägledning

Av landets 290 kommuner erbjuder 219 konsumentvägledning till sina invånare. Det är femton kommuner färre än ifjol, en minskning med sju procent, och det lägsta antalet under 2000-talet. I mars 2015 startade Hallå konsument sin verksamhet och sedan dess har antalet kommuner som har konsumentvägledning minskat med 51 stycken.



Figur 1. Antal kommuner som har konsumentvägledning under 2000-talet

3.2 Kommuner som startat eller lagt ner verksamhet

Det är 8 kommuner som har startat konsumentvägledning sedan ifjol och 23 har lagt ner.

Tabell 1. Kommuner som startat upp eller lagt ner sin konsumentvägledning sedan förra året

Kommuner som lagt ned sedan 2018	Kommuner som startat sedan 2018
Blekinge län	
	Olofström
Gävleborgs län	
Nordanstig (hade konsumentvägledning i egen regi)	
Kalmar län	
	Mörbylånga
Norrbottnens län	
Arvidsjaur (hade konsumentvägledning i egen regi)	
Skåne län	
Bjuv (köpte av Helsingborg)	Hörby (köper av Höör)
Vellinge (hade konsumentvägledning i egen regi)	Höör (säljer även till Hörby kommun)
Stockholms län	
Järfälla (köpte av Råd & Rön)	
Nykvarn (hade konsumentvägledning i egen regi)	
Vallentuna (köpte av Vallentuna Juristbyrå)	
Värmlands län	
Sunne (köpte av Karlstad)	
Västerbottens län	
Sorsele (köpte av Storuman)	
Västernorrlands län	
Timrå (hade konsumentvägledning i egen regi)	
Västmanlands län	
Hallstahammar (hade konsumentvägledning i egen regi)	Norberg (köper av Smedjebacken)
Sala (hade konsumentvägledning i egen regi)	
Västra Götalands län	
Grästorps (köpte av Tibro)	Ale
Gullspång (köpte av Tidaholm)	Mark
Karlsborg (köpte av Tidaholm)	

Kommuner som lagt ned sedan 2018	Kommuner som startat sedan 2018
Mariestad (köpte av Tidaholm)	
Tibro (sålde till Grästorp som lagt ner sin verksamhet)	
Tidaholm (sålde till Gullspång, Karlsborg, Mariestad och Töreboda som alla lagt ner sin verksamhet)	
Töreboda (köpte av Tidaholm)	
Vårgårda (hade konsumentvägledning i egen regi)	
Örebro län	
Askersund (köpte av Laxå)	Kumla
Hallsberg (köpte av Laxå)	
Laxå (sålde till Askersund och Hallsberg som lagt ner sin verksamhet)	

Sammanfattningsvis har det skett en förändring i organisation av konsumentvägledningen. Fem kommuner, som saknade konsumentvägledning förra året har startat egen verksamhet i kommunen. Två kommuner som saknade det förra året har valt att köpa konsumentvägledning, och en kommun som saknade vägledning förra året säljer nu verksamhet. Bland de kommuner som valt att lägga ned konsumentvägledningen finns det såväl de som köpte och sålde och de som drev det i egen regi förra året.

Tabell 2. Förändring i organisation mellan 2018 och 2019 när det gäller köp och sälj

Förändring i organisation	Köper 2019	Säljer 2019	Egen 2019	Lagt ned 2019
Saknade 2018	2	1	5	
Sålde 2018				3
Köpte 2018				12
Egen 2018				8

3.3 Nästan 1,4 miljoner invånare saknar kommunal konsumentvägledning

I 5 av landets 21 län erbjuder samtliga kommuner konsumentvägledning; Blekinge, Jämtland, Jönköping, Södermanland och Uppsala. Det är samma antal län som föregående år, men med skillnaden att Blekinge län tillkommit, samtidigt som Gävleborgs län försvunnit från listan.

Gotlands län erbjuder inte konsumentvägledning överhuvudtaget, vilket innebär att 100 procent av invånarna i länet inte har tillgång till kommunal konsumentvägledning. Bland de län som erbjuder konsumentvägledning är Kronoberg det län där störst andel invånare, 76 procent, saknar kommunal konsumentvägledning. Totalt i riket saknar 1,4 miljoner invånare som är 18 år eller äldre tillgång till kommunal konsumentvägledning.

Tabell 3. Antal invånare per län och kommun som saknar tillgång till konsumentvägledning i kommunen

Kommun som saknar konsumentvägledning	Antal invånare 18 år eller äldre	Antal invånare i länet som saknar konsumentvägledning	Andel invånare i länet som saknar konsumentvägledning
Riket	8 074 806	1 387 032*	17*
Dalarnas län	229 104	27 171	12%
Ludvika	21 370		
Älvdalen	5 801		
Gotlands län	48 248	48 248	100%
Gotland	48 248		
Gävleborgs län	229 449	7 617	3%
Nordanstig	7 617		
Hallands län	257 950	8 368	3%
Hylte	8 368		
Kalmar län	196 249	19 992	10%
Borgholm	9 162		
Mönsterås	10 830		
Kronobergs län	156 588	118 982	76%
Alvesta	15 442		
Tingsryd	10 067		
Uppvidinge	7 573		
Växjö	72 451		
Älmhult	13 449		
Norrbottnens län	204 078	20 808	10%

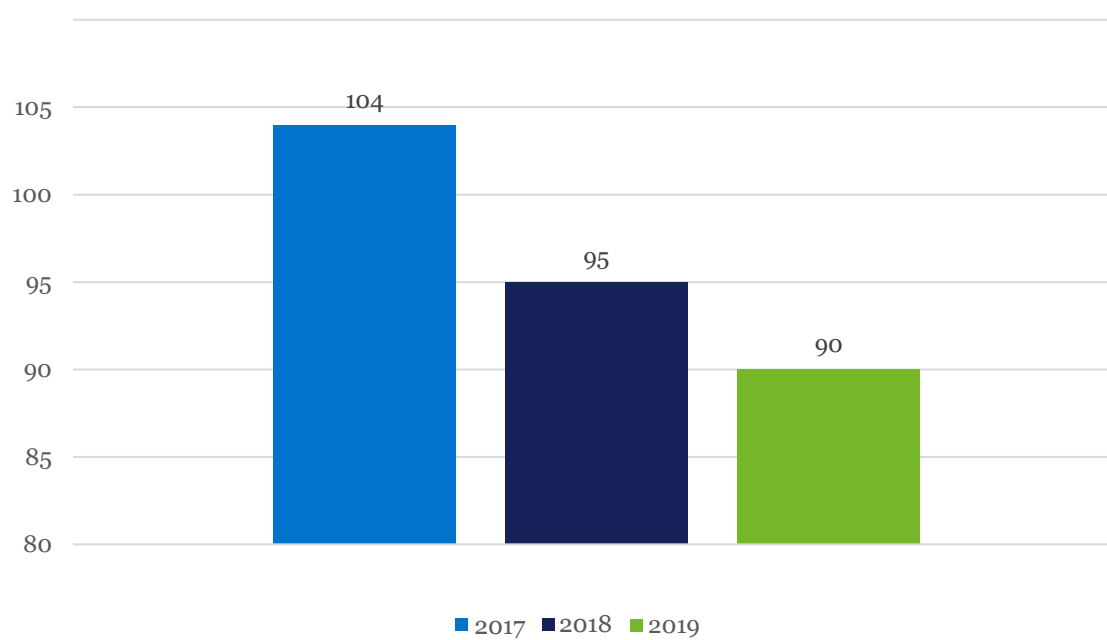
Kommun som saknar konsumentvägledning	Antal invånare 18 år eller äldre	Antal invånare i länet som saknar konsumentvägledning	Andel invånare i länet som saknar konsumentvägledning
Arjeplog	2 332		
Arvidsjaur	5 200		
Kalix	13 276		
Skåne län	1 069 459	287 227	27%
Bjuv	11 895		
Båstad	12 329		
Eslöv	25 901		
Höganäs	20 961		
Kristianstad	66 974		
Lund	98 207		
Skurup	12 296		
Svalöv	10 863		
Vellinge	27 801		
Stockholms län	1 829 698	500 391	27%
Danderyd	24 818		
Haninge	68 776		
Järfälla	60 204		
Lidingö	36 415		
Norrtälje	50 466		
Nykvarn	8 093		
Nynäshamn	22 399		
Solna	66 916		
Sundbyberg	40 407		
Täby	54 051		
Vallentuna	24 831		
Vaxholm	9 108		
Österåker	33 907		
Värmlands län	226 785	88 721	39%
Arvika	21 083		
Eda	6 898		
Forshaga	8 960		
Grums	7 293		
Hagfors	9 845		
Kil	9 373		
Munkfors	3 111		
Storfors	3 298		
Sunne	10 782		
Årjäng	8 078		

Kommun som saknar konsumentvägledning	Antal invånare 18 år eller äldre	Antal invånare i länet som saknar konsumentvägledning	Andel invånare i länet som saknar konsumentvägledning
Västerbottens län	216 187	17 602	8%
Norsjö	3 282		
Sorsele	2 079		
Vilhelmina	5 446		
Vännäs	6 795		
Västernorrlands län	196 242	34 490	18%
Härnösand	20 126		
Timrå	14 364		
Västmanlands län	216 577	38 966	18%
Hallstahammar	12 816		
Sala	18 169		
Surahammar	7 981		
Västra Götalands län	1 342 033	144 886	11%
Alingsås	32 109		
Grästorp	4 627		
Gullspång	4 385		
Herrljunga	7 592		
Karlsborg	5 702		
Kungälv	35 046		
Mariestad	19 669		
Tibro	8 916		
Tidaholm	10 261		
Töreboda	7 525		
Vårgårda	9 054		
Örebro län	239 159	30 455	13%
Askersund	9 247		
Hallsberg	12 543		
Laxå	4 626		
Ljusnarsberg	4 039		
Östergötlands län	365 909	6 557	2%
Valdemarsvik	6 557		

*Siffrorna avser hela riket

3.4 Antal årsarbetskrafter minskar

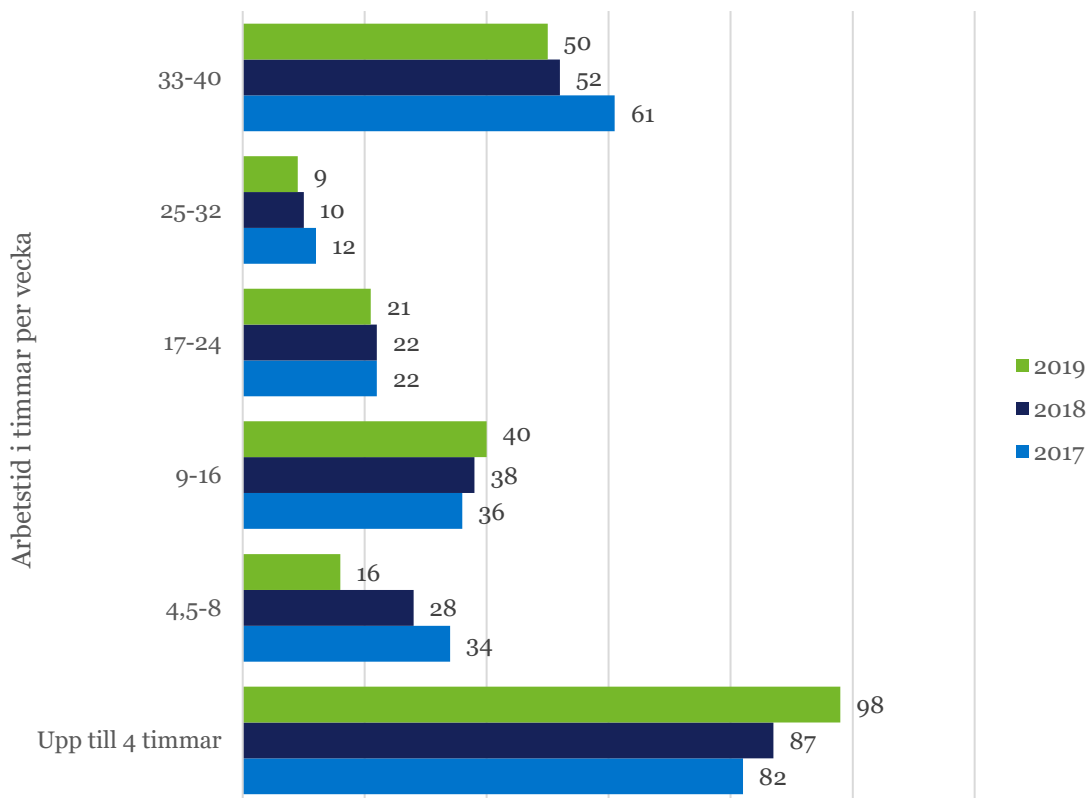
Antalet årsarbetskrafter som arbetar med konsumentvägledning minskar från 95 till 90.



Figur 2. Antal årsarbetskrafter

3.5 234 personer arbetar med konsumentvägledning

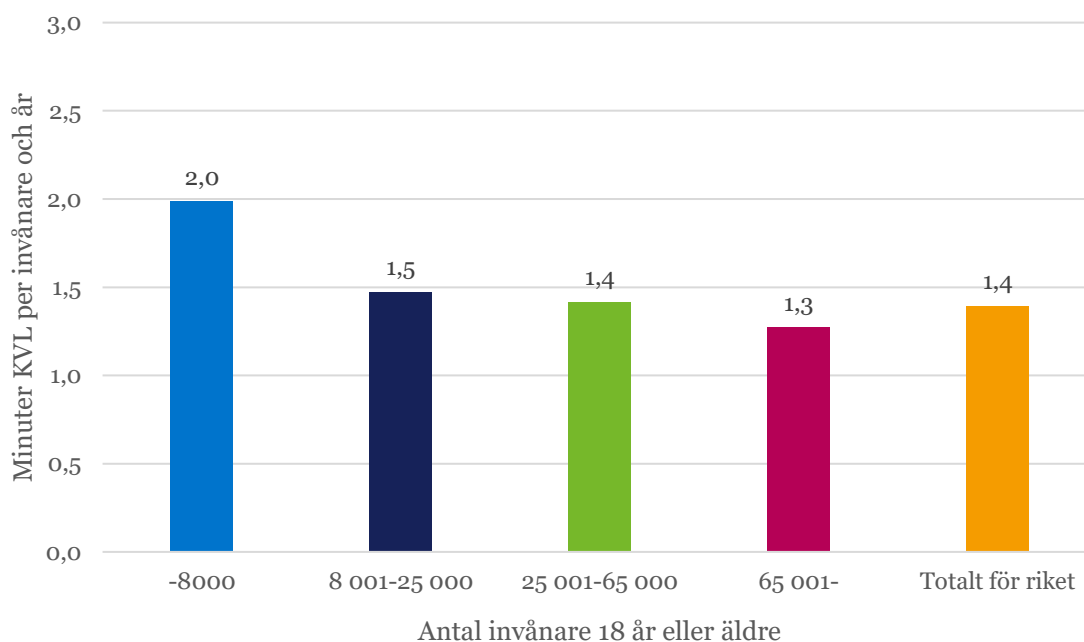
Det är 234 personer som arbetar med konsumentvägledning i landets kommuner vilket är tre personer färre än förra året. Många arbetar deltid med konsumentvägledning. 42 procent av vägledarna arbetar upp till 4 timmar per vecka med konsumentvägledning. Det är högre andel än tidigare år. Totalt 154 personer, vilket motsvarar 66 procent av vägledarna, arbetar maximalt 16 timmar per vecka med konsumentvägledning. Antalet som arbetar 33 timmar eller mer per vecka med konsumentvägledning minskar. I år är det 50 personer i den gruppen jämfört med 61 personer 2017.



Figur 3. Konsumentvägledarnas arbetstid i timmar per vecka

3.6 Tid per invånare och år varierar

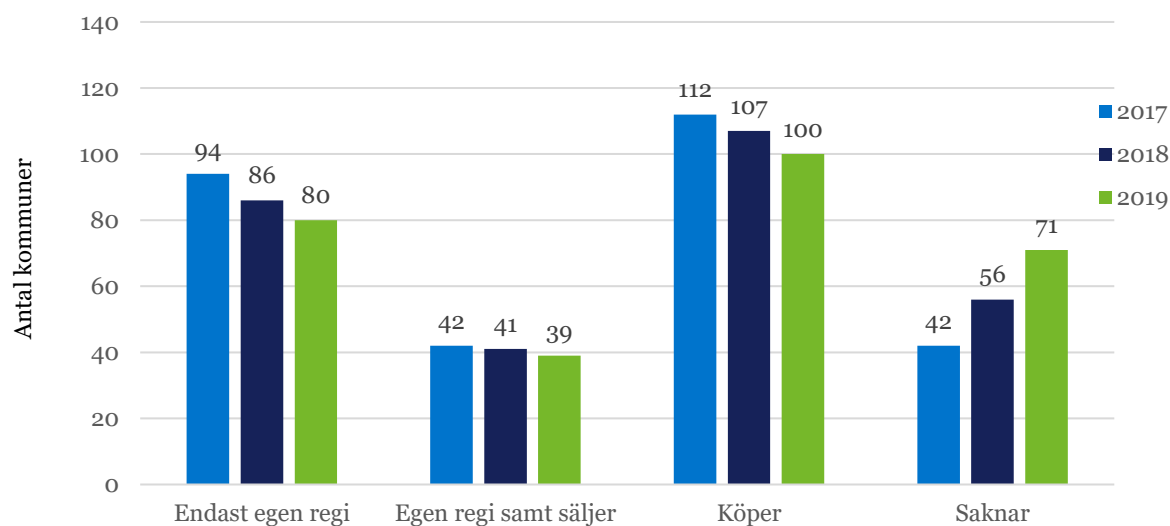
Om den tid som läggs på konsumentvägledning är tillräcklig avgörs bland annat av antal invånare i kommunen. När den totala tiden som kommunen erbjuder fördelas på antal invånare som är 18 år eller äldre ger det ett genomsnitt i landet på 1,4 minuter. Det är en minskning jämfört med 2018 då genomsnittstiden var 1,5 minuter. Generellt kan konstateras att de mindre kommunerna ger lite mer tid per invånare, men skillnaderna är inte stora mellan övriga kommunstorlekar.



Figur 4. Tid per invånare och år utifrån antal invånare 18 år eller äldre. Notera att antalet minuter utifrån kommunstorlek är baserat på de kommuner som erbjuder konsumentvägledning, medan antalet minuter för riket är baserat på samtliga Sveriges kommuner, dvs även de som saknar konsumentvägledning

3.7 Vanligast att köpa konsumentvägledning

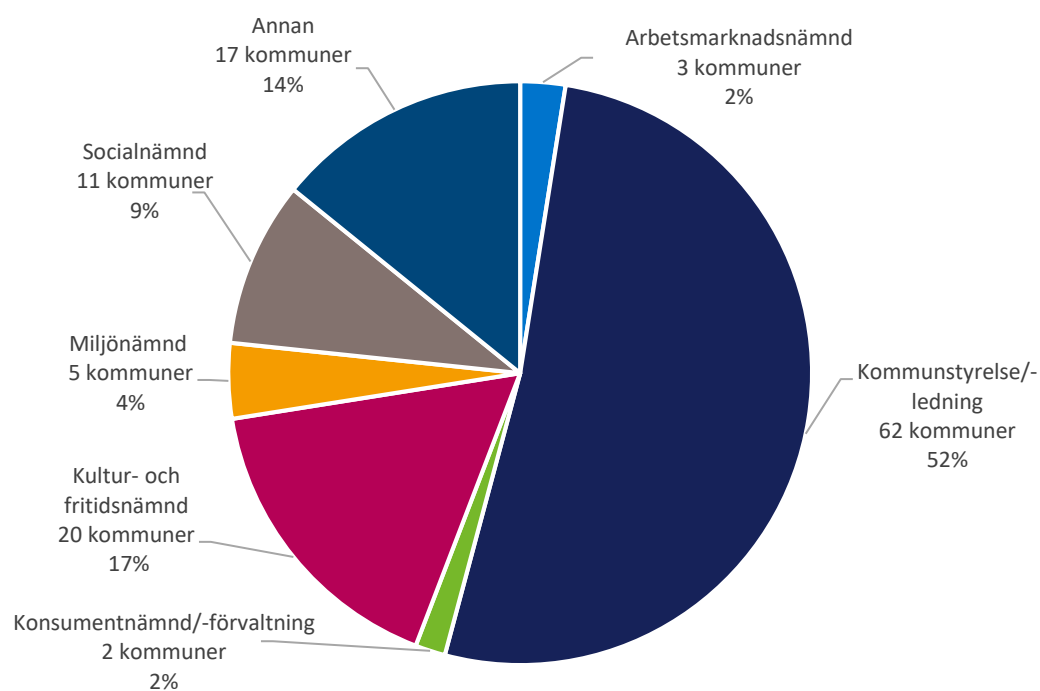
Kommunerna väljer olika alternativ hur de ska erbjuda konsumentvägledning. Det är vanligare att kommunerna köper sin konsumentvägledning av en annan kommun eller konsult än att driva verksamheten i egen regi utan att sälja till någon annan. I dagsläget köper 100 av kommunerna konsumentvägledning medan 80 av kommunerna driver verksamheten i egen regi utan att sälja till någon annan. Det är 39 kommuner som även säljer verksamhet till annan kommun.



Figur 5. Antal kommuner som köper eller säljer konsumentvägledning 2017 till 2019

3.8 Kommunstyrelsen är vanligaste uppdragsgivaren

Av de 119 kommuner som har konsumentvägledning i egen regi eller även säljer till annan kommun så har hälften Kommunstyrelsen som uppdragsgivare. Näst vanligast är Kultur- och fritidsnämnd. Exempel på uppdragsgivare under "Annan" är Teknik- och servicenämnd, Stadskansliet och Förvaltningen för service.



Figur 6. Uppdragsgivare för konsumentvägledning

De två kommuner som uppger att de har någon typ av konsumentnämnd är Skellefteå och Västerås.

3.9 Konsumentvägledningens innehåll

Konsumentverket har definierat tre arbetsområden inom kommunal konsumentvägledning; konsumentupplysning, förebyggande arbete samt marknadsbevakning. I redovisningen nedan används termen utåtriktade insatser istället för förebyggande arbete, då det i enkäten var den term som användes. I enkäten frågade vi även om samverkan med andra yrkesgrupper.

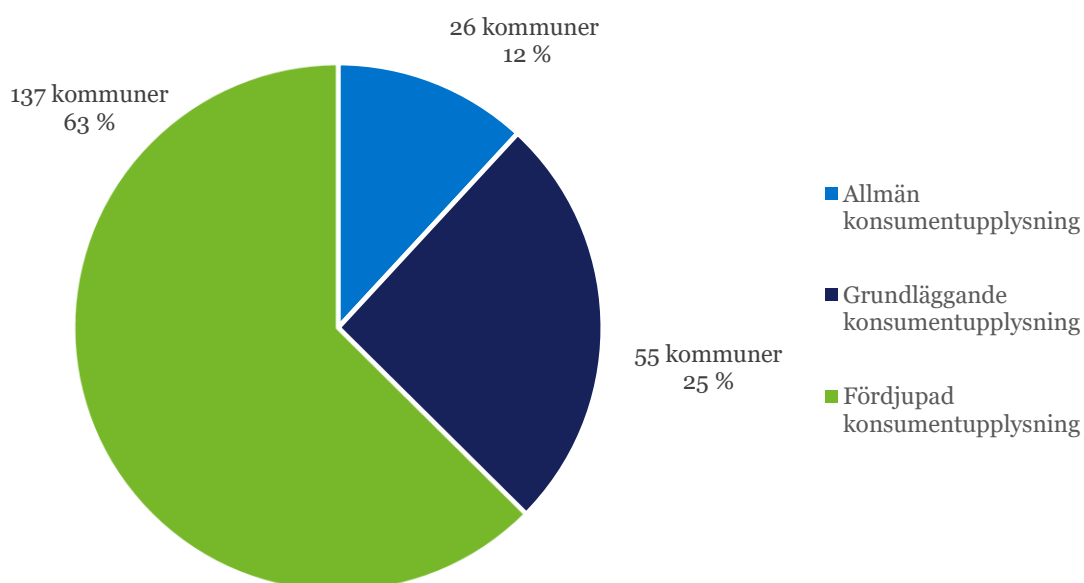
3.9.1 Majoriteten ger fördjupad konsumentupplysning

Merparten av konsumentvägledningens arbete sker inom arbetsområdet

konsumentupplysning. Där är också variationen av arbetsuppgifter som störst mellan kommunerna. Kommunerna har fått ange vad som ingår i den konsumentupplysning som ges i kommunen utifrån tre alternativ:

- **Allmän konsumentupplysning:** Identifierar om det är en konsumentfråga, informerar konsumenten om rättigheter och skyldigheter vid ett köp samt vid behov hänvisar konsumenten vidare för ytterligare stöd.
- **Grundläggande konsumentupplysning:** Ger mer stöd än allmän konsumentupplysning. 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 tvistprövningsinstans.
- **Fördjupad konsumentupplysning:** Det vill säga råd om hur konsumenten bör agera vid ett köp och vilken åtgärd som bör väljas vid en reklamation. Vägledningen granskar handlingar och avtal mellan konsument och näringsidkare, hjälper till med anmälan till Allmänna reklamationsnämnden och medverkar aktivt till en uppgörelse vid en tvist.

Av de 219 kommuner som har konsumentvägledning anger majoriteten av kommunerna, 63 procent, att de ger fördjupad konsumentupplysning, medan var fjärde (25 procent) ger grundläggande konsumentupplysning. Endast 12 procent av kommunerna ger allmän konsumentupplysning.



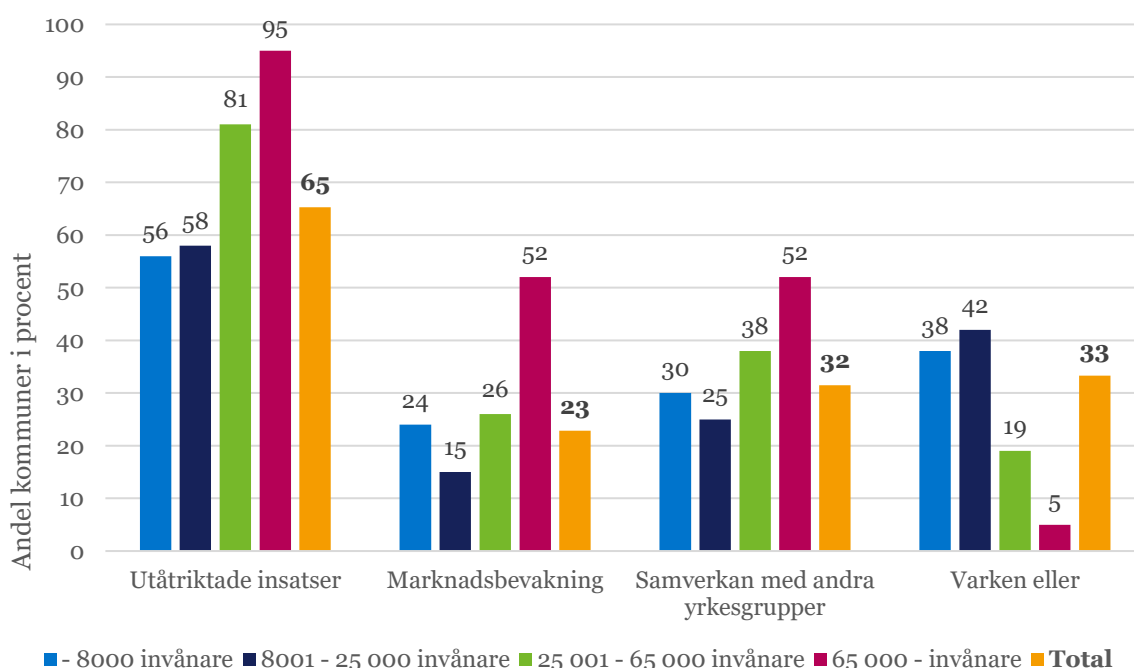
Figur 7. Typ av konsumentupplysning som kommunerna tillhandahåller

3.9.2 Insatser utöver konsumentupplysning

De 219 kommunerna som har konsumentvägledning (inklusive de som köper in) har även fått ange vad som ingår i konsumentvägledningen utöver konsumentupplysning, enligt följande svarsalternativ.

- **Utåtriktade insatser:** Förmedlar kunskap om konsumenträtt, reklam och påverkan, privatekonomi, handla hållbart och rättvist samt säker konsumtion. Arbetet sker via olika kanaler så som media, föreläsningar och sociala medier till olika målgrupper som till exempel skola, företag och organisationer.
- **Marknadsbevakning:** Förmedlar iakttagelser och problem inom olika branscher eller med vissa näringsidkare till Konsumentverket. Medverkar i kontroller gällande produktsäkerhet, märkning eller prisinformation, på eget initiativ eller på uppdrag av Konsumentverket.
- **Samverkan med andra yrkesgrupper:** Avser samverkan både för enskild rådsökande och på övergripande nivå samt inom och utom kommunen.

Totalt 143 kommuner, motsvarande 65 procent, har svarat att de genomför utåtriktade insatser medan 50 kommuner, det vill säga 23 procent, arbetar med marknadsbevakning. Samverkan med andra yrkesgrupper anger 69 kommuner, 32 procent, som ett arbetsområde. De större och de största kommunerna anger i högre grad att fler insatser ingår i konsumentvägledningen utöver konsumentupplysning.



Figur 8. Insatser utöver konsumentupplysning som konsumentvägledningen utför

Av de kommuner som genomför utåtriktade insatser är den genomsnittliga andelen av tiden de lägger på området 12 procent. För området samverkan med andra yrkesgrupper är motsvarande andel hälften, 6 procent.

3.10 Konsumentvägledningens arbete med hållbar konsumtion

I årets enkät frågade vi kommunerna i vilken mån deras konsumentvägledning, utöver ekonomisk hållbarhet, även arbetar med miljömässigt och socialt hållbar konsumtion.

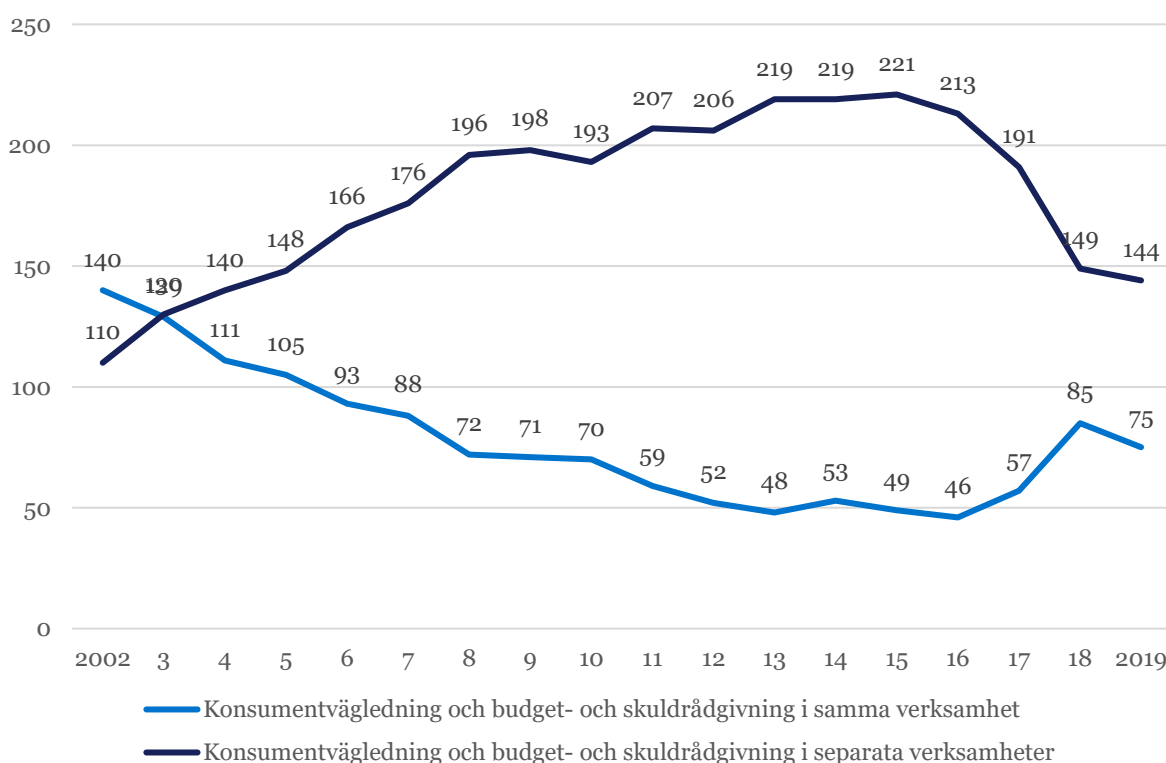
Majoriteten, 71 procent, av de kommuner som har konsumentvägledning uppger att de inte arbetar med miljömässigt och socialt hållbar konsumtion inom konsumentvägledningen.

De kommuner som arbetar med miljömässigt och socialt hållbar konsumtion anger att de bland annat sprider information i sociala medier och på föreläsningar och utställningar. Ett återkommande exempel är att de medverkar i Fairtrade City.

3.11 Gemensamt med budget- och skuldrådgivning

3.11.1 Totalt 75 kommuner har gemensam verksamhet

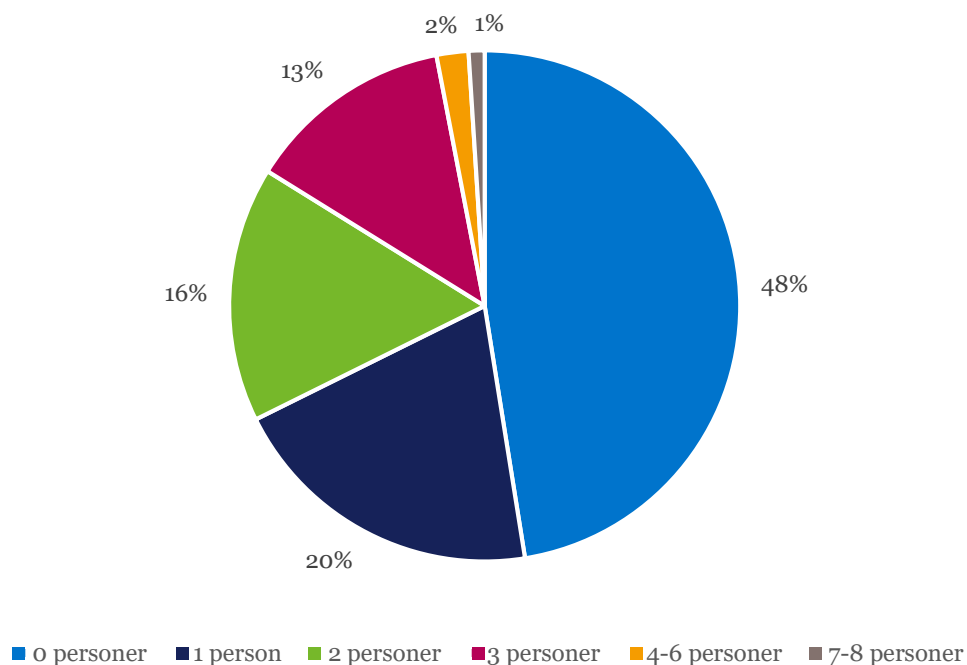
Under de senaste åren har antalet kommuner som har konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning i en gemensam verksamhet ökat. Anledning till detta kan vara att många kommuner väljer att samla flera verksamheter i så kallade kontaktcenter. I år minskar antalet, men det beror på att färre kommuner har konsumentvägledning.



Figur 9. Konsumentvägledning med eller utan budget och skuldrådgivning i samma verksamhet

3.11.2 Många arbetar även med budget- och skuldrådgivning

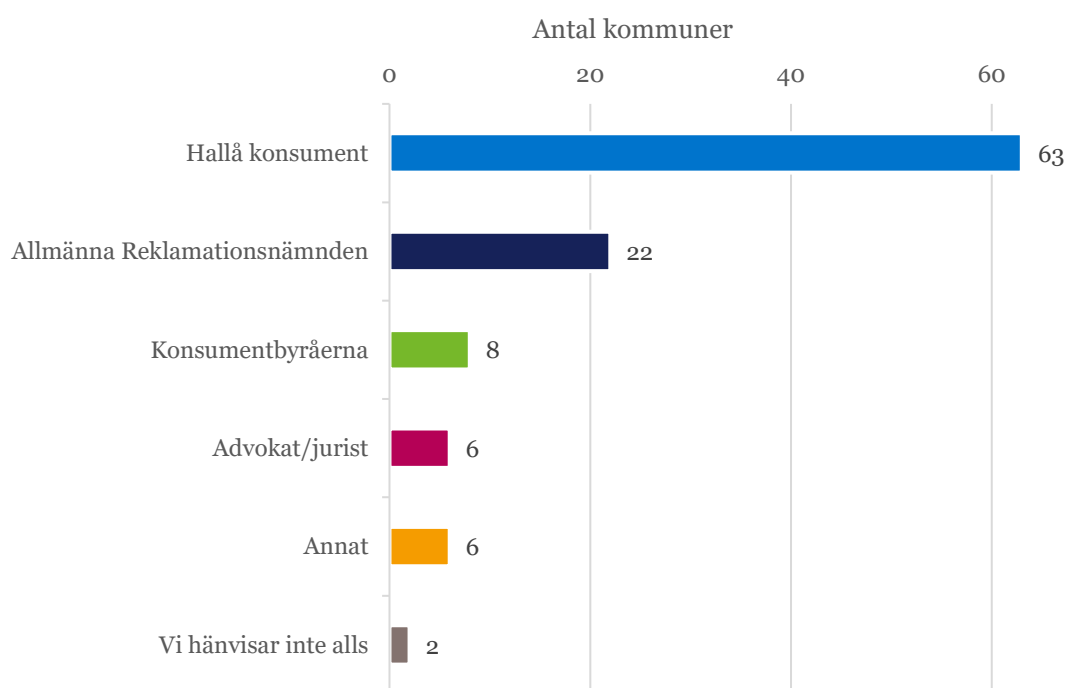
Drygt hälften av kommunerna, 52 procent, anger att de har någon person som arbetar med både konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning. 36 procent av kommunerna har 1–2 personer som arbetar med båda uppgifterna.



Figur 10. Andel personer som arbetar med både konsumentvägledning och budget och skuldrådgivning

3.12 Vanligt att hänvisa till Hallå konsument

Till de 71 kommuner som inte erbjuder sina invånare konsumentvägledning ställdes en fråga i kartläggningen vart dessa kommuner hänvisar sina kommuninvånare som har problem med köp av en vara eller tjänst. Flera alternativ kunde anges. Majoriteten, 63 kommuner, uppger att de hänvisar till Hallå konsument och 22 kommuner hänvisar till Allmänna reklamationsnämnden. Två kommuner uppger att de inte hänvisar vidare alls. Av de som uppger att de hänvisar till "Annat" är det exempelvis till kommunens egen hemsida, till Konsumentverket och till kommunens budget- och skuldrådgivare.



Figur 11. Instanser som invånare hänvisas vidare till i kommuner som inte har konsumentvägledning. Flervalsalternativ

4 Konsumentstatistik

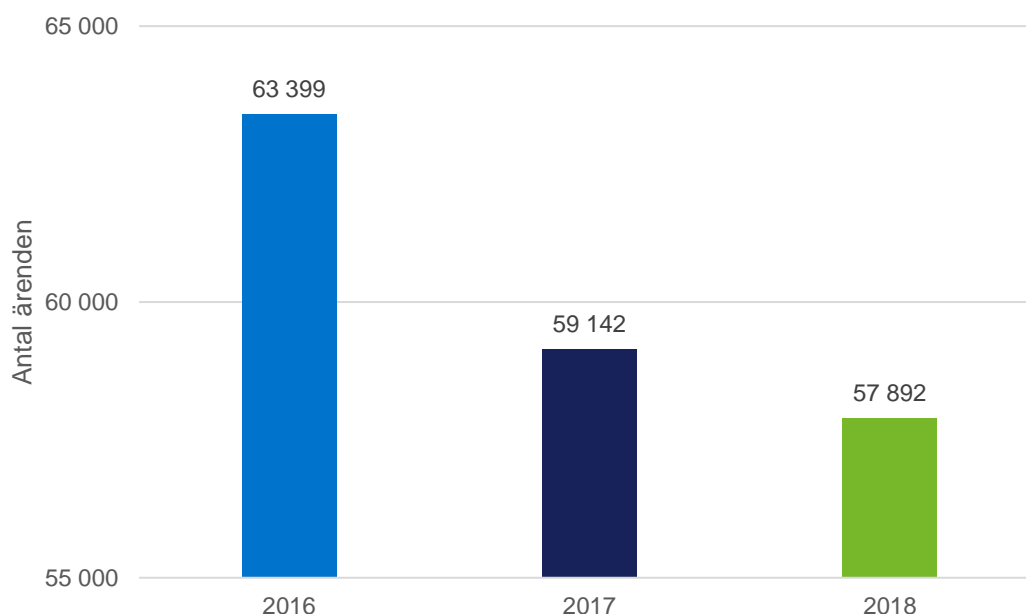
I detta kapitel presenteras ärendestatistik från kommunernas konsumentvägledning samt statistik från andra aktörer som erbjuder stöd till konsumenter. Statistiken gäller helåret 2018.

4.1 Kommunernas konsumentvägledning

Kommunernas konsumentverksamhet har en viktig roll för att ge konsumenter stöd. De har den lokala förankringen och kan ge ett personligt stöd. Konsumenten kan vanligtvis återkomma till samma vägledare när ärendet kräver det. Vägledarna kan i vissa kommuner hjälpa till att tolka avtal eller andra dokument och de som har behov av ett fysiskt möte kan också få det i många kommuner. Kommunerna har också en viktig uppgift att stödja konsumenter som är i särskilt utsatta eller sårbara situationer, exempelvis personer med funktionsnedsättning eller språksvårigheter.

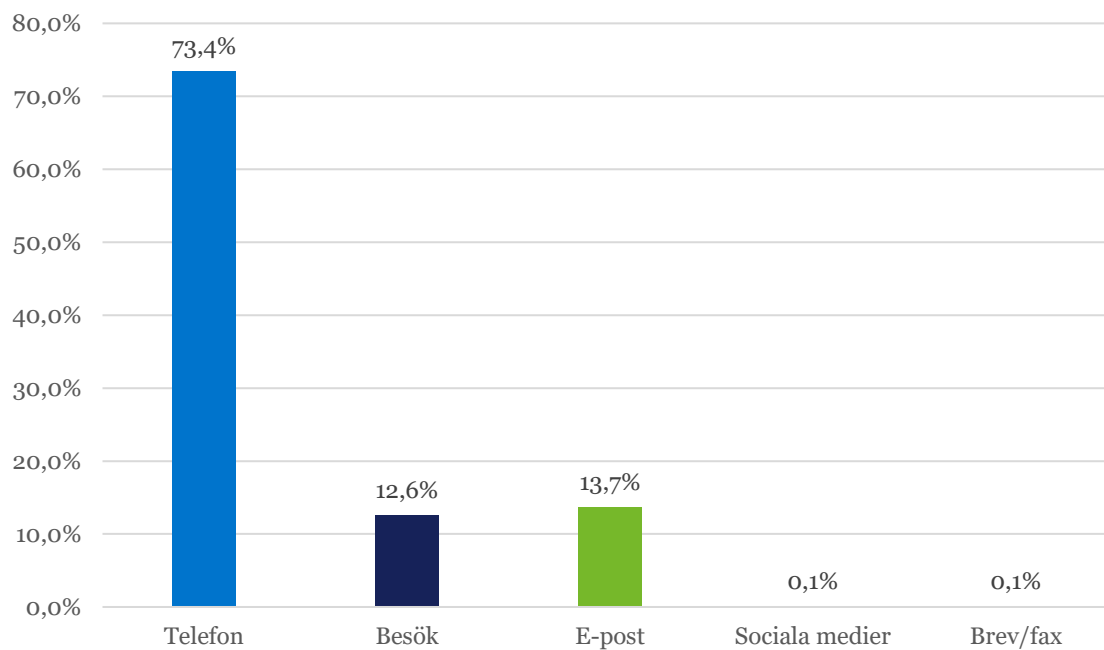
Majoriteten av konsumentvägledarna för statistik över inkomna frågor i verktyget Konstat. Verktyget är särskilt avsett för att fånga upp problem och tendenser inom konsumentområdet. Konsumentverket tillhandahåller och administrerar Konstat som erbjuds till alla kommuner. Under 2018 har 206 (88 procent) av landets konsumentvägledningar använt Konstat.

Konsumentvägledarna hanterar olika typer av frågor från konsumenter och vissa kommuner arbetar också förebyggande till olika målgrupper. De registreras i Konstat som konsumentfrågor, utåtriktade insatser eller andra frågor såsom privatköp, vardagsekonomi och frågor mellan företagare. Under 2018 registrerades cirka 58 000 frågor i Konstat fördelade på cirka 80 procent klagomål och 20 procent förfrågningar. Det är en minskning jämfört med tidigare år.



Figur 12. Antal frågor i Konstat 2016 till 2018

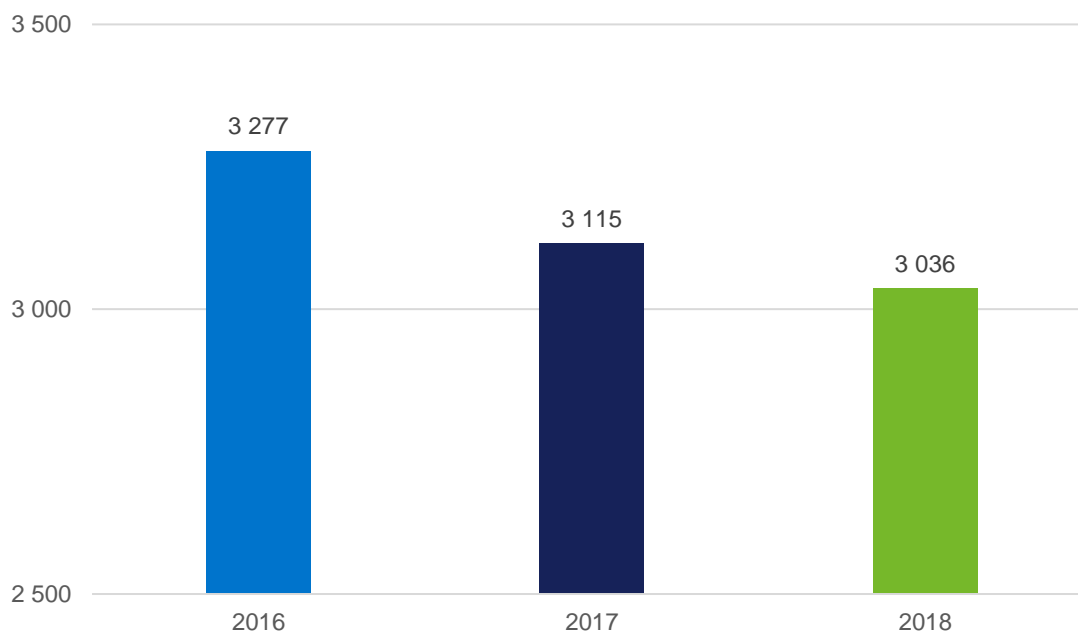
Personlig vägledning ges via telefon, besök, e-post, sociala medier och brev/fax. Majoriteten sker via telefon, 73 procent. Besök sker i närmare 13 procent och e-post i närmare 14 procent.



Figur 13. Andel frågor i Konstakademien 2018 utifrån kontaktsätt

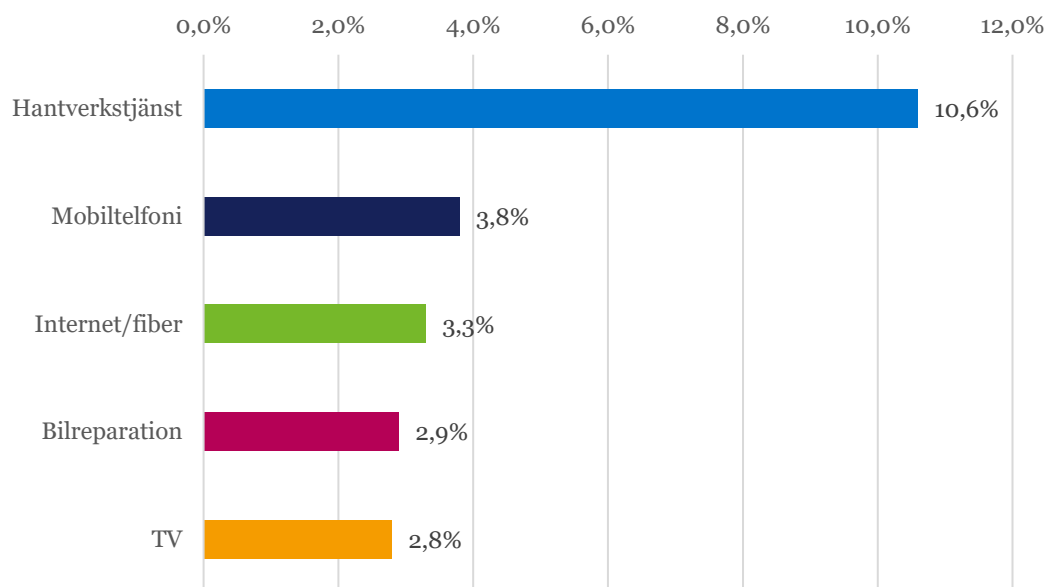
De utåtriktade insatserna som sker i kommunerna är viktiga och kan göra konsumenterna mer medvetna och säkra. Cirka 3 000 utåtriktade insatser genomfördes under 2018 av kommunernas vägledare. Av dessa har:

- 37 procent skett via massmedier
- 73 procent handlat om information eller utbildning till olika målgrupper
- 32 procent varit riktade till skolan

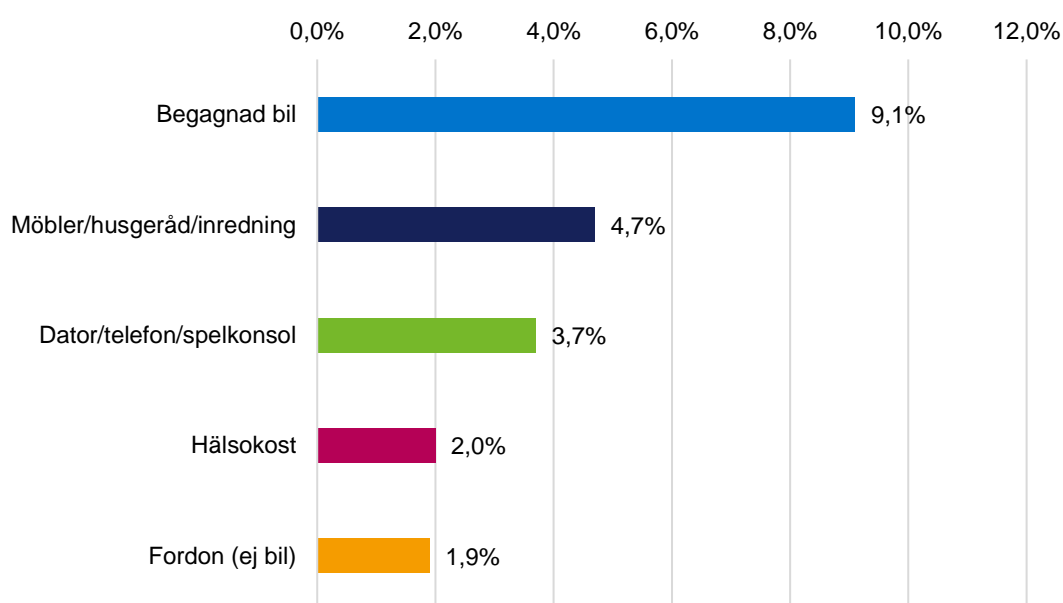


Figur 14. Antal utåtriktade insatser i Konstata 2016 till 2018

De vanligaste konsumentklagomålen som kom in till kommunernas konsumentvägledning under 2018, handlade om hantverkstjänster och köp av begagnade bilar. Var femte fråga handlar antingen om hantverkstjänster eller köp av begagnad bil. Konsumentverket undersökte 2017 hur mycket de misslyckade köpen kostar. Kostnaden kallar Konsumentverket för konsumentskada. Undersökningen visar att misslyckade köp av varor och tjänster kostar svenska konsumenter 50 miljarder kronor årligen. Det motsvarar 7 000 kronor per person. Enbart problem med hantverkstjänster kostar konsumenterna cirka 10 miljarder kronor varje år och dåliga bilköp dryga 5 miljarder kronor.



Figur 15. Konsumentklagomål - Topp fem tjänster 2018 i Konstata



Figur 16. Konsumentklagomål - Topp fem varor 2018 i Konstata

4.2 Konsumentverkets upplysningstjänster

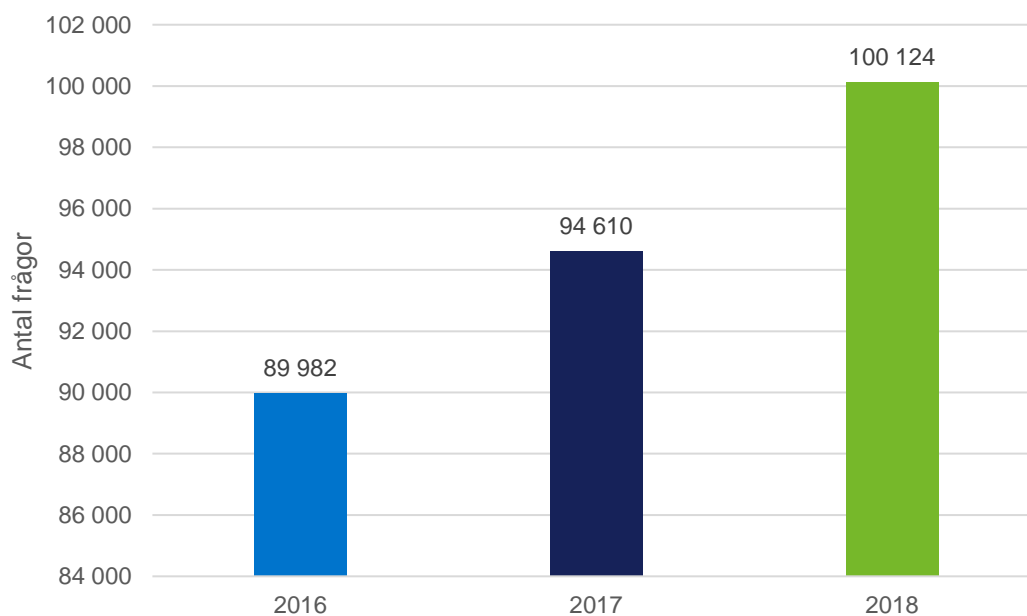
Hallå konsument och Konsument Europa är Konsumentverkets två verksamheter där konsumenter erbjuds tjänster för personlig vägledning och information om konsumenträttigheter.

4.2.1 Hallå konsument

Upplysningstjänsten Hallå konsument, som startade 2015, samordnas av Konsumentverket och drivs i samverkan med tretton informationsansvariga myndigheter och de fyra konsumentbyråerna Telekområdgivarna, Bank- och finansbyrån, Försäkringsbyrån samt Energimarknadsbyrån.

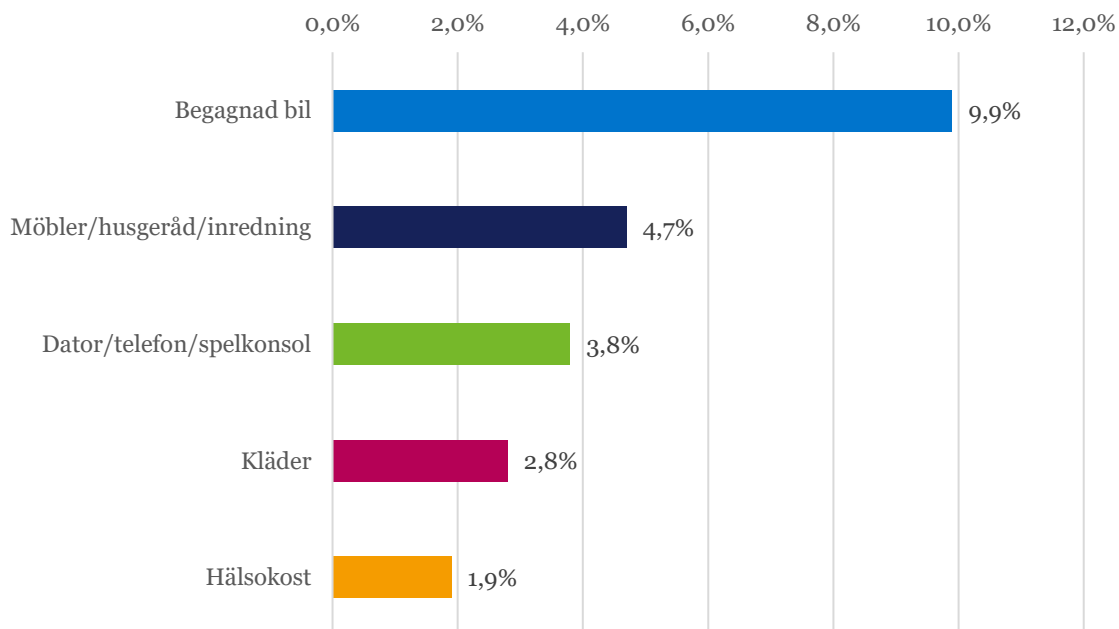
Vägledarna inom Hallå konsument svarar på frågor eller hjälper konsumenten vidare till experter hos andra myndigheter, konsumentbyråer, kommunal konsumentvägledning eller budget- och skuldrådgivning. Personlig vägledning ges via telefon, frågeforum, chatt eller e-post alla vardagar. Majoriteten av kontakterna sker via telefon.

Redan från första dagen har Hallå konsument varit väl använd. Under 2018 besvarades drygt 100 000 frågor i vägledningen vilket är drygt 5 000 fler än 2017.

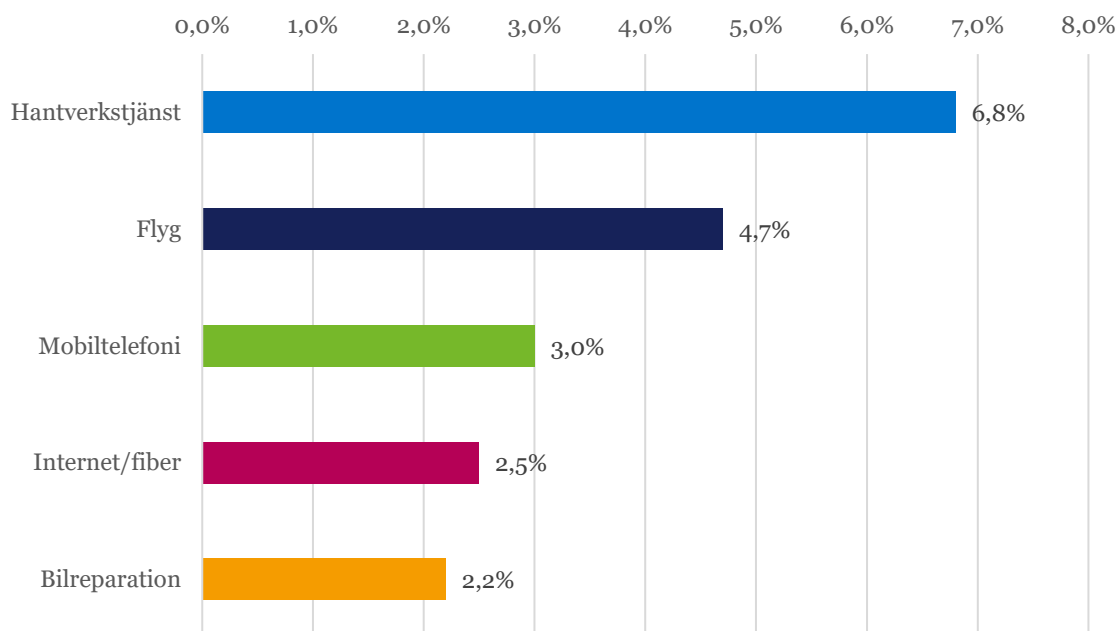


Figur 17. Antal frågor till Hallå konsument 2016 till 2018

De allra flesta frågor, drygt 90 procent, är konsumentrelaterade. Av dem är cirka 90 procent klagomål och 10 procent förfrågningar. Allra vanligast är, precis som hos kommunernas konsumentvägledning, att konsumenter kontaktar Hallå konsument om klagomål på köp av begagnade bilar samt hantverkstjänster.



Figur 18. Konsumentklagomål – Topp fem varor hos Hallå konsument 2018



Figur 19. Konsumentklagomål – Topp fem tjänster hos Hallå konsument 2018

Av de som kontaktar Hallå konsument har 22 procent antingen handlat via internet eller blivit kontaktad av en försäljare via telefon. Vanliga frågor handlar i de fallen om konsumenten har lagstadgad ångerrätt eller inte och om hur reklamationsrätten fungerar. Drygt tio procent av alla

frågor handlar om köp från andra länder. Under 2018 hänvisades cirka 10 800 konsumenter från vägledarna på Hallå konsument till kommunal konsumentvägledning. Cirka 500 hänvisades till budget- och skuldrådgivning.

Parallellt med den direkta, personliga vägledningen är webbplatser och webbtjänster viktiga plattformar för konsumentstöd. Hallåkonsument.se är huvudkanalen för att nå konsumenter med information. Trafiken till hallåkonsument.se har ökat under 2018, med cirka 23 procent, till cirka 2,4 miljoner besök. Budgetkalkylen är fortsatt den mest använda tjänsten. De mest besökta sidorna på hallåkonsument.se handlade om konsumentköplagen, ångerrätt, garanti och kontaktuppgifter. I topp ligger även Flygkalkylatorn, som man kommer till från både konsumenteuropa.se och hallåkonsument.se. Flygkalkylatorn hade knappt 100 000 besök.

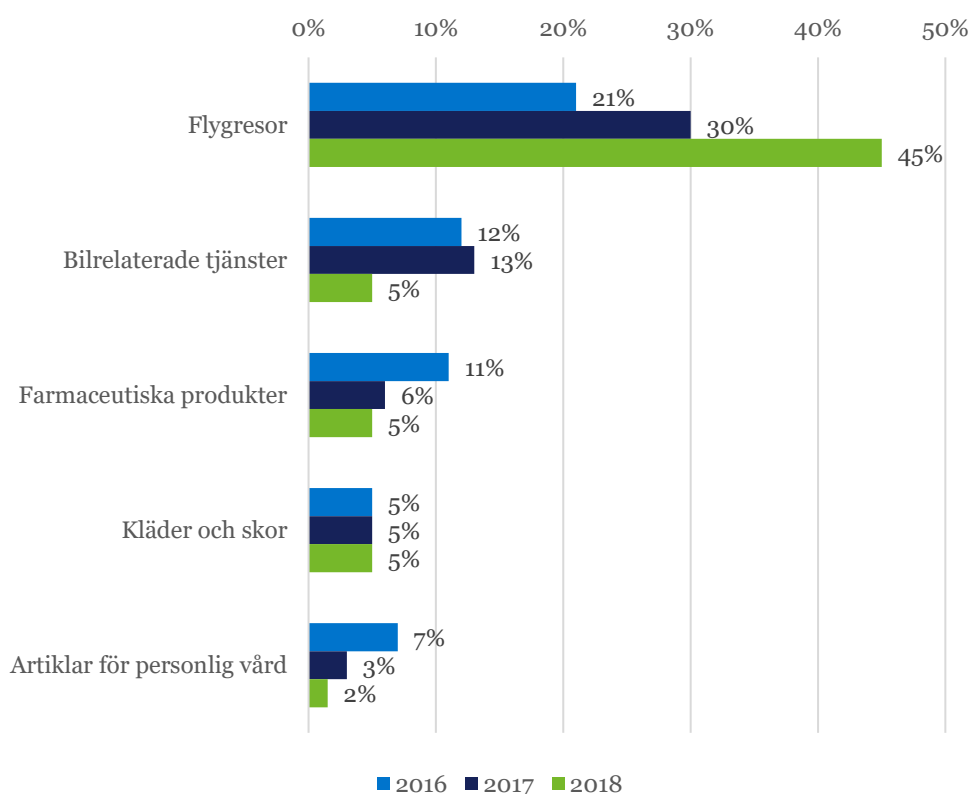
Frågeforum (som Hallå konsument har gemensamt med Konsument Europa sedan september 2018) har haft cirka 172 000 besök under året. Det innebär i genomsnitt drygt 14 000 besök per månad.

4.2.2 Konsument Europa

Konsument Europa ger personlig rådgivning till konsumenter som handlar gränsöverskridande inom EU, Norge och Island samt kan hjälpa till med medling inom ECC-nätverket. ECC-nätverket, Consumer Centres Network, har funnits i nuvarande form sedan 2005, och består av ECC-kontor i 30 länder.

Antalet registrerade ECC-relaterade frågor hos Konsument Europa var cirka 6 600 under 2018. Det är en minskning med drygt 10 procent från 2017. Under året har Hallå konsument och Konsument Europa infört ett gemensamt telefonnummer och ett gemensamt frågeforum. Många konsumenter vet inte om företaget de handlat av finns i Sverige eller utomlands. Alla inkommande samtal kommer numera till Hallå konsument, som vid behov kopplar vidare till Konsument Europa. Det innebär att även vägledarna på Hallå konsument besvarar enklare ECC-frågor, totalt cirka 7 000 stycken under 2018. Det totala antalet hanterade ECC-frågor var därmed cirka 13 500 stycken under 2018 vilket är tusen fler än 2017.

Klagomålen hos Konsument Europa har dominerats av flygtransporter som står för nästan 45 procent av alla frågor. Därefter är det kläder och skor, farmaceutiska produkter och bilrelaterade tjänster som samtliga svarar för drygt 5 procent vardera. Av samtliga frågor rörde majoriteten, drygt 71 procent, avtal som ingåtts via nätet.



Figur 20. Andel klagomål för varor och tjänster i procent som kom in till Konsument Europa 2016 till 2018

Antalet besök på webbplatsen konsumenteuropa.se har ökat med 42 procent jämfört med 2017, till 537 700.

4.3 Konsumentbyråerna

Det finns även möjlighet att få oberoende information och rådgivning från de fyra konsumentbyråerna som har specialkompetens inom respektive område. Totalt hanterade byråerna cirka 26 000 ärenden under 2018.

Telekområdgivarna ger vägledning om abonnemang för tv, telefoni, bredband och fiberanslutningar. Cirka 7 500 ärenden hanterades under 2018, vilket var ca 1 000 ärenden mer än året innan. Andel klagomålsärende var 69 procent. De fem vanligaste klagomålen för alla tjänster sammantaget var avbrott (inte sällan långvariga), felaktig anslutning, andra fel på tjänsten, uppsägning och felaktig prisinformation. Detta innebär att felaktig anslutning, till skillnad från år 2017, inte längre var det vanligaste klagomålet. År 2017 var nekad ångerrätt det femte vanligaste klagomålet men 2018 fanns inte detta med på listan. Telekområdgivarna har däremot fått in fler klagomål gällande oskäligen villkor, exempelvis bindningstider som staplas på varandra och att konsumenter får betala räkningar trots att tjänsten inte fungerar. Antal besök på webbplatsen 2018 var 162 579 stycken.

Konsumenternas Bank- och finansbyrå ger konsumenter vägledning om betalningar, lån, sparande och pension. De hanterade 5 900 ärenden under 2018, vilket är 250 ärenden mindre än 2017. Andelen klagomålsärenden var 56 procent. Den främsta anledningen till klagomål gällde obehöriga transaktioner. Numera drabbar de inte bara kortinnehavare utan de obehöriga transaktionerna utförs i nästan lika stort antal direkt från betalkonton. Bedragarna lurar konsumenterna att använda sitt mobila Bank-ID eller inloggningsdosa på ett sätt som gynnar bedragaren. Frågor som vuxit kraftigt under året är bland annat invändningsrätt mot betaltjänstleverantörer och kreditgivare samt frågor om behörighet/fullmakt. Webbplatsen konsumenternas.se är gemensam för Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas Försäkringsbyrå. Webbplatsen hade vid årsskiftet nästan två miljoner besök vilket är en ökning med nio procent från föregående år.

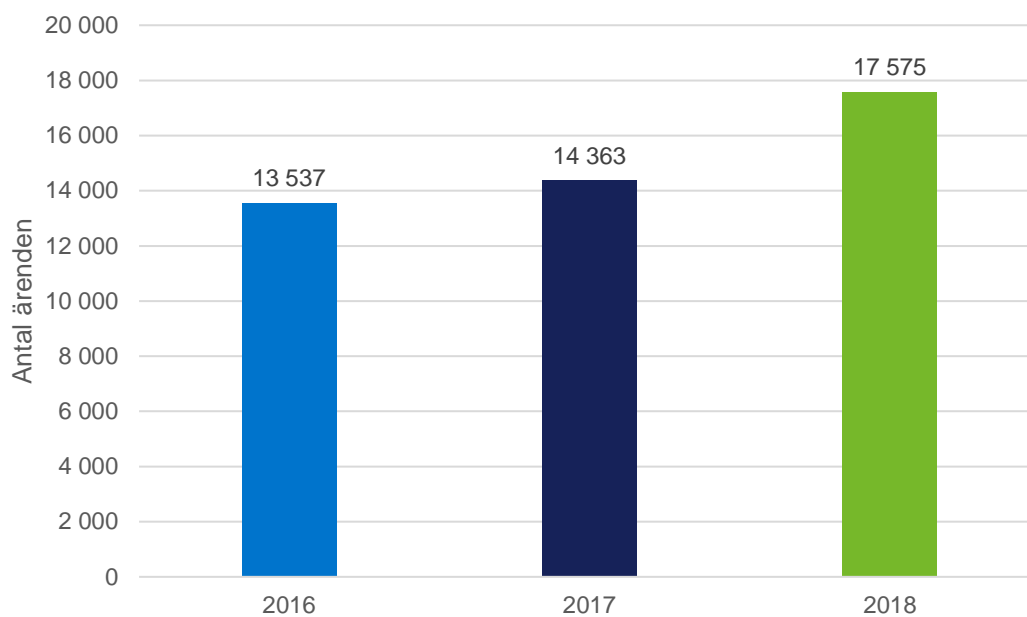
Konsumenternas Försäkringsbyrå ger konsumenter vägledning i försäkrings- och pensionsfrågor. Under 2018 registrerade de närmare 10 700 ärenden, vilket var 500 färre än året före. De registrerade ärendena fördelar sig ganska jämnt mellan informationsärenden och klagomål. Klagomål tar i allmänhet längre tid att besvara än informationsärenden. Boendeförsäkringar och motorfordonsförsäkringar utgör 48 procent av alla ärenden. Frågor inom boende- och motorförsäkring har ökat. Inom villaförsäkring har byrån sett en ökning av antalet klimatrelaterade naturskador, främst skador som leder till översvämning i byggnader men även stormskador på såväl byggnader och tomter. Inom motorförsäkring har byrån märkt av ett ökat antal frågor om behovet av tilläggsprodukter som benämns garantier.

Konsumenternas Energimarknadsbyrå ger vägledning i frågor som rör energimarknaderna el och gas. Antalet direktkontakter till Energimarknadsbyrån ökade under 2018, från 1 600 till drygt 1 800 stycken. Av dessa var 62 procent klagomål, vilket visar en fortsatt svagt ökande andel ärenden som gäller klagomål. I likhet med förra året rörde majoriteten klagomål elavtal. Problemen gällde byte av elhandelsföretag, ångerrätt, lösenavgifter och automatisk avtalsförlängning. Fler och fler konsumenter hittar till Energimarknadsbyrån och besöken på byråns webbplats ökade till 135 000 under 2018, det är mer än en fördubbling sedan 2017.

4.4 Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

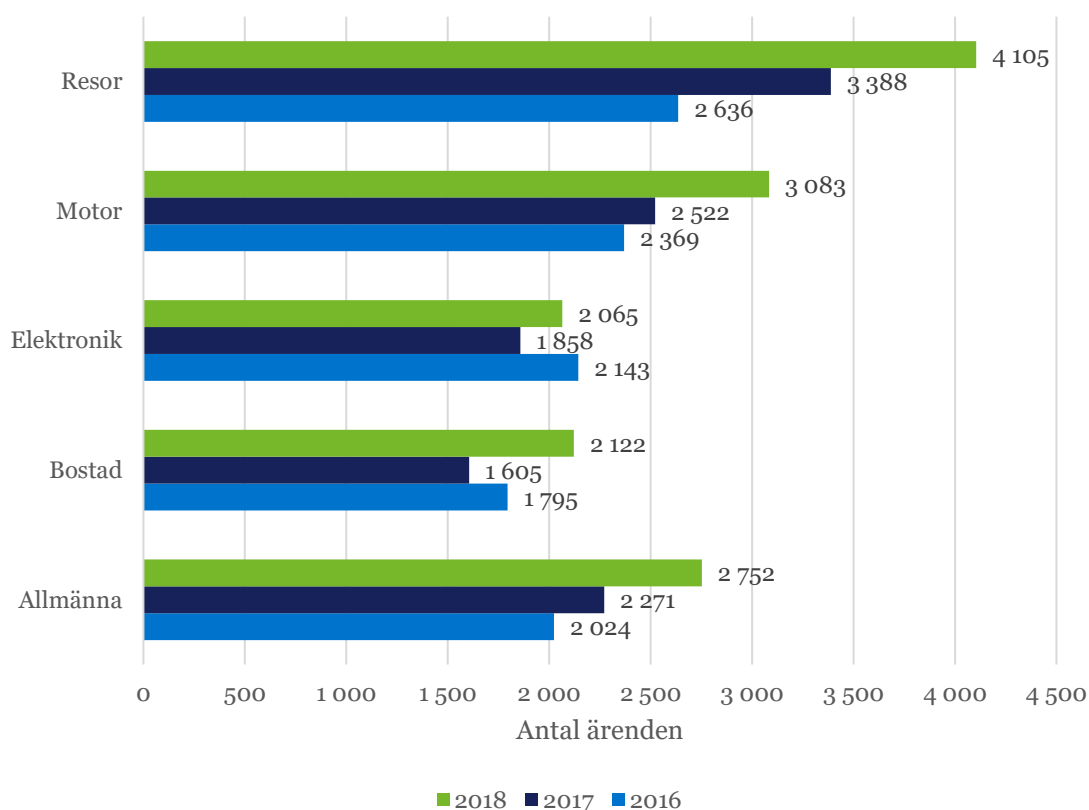
ARN prövar tvister mellan konsumenter och företag om köp av olika slag av varor och tjänster. De har dessutom i uppgift att informera konsumenter och företag om rådande praxis, att stödja den kommunala konsumentverksamhetens hantering av konsumenttvister, genomföra förtroendeskapande åtgärder i förhållande till näringslivet och verka för att parterna kommer överens.

Det kom in 17 575 ärenden till ARN under 2018, vilket är en ökning med 22 procent jämfört med året före.



Figur 21. Antalet inkomna ärenden till ARN 2016 till 2018

Konsumenten fick helt eller delvis rätt i 43 procent av de ärenden som prövades under 2018. ARNs beslut är en rekommendation om hur ärendet ska lösas. De ärenden där konsumenten fått helt eller delvis bifall till sitt yrkande följs upp. Under första halvåret 2018 hade 79 procent av företagen följt ARN:s rekommendationer. Den avdelning som hade flest ärenden under 2018 var resor med 4 105 ärenden. Tvister som rör ersättning för inställda eller kraftigt försenade flyg fortsätter att öka kraftigt.



Figur 22. ARN-avdelningar med flest ärenden 2016 till 2018

5 Avslutning

Målet för konsumentpolitiken är väl fungerande konsumentmarknader och en miljömässigt, socialt och ekonomiskt hållbar konsumtion. Utvecklingen på konsumentmarknaderna är på många sätt positiv för konsumenterna, men den innebär också utmaningar. Att det finns lättillgänglig och opartisk information och vägledning för konsumenter, bland annat om deras rättigheter och skyldigheter, är mot den bakgrunden mycket viktig. Tre av fyra konsumenter får årligen problem med något de köpt. Det kan både handla om trasiga varor och bristfälliga tjänster. Misslyckade köp av varor och tjänster kostar enligt en undersökning från Konsumentverket 2017 svenska konsumenter 50 miljarder kronor årligen. Det motsvarar 7 000 kr per konsument.

I nuläget ger kommunernas konsumentvägledning, Hallå konsument, Konsument Europa och de fyra konsumentbyråerna oberoende och kostnadsfri hjälp till konsumenter. De kompletterar varandra för att ge ett gott konsumentstöd. Det totala stödet till konsumenterna har ökat de senaste åren. Under 2018 har cirka 190 000 konsumenter sökt hjälp hos det oberoende konsumentstödet.

I årets kartläggning av konsumentvägledningen ser vi en utveckling som innebär en minskning av den kommunala konsumentvägledningen. Både när det gäller att många kommuner har valt att inte längre erbjuda sina invånare konsumentvägledning eller har minskat sina resurser till verksamheten. Av de kommuner som har konsumentvägledning ger 63 procent fördjupad konsumentupplysning, medan 12 procent enbart ger allmän konsumentupplysning. Totalt 219 av landets 290 kommuner har i år kommunal konsumentvägledning. Det innebär att totalt saknar 1,4 miljoner invånare som är 18 år eller äldre tillgång till kommunal konsumentvägledning.

Mot bakgrund av den utveckling som skett på konsumentmarknaderna och med det oberoende stödet gav regeringen i maj 2018 i uppdrag till Statskontoret att bedöma hur stödet fungerar. De ska bedöma ändamålsenligheten och effektiviteten i det stöd som förmedlas till konsumenter samt även överväga möjliga förbättringar när det gäller konsumentstödet. Det ingår att beakta att konsumenters behov av stöd kan variera. Statskontoret ska ha redovisat sina slutsatser till regeringen senast 30 april 2019.

6 Källförteckning

Konsumentpolitikens målsättning <https://www.regeringen.se/regeringens-politik/konsumentpolitik/>

Konsumentverkets rapport ”*Konsumentskadan i Sverige – Vad kostar misslyckade köp*”, 2018:2 <https://publikationer.konsumentverket.se/var-verksamhet/rapport-2018-2-konsumentskadan-i-sverige-vad-kostar-misslyckade>

Konsumentverkets dokument ”*Konsumentverkets stöd till kommunernas konsumentvägledning*” <https://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/bus-och-kvl/konsumentverkets-stod-till-kommunernas-konsumentvagledning>

Konsumentverkets rapporter *Läget i landet* <https://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/bus-och-kvl/laget-i-landet-kommunernas-konsumentvagledning>

Konsumentverkets årsredovisning 2018 <https://publikationer.konsumentverket.se/var-verksamhet/arsredovisning>

Proposition 1985/86:121 om inriktningen av konsumentpolitiken m.m. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/proposition/om-inriktningen-av-konsumentpolitiken-mm_G903121

Regeringsbeslut 20180524 Fi2018/02137/KO Uppdrag att bedöma hur det oberoende konsumentstödet fungerar <http://www.statskontoret.se/var-verksamhet/utredningar-utvarderingar-och-uppfoljningar/oversyn-av-det--oberoende-konsumentstodet/>

Statistiska Centralbyrån, uppgifter på scb.se om befolkningsstatistik 2018-12-31

Bilagor

Bilaga 1: Enkätfrågorna

Bilaga 2: Köper eller säljer konsumentvägledning

Bilaga 3: Organisation och tid per län och kommun

Bilaga 1 Enkätfrågorna

Välkommen Hej och välkommen till Konsumentverkets årliga kartläggning av kommunernas konsumentvägledning!

Svara endast för den kommun som är angiven i enkäten. De kommuner som säljer får också svara på några frågor om verksamheten där köpande kommuner ingår. Svara för hur det ser ut idag (dvs. inte hur det var 2018.)

För att vi ska kunna komma i kontakt vid eventuella frågor behöver vi dina kontaktuppgifter.

Namn på dig som fyller i enkäten:

Titel/befattning:

- Konsumentvägledare
- Chef, arbetar som konsumentvägledare
- Chef, arbetar inte som konsumentvägledare
- Annan, ange vad:

Telefonnummer: (endast siffror)

E-postadress:

E-postadress till konsumentvägledningens närmaste chef:

- Samma som ovan
- Ange e-postadressen här: _____

I den här enkäten ska du svara för X kommun i länet X

Har X kommun konsumentvägledning?

Svara ja även när kommunen köper konsumentvägledning.

- Ja
- Nej

Säljer eller köper X kommun konsumentvägledning av annan kommun eller konsult?

I denna undersökning räknas även sådana samarbetsavtal mellan kommuner där endast en kommun är arbetsgivare som köp- och säljvital.

- Ja, säljer
- Ja, köper
- Nej

Hur många timmar konsumentvägledning har X per vecka?

OBS!

Om kommunen SÄLJER konsumentvägledning till annan kommun ska de timmarna inte anges här.

Om kommunen KÖPER konsumentvägledning av annan kommun eller konsult ska dessa timmar anges.

Om ni har personer i kontaktcenter/medborgarkontor eller dylikt ska bara den tid de lägger på konsumentvägledning räknas med.

Ange bara siffror. Exempelvis 2 timmar och 30 minuter anges som 2.5. Ange det totala antalet timmar konsumentvägledning som kommunen har i snitt per vecka:

Av vem köper X konsumentvägledning?

I denna undersökning räknas även sådana samarbetsavtal mellan kommuner där endast en kommun är arbetsgivare som köp- och säljvital.

Till vem säljer X konsumentvägledning?

I denna undersökning räknas även sådana samarbetsavtal mellan kommuner där endast en kommun är arbetsgivare som köp- och säljvital.

- Ange den eller de kommuner ni säljer konsumentvägledning till:

- Ange verksamhetens namn:

- Ange det totala antalet timmar som hela verksamheten lägger på konsumentvägledning per vecka: (endast siffror):

Nu vill vi veta lite om personerna som arbetar i verksamheten. Fördela den totala tiden mellan er som arbetar med konsumentvägledning. Ange namn och antal timmar per vecka för respektive person.

Säkerställ sedan att timmarna ni angett tillsammans motsvarar verksamhetens totala timmar per vecka.

Hur många personer är ni som arbetar med konsumentvägledning i verksamheten?

Ange namn på personerna som arbetar med konsumentvägledning

Observera att du enkelt kan backa tillbaka med pilen längst ner till vänster för att ändra ditt svar om du kommer på att du glömt någon. Du angav att ni är X personer totalt.

- Person 1: _____
 - Person 2: _____
 - Person 3: _____
 - Person 4: _____
 - Person 5: _____
 - Person 6: _____
 - Person 7: _____
 - Person 8: _____
 - Person 9: _____
 - Person 10: _____
 - Person 11: _____
 - Person 12: _____
 - Person 13: _____
 - Person 14: _____
 - Person 15 eller fler (skriv flera namn i rutan): _____
-

Hur många timmar per vecka arbetar personen med konsumentvägledning?

Kontrollräkna att timmarna ni angett tillsammans motsvarar verksamhetens totala timmar per vecka. Du svarade tidigare att det totala antalet timmar per vecka för verksamheten är X timmar. Om du behöver ändra det kan du backa tillbaka med pilen längst ner till vänster.

Ange endast siffror. Ange till exempel 2 timmar och 30 minuter som 2.5.

Namn1: _____

Namn2: _____

Namn3: _____

Namn4: _____

Namn5: _____

Namn6: _____

Namn7: _____

Namn8: _____

Namn9: _____

Namn10: _____

Namn11: _____

Namn12: _____

Namn13: _____

Namn14: _____

Person 15 eller fler: Skriv in antal timmar för samtliga och fördela i kommentarsrutan: _____

Total : _____

Här nedan kan du kommentera ditt svar (frivilligt):

Ange namn på personerna som arbetar med konsumentvägledning

Observera att du enkelt kan backa tillbaka med pilen längst ner till vänster för att ändra ditt svar om du kommer på att du glömt någon. Du angav att ni är X personer totalt.

o Person 1: _____

o Person 2: _____

o Person 3: _____

o Person 4: _____

o Person 5: _____

o Person 6: _____

o Person 7: _____

o Person 8: _____

o Person 9: _____

o Person 10: _____

o Person 11: _____

o Person 12: _____

o Person 13: _____

o Person 14: _____

o Person 15 eller fler (skriv flera namn i rutan): _____

Hur många timmar per vecka arbetar personen med konsumentvägledning?

Kontrollräkna att timmarna ni angett tillsammans motsvarar verksamhetens totala timmar per vecka. Du svarade tidigare att det totala antalet timmar per vecka för hela verksamheten är X timmar. Om du behöver ändra det kan du backa tillbaka med pilen längst ner till vänster.

Ange endast siffror. Ange till exempel 2 timmar och 30 minuter som 2.5.

Namn1: _____

Namn2: _____

Namn3: _____

Namn4: _____

Namn5: _____

Namn6: _____

Namn7: _____

Namn8: _____

Namn9: _____

Namn10: _____

Namn11: _____

Namn12: _____

Namn13: _____

Namn14: _____

Person 15 eller fler: Skriv in antal timmar för samtliga och fördela i kommentarsrutan. :

Total : _____

Här nedan kan du kommentera ditt svar (frivilligt):

Vilken uppdragsgivare har konsumentvägledningen?

- Arbetsmarknadsnämnd
- Kommunstyrelse/-ledning
- Konsumentnämnd/-förvaltning
- Kultur- och fritidsnämnd
- Miljönämnd
- Socialnämnd
- Annan, ange vilken: _____

Nu vill vi veta hur många timmar konsumentvägledning X kommun har per vecka för egen del, dvs, om man räknar bort de timmar som säljs. Du angav tidigare att hela verksamheten har X timmar/vecka med de timmar som säljs.

Om du behöver ändra ett tidigare svar kan du bläddra bakåt med pilen längst ner till vänster.

Hur många timmar konsumentvägledning har X kommun per vecka?**OBS!**

Om kommunen SÄLJER konsumentvägledning till annan kommun ska dessa timmar inte anges.

Om kommunen KÖPER konsumentvägledning av annan kommun eller konsult ska dessa timmar anges.

Om ni har personer i kontaktcenter/medborgarkontor eller dylikt ska bara den tid de lägger på konsumentvägledning räknas med.

Ange bara siffror. Exempelvis 2 timmar och 30 minuter anges som 2.5. Ange det totala antalet timmar konsumentvägledning som kommunen har i snitt per vecka: _____

Vad ingår i er konsumentvägledning?

Ange det alternativ som bäst överensstämmer med den konsumentupplysning som ges i X kommun.

- Allmän konsumentupplysning Identifierar om det är en konsumentfråga, informerar konsumenten om rättigheter och skyldigheter vid ett köp samt vid behov hänvisar konsumenten vidare för ytterligare stöd.
- Grundläggande konsumentupplysning Informerar 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 instans.
- Fördjupad konsumentupplysning Ger råd om hur konsumenten bör agera vid ett köp och vilken åtgärd som bör väljas vid en reklamation, granskar handlingar och avtal mellan konsument och näringsidkare, hjälper till med anmälan till Allmänna reklamationsnämnden och medverkar aktivt till en uppgörelse vid en tvist.

Markera de alternativ som ingår i konsumentvägledningen utöver konsumentupplysning:

Fler svar är möjliga

- Utåtriktade insatser Förmedlar kunskap om konsumenträtt, reklam och påverkan, privatekonomi, handla hållbart och rättvist samt säker konsumtion. Arbetet kan ske via olika kanaler så som media, föreläsningar och sociala medier till olika målgrupper som till exempel skola, företag och organisationer.
- Marknadsbevakning Förmedlar iakttagelser och problem inom olika branscher eller med vissa näringsidkare till Konsumentverket. Medverkar i kontroller gällande produktsäkerhet, märkning eller prisinformation, på eget initiativ eller på uppdrag av Konsumentverket.
- Samverkan med andra yrkesgrupper Avser samverkan både för enskild rådsökande och på övergripande nivå samt inom och utom kommunen
- Varken utåtriktade insatser, marknadsbevakning eller samverkan ingår.

Hur stor andel av tiden läggs på utåtriktade insatser i snitt per vecka?

Ange i procent, endast siffror: _____

kommentar Beskriv gärna lite kort hur ni arbetar med utåtriktade insatser:

Hur stor andel av tiden läggs på samverkan med andra yrkesgrupper i snitt per vecka?

Ange i procent, endast siffror: _____

Beskriv gärna lite kort hur ni arbetar med samverkan:

Arbetar ni med miljömässigt och socialt hållbar konsumtion?

Konsumentverket arbetar allt mer med frågor som rör hållbar konsumtion. Vi vill därför veta i vilken mån kommunernas konsumentvägledning, utöver ekonomisk hållbarhet, även arbetar med miljömässigt och socialt hållbar konsumtion.

- Ja
 Nej

Beskriv gärna lite kort hur ni arbetar med miljömässigt och socialt hållbar konsumtion:

Registreras X kommuns ärenden i Konstat?

Konstat är det statistikverktyg för konsumentvägledning som Konsumentverket tillhandahåller.

- Ja
 Nej

Planerar ni att rekrytera någon som ska arbeta med konsumentvägledning under 2019?

För att vi ska kunna planera vårt utbildningsstöd till den kommunala konsumentverksamheten vill vi veta hur ert rekryteringsbehov ser ut under 2019.

Svara utifrån vad som är känt idag.

- Ja, ange hur många personer: _____
 Nej
 Vet inte

Här nedan kan du kommentera ditt svar (frivilligt):

Är konsumentvägledningen en egen verksamhet vid sidan om budget- och skuldrådgivning i X kommun

- Ja, budget- och skuldrådgivningen finns i en annan verksamhet.
 Nej, vi ingår i en gemensam verksamhet.

Hur många personer arbetar både med konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning hos er?

Ange endast siffror: _____

Här nedan kan du kommentera ditt svar (frivilligt):

Påverkar upplysningstjänsten ”Hallå konsument” konsumentvägledningen i X kommun?

- Ja, ange hur: _____
 Nej
 Vet inte

Vart hänvisas en kommuninvånare som har problem med ett köp av en vara eller tjänst?

- Hallå konsument
 Allmänna reklamationsnämnden (ARN)
 Konsumentbyråerna
 Advokat/jurist
 Annan, nämligen: _____
 Vi hänvisar inte någonstans

Övriga kommentarer:

Bilaga 2 Köper eller säljer konsumentvägledning

Kommun	Köper av	Säljer till	Organisation
Aneby	Nässjö		
Berg	Kooperativet Bykontoret i Lit ek för		
Bjurholm	Umeå		
Bollebygd	Härryda		
Borås		Ulricehamn, Tranemo	Konsument Borås
Boxholm	Mjölby		
Bräcke	Kooperativet Bykontoret i Lit ek för		
Burlöv	Staffanstorps		
Dals Ed		Mellerud	Mellerud
Degerfors	Karlskoga		
Ekerö	Jurist		
Eksjö	Nässjö		
Emmaboda	Ljungby		
Essunga	Vara		
Fagersta	Smedjebacken		
Falköping	Konsumentcentrum på Råd & Rön		
Flen	Vivamos		
Gagnef	Säter		
Gällivare		Jokkmokk	Konsumentvägledningen Gällivare
Gävle		Sandviken, Hofors, Älvkarleby, Ockelbo	Konsument Gästrikland
Göteborg		Mölnadal, Partille, Öckerö	Konsument Göteborg
Götene	Lidköping		
Habo	Jönköping		
Hammarö	Karlstad		
Hedemora	Säter		
Helsingborg		Klippan, Örkelljunga	Konsument Helsingborg
Hjo	Skövde		
Hofors	Gävle		
Hudiksvall		Ljusdal	Utredningsenheten
Hultsfred	Oskarshamn		
Håbo	Konsult		
Hällefors		Nora	Konsumentvägledning

Kommun	Köper av	Säljer till	Organisation
Härjedalen	Kooperativet Bykontoret i Lit ek för		
Härryda		Bollebygd	Konsument Härryda
Hässleholm	Jurist		
Högsby	Oskarshamn		
Hörby	Höör		
Höör		Hörby	Näringsliv och Medborgarservice
Jokkmokk	Gällivare		
Jönköping		Habo, Mullsjö, Vaggeryd	Konsumentrådgivningen Jönköpings kommun
Kalmar		Nybro	Konsumentvägledningen i Kalmar och Nybro kommun
Karlskoga		Degerfors, Lekeberg	Konsumentvägledningen Karlskoga
Karlskrona	Ronneby		
Karlstad		Hammarö, Torsby	Konsumentvägledningen i Karlstad
Klippan	Helsingborg		
Krokom	Kooperativet Bykontoret i Lit ek för		
Kungsbacka		Varberg, Lerum, Landskrona	Konsumentrådgivningen
Kävlinge	Staffanstorps		
Landskrona	Kungsbacka		
Lekeberg	Karlskoga		
Lerum	Kungsbacka		
Lessebo	Ljungby		
Lidköping		Götene, Skara	Konsumentvägledningen
Lilla Edet	Stenungsund		
Ljungby		Emmaboda, Torsås, Lessebo, Osby, Markaryd, Älmhult.	Konsument Ljungby
Ljusdal	Hudiksvall		
Lycksele	Storuman		
Malå	Skellefteå		
Markaryd	Ljungby		
Mellerud	Dals-Ed		
Mjölby		Boxholm	Medborgarservice
Mora		Orsa, Rättvik	Konsument Mora
Motala		Vadstena, Ödeshög	Konsument Motala
Mullsjö	Jönköping		

Kommun	Köper av	Säljer till	Organisation
Munkedal	Uddevalla		
Mölnadal	Göteborg (Konsument Göteborg)		
Nora	Hällefors		
Norberg	Smedjebacken		
Nordmaling	Umeå		
Norrköping		Söderköping, Åtvidaberg	Konsument Norrköping
Nybro	Kalmar		
Nyköping		Trosa	Konsumentinformation
Nässjö		Aneby, Eksjö, Sävsjö, Tranås, Vetlanda, Vimmerby, Ydre	Konsument Höglandet
Ockelbo	Gävle		
Orsa	Mora		
Orust	Stenungsund		
Osby	Ljungby		
Oskarshamn		Hultsfred, Högsby	Konsumentvägledning16
Partille	Göteborg		
Perstorp	Jurist		
Ragunda	Kooperativet Bykontoret i Lit ek för		
Robertfors	Skellefteå		
Ronneby		Karlskrona	Konsument
Rättvik	Mora		
Sandviken	Gävle		
Simrishamn		Tomelilla, Sjöbo, Ystad	Konsumentrådgivning
Sjöbo	Simrishamn		
Skara	Lidköping		
Skellefteå		Robertfors, Malå	Konsument Skellefteå
Skövde		Hjo	Konsumentvägledningen
Smedjebacken		Fagersta, Norberg	Konsumentrådgivning
Sotenäs	Uddevalla		
Staffanstorp		Kävlinge, Svedala, Burlöv	Konsumentvägledningen
Stenungsund		Tjörn, Orust, Lilla Edet	Konsument Stenungsund
Stockholm	Idela kunskapscentrum och Konsumentcentrum		
Storuman		Lycksele, Åsele	Konsument Storuman

Kommun	Köper av	Säljer till	Organisation
Strömstad	Uddevalla		
Sundsvall		Ånge kommun	Konsument Sundsvall
Svedala	Staffanstorp		
Säffle	Åmål		
Säter		Gagnef, Hedemora	Konsumentvägledningen
Sävsjö	Nässjö		
Söderköping	Norrköping		
Tanum	Uddevalla		
Tjörn	Stenungsund		
Tomelilla	Simrishamn		
Torsby	Karlstad		
Torsås	Ljungby		
Tranemo	Borås		
Tranås	Nässjö		
Trosa	Nyköping		
Uddevalla		Munkedal, Sotenäs, Tanum, Strömstad	Konsument Uddevalla
Ulricehamn	Borås		
Umeå		Vindeln, Bjurholm, Nordmaling	Konsumentrådgivningen
Upplands-Bro	Konsumentcentrum på Råd & Rön		
Uppsala		Östhammar	Konsument Uppsala
Vadstena	Motala		
Vaggeryd	Jönköping		
Vara		Essunga	Konsument Vara
Varberg	Kungsbacka		
Vetlanda	Nässjö		
Vimmerby	Nässjö		
Vindeln	Umeå		
Ydre	Nässjö		
Ystad	Simrishamn		
Åmål		Säffle	Säffle kommun
Ånge	Sundsvall		
	Kooperativet Bykontoret i Lit ek för		
Åsele	Storuman		
Åtvidaberg	Norrköping		
Älmhult	Ljungby		
Älvkarleby	Gävle		
Öckerö	Göteborg		
Ödeshög	Motala		

Kommun	Köper av	Säljer till	Organisation
Örkelljunga	Helsingborg		
Östersund	Kooperativet Bykontoret i Lit ek för		
Östhammar	Uppsala		
Östra Göinge	Jurist		
Överkalix	Kalix		

Bilaga 3 Organisation och tid per län och kommun

Kommun	Antal invånare 18 år eller äldre	Organisation	Timmar KVL per vecka 2019	Minuter KVL per invånare och år
Riket	8 074 806		3601	1,4
Blekinge län	127 230		60	1,5
Karlshamn	26 004	Egen	15	1,8
Karlskrona	52 856	Köper	8	0,5
Olofström	10 931	Egen	20	5,7
Ronneby	23 324	Säljer	12	1,6
Sölvesborg	14 115	Egen	5	1,1
Dalarnas län	229 104		176	2,4
Avesta	18 709	Egen	16	2,7
Borlänge	40 479	Egen	40	3,1
Falun	46 484	Egen	40	2,7
Gagnef	8 002	Köper	4	1,6
Hedemora	12 441	Köper	8	2,0
Leksand	12 841	Egen	6	1,5
Ludvika	21 370	Saknar	0	0,0
Malung-Sälen	8 325	Egen	17	6,4
Mora	16 542	Säljer	14	2,6
Orsa	5 693	Köper	5	2,7
Rättvik	9 122	Köper	5	1,7
Smedjebacken	8 867	Säljer	5	1,8
Säter	8 900	Säljer	4	1,4
Vansbro	5 528	Egen	12	6,8
Älvdalen	5 801	Saknar	0	0,0
Gotlands län	48 248		0	0,0
Gotland	48 248	Saknar	0	0,0
Gävleborgs län	229 449		207	2,8
Bollnäs	21 607	Egen	10	1,4
Gävle	80 405	Säljer	73	2,8
Hofors	7 848	Köper	7	2,8
Hudiksvall	30 085	Säljer	24	2,5
Ljusdal	15 398	Köper	12	2,4
Nordanstig	7 617	Saknar	0	0,0
Ockelbo	4 874	Köper	5	3,2
Ovanåker	9 487	Egen	8	2,6
Sandviken	31 258	Köper	28	2,8
Söderhamn	20 870	Egen	40	6,0

Kommun	Antal invånare 18 år eller äldre	Organisation	Timmar KVL per vecka 2019	Minuter KVL per invånare och år
Hallands län	257 950		119	1,4
Falkenberg	35 523	Egen	9	0,8
Halmstad	80 349	Egen	48	1,9
Hylte	8 368	Saknar	0	0,0
Kungsbacka	63 091	Säljer	40	2,0
Laholm	20 205	Egen	2	0,3
Varberg	50 414	Köper	20	1,2
Jämtlands län	104 033		47	1,4
Berg	5 733	Köper	3	1,6
Bräcke	5 214	Köper	3	1,8
Härjedalen	8 487	Köper	3	1,1
Krokom	11 185	Köper	3	0,8
Ragunda	4 353	Köper	3	2,2
Strömsund	9 611	Egen	9	2,9
Åre	9 087	Köper	3	1,0
Östersund	50 363	Köper	20	1,2
Jönköpings län	282 131		173	1,9
Aneby	5 359	Köper	5	2,9
Eksjö	14 041	Köper	5	1,1
Gislaved	23 203	Egen	20	2,7
Gnosjö	7 592	Egen	10	4,1
Habo	8 735	Köper	5	1,8
Jönköping	109 712	Säljer	66	1,9
Mullsjö	5 665	Köper	3	1,7
Nässjö	24 388	Säljer	15	1,9
Sävsjö	8 986	Köper	7	2,4
Tranås	15 026	Köper	7	1,5
Vaggeryd	10 704	Köper	6	1,7
Vetlanda	21 644	Köper	7	1,0
Värnamo	27 076	Egen	17	2,0
Kalmar län	196 249		71	1,1
Borgholm	9 162	Saknar	0	0,0
Emmaboda	7 610	Köper	4	1,5
Hultsfred	11 495	Köper	5	1,4
Högsby	4 803	Köper	3	1,9
Kalmar	54 598	Säljer	22	1,3
Mönsterås	10 830	Saknar	0	0,0
Mörbylånga	11 789	Egen	1	0,3
Nybro	16 208	Köper	8	1,5
Oskarshamn	21 465	Säljer	8	1,2

Kommun	Antal invånare 18 år eller äldre	Organisation	Timmar KVL per vecka 2019	Minuter KVL per invånare och år
Torsås	5 745	Köper	4	2,0
Vimmerby	12 643	Köper	7	1,7
Västervik	29 901	Egen	10	1,0
Kronobergs län	156 588		34	0,7
Alvesta	15 442	Saknar	0	0,0
Lessebo	6 646	Köper	6	2,6
Ljungby	22 837	Säljer	11	1,5
Markaryd	8 123	Köper	7	2,6
Tingsryd	10 067	Saknar	0	0,0
Uppvidinge	7 573	Saknar	0	0,0
Växjö	72 451	Saknar	0	0,0
Älmhult	13 449	Köper	11	2,5
Norrbottnens län	204 078		180	2,8
Arjeplog	2 332	Saknar	0	0,0
Arvidsjaur	5 200	Saknar	0	0,0
Boden	22 895	Egen	20	2,7
Gällivare	14 560	Säljer	15	3,2
Haparanda	7 943	Egen	5	2,0
Jokkmokk	4 187	Köper	5	3,7
Kalix	13 276	Saknar	0	0,0
Kiruna	18 457	Egen	40	6,8
Luleå	63 191	Egen	36	1,8
Pajala	4 976	Egen	5	3,1
Piteå	33 920	Egen	40	3,7
Älvsbyn	6 592	Egen	10	4,7
Övertorneå	3 728	Egen	4	3,3
Skåne län	1 069 459		342	1,0
Bjuv	11 895	Saknar	0	0,0
Bromölla	10 095	Egen	10	3,1
Burlöv	13 943	Köper	3	0,6
Båstad	12 329	Saknar	0	0,0
Eslöv	25 901	Saknar	0	0,0
Helsingborg	114 614	Säljer	92	2,5
Hässleholm	41 611	Köper	6	0,4
Höganäs	20 961	Saknar	0	0,0
Hörby	12 400	Köper	8	2,0
Hör	12 891	Säljer	8	1,9
Klippan	14 029	Köper	8	1,8
Kristianstad	66 974	Saknar	0	0,0

Kommun	Antal invånare 18 år eller äldre	Organisation	Timmar KVL per vecka 2019	Minuter KVL per invånare och år
Kävlinge	23 466	Köper	5	0,7
Landskrona	35 740	Köper	20	1,7
Lomma	18 166	Egen	8	1,4
Lund	98 207	Saknar	0	0,0
Malmö	267 127	Egen	100	1,2
Osby	10 522	Köper	9	2,6
Perstorp	5 804	Köper	5	2,7
Simrishamn	16 185	Säljer	6	1,2
Sjöbo	15 286	Köper	6	1,2
Skurup	12 296	Saknar	0	0,0
Staffanstorp	18 274	Säljer	4	0,6
Svalöv	10 863	Saknar	0	0,0
Svedala	15 965	Köper	3	0,6
Tomelilla	10 813	Köper	6	1,7
Trelleborg	35 441	Egen	5	0,4
Vellinge	27 801	Saknar	0	0,0
Ystad	24 649	Köper	6	0,8
Åstorp	12 066	Egen	2	0,5
Ängelholm	33 520	Egen	8	0,7
Örkelljunga	8 120	Köper	8	3,1
Östra Göinge	11 505	Köper	6	1,6
Stockholms län	1 829 698		360	0,6
Botkyrka	70 624	Egen	32	1,4
Danderyd	24 818	Saknar	0	0,0
Ekerö	20 621	Köper	4	0,6
Haninge	68 776	Saknar	0	0,0
Huddinge	84 019	Egen	30	1,1
Järfälla	60 204	Saknar	0	0,0
Lidingö	36 415	Saknar	0	0,0
Nacka	77 661	Egen	35	1,4
Norrtälje	50 466	Saknar	0	0,0
Nykvarn	8 093	Saknar	0	0,0
Nynäshamn	22 399	Saknar	0	0,0
Salem	12 380	Egen	4	1,0
Sigtuna	36 514	Egen	2	0,2
Sollentuna	54 567	Egen	1	0,1
Solna	66 916	Saknar	0	0,0
Stockholm	770 476	Egen	215	0,9
Sundbyberg	40 407	Saknar	0	0,0
Södertälje	75 934	Egen	10	0,4
Tyresö	36 295	Egen	10	0,9
Täby	54 051	Saknar	0	0,0

Kommun	Antal invånare 18 år eller äldre	Organisation	Timmar KVL per vecka 2019	Minuter KVL per invånare och år
Upplands Väsby	35 182	Egen	2	0,1
Upplands-Bro	21 622	Köper	3	0,4
Vallentuna	24 831	Saknar	0	0,0
Vaxholm	9 108	Saknar	0	0,0
Värmdö	33 412	Egen	13	1,2
Österåker	33 907	Saknar	0	0,0
Södermanlands län	230 665		155	2,1
Eskilstuna	82 304	Egen	75	2,8
Flen	13 237	Köper	5	1,2
Gnesta	8 737	Egen	2	0,7
Katrineholm	27 034	Egen	20	2,3
Nyköping	44 169	Säljer	25	1,8
Oxelösund	9 711	Egen	5	1,6
Strängnäs	27 850	Egen	14	1,6
Trosa	10 436	Köper	5	1,5
Vingåker	7 187	Egen	4	1,7
Uppsala län	296 823		183	1,9
Enköping	34 744	Egen	5	0,4
Heby	11 165	Egen	2	0,6
Håbo	16 270	Köper	3	0,6
Knivsta	13 351	Egen	10	2,3
Tierp	16 831	Egen	16	3,0
Uppsala	179 181	Säljer	120	2,1
Älvkarleby	7 459	Köper	7	2,9
Östhammar	17 822	Köper	20	3,5
Värmlands län	226 785		99	1,4
Arvika	21 083	Saknar	0	0,0
Eda	6 898	Saknar	0	0,0
Filipstad	8 701	Egen	4	1,4
Forshaga	8 960	Saknar	0	0,0
Grums	7 293	Saknar	0	0,0
Hagfors	9 845	Saknar	0	0,0
Hammarö	12 335	Köper	10	2,5
Karlstad	74 829	Säljer	60	2,5
Kil	9 373	Saknar	0	0,0
Kristinehamn	19 809	Egen	10	1,6
Munkfors	3 111	Saknar	0	0,0
Storfors	3 298	Saknar	0	0,0
Sunne	10 782	Saknar	0	0,0
Säffle	12 613	Köper	5	1,2

Kommun	Antal invånare 18 år eller äldre	Organisation	Timmar KVL per vecka 2019	Minuter KVL per invånare och år
Torsby	9 777	Köper	10	3,2
Årjäng	8 078	Saknar	0	0,0
Västerbottens län	216 187		154	2,2
Bjurholm	1 984	Köper	3	5,2
Dorotea	2 130	Egen	4	5,9
Lycksele	9 709	Köper	11	3,5
Malå	2 492	Köper	3	3,8
Nordmaling	5 739	Köper	3	1,8
Norsjö	3 282	Saknar	0	0,0
Robertsfors	5 413	Köper	7	3,7
Skellefteå	58 033	Säljer	71	3,8
Sorsele	2 079	Saknar	0	0,0
Storuman	4 865	Säljer	17	10,9
Umeå	101 547	Säljer	30	0,9
Vilhelmina	5 446	Saknar	0	0,0
Vindeln	4 339	Köper	3	2,4
Vännäs	6 795	Saknar	0	0,0
Åsele	2 334	Köper	2	2,7
Västernorrlands län	196 242		96	1,5
Härnösand	20 126	Saknar	0	0,0
Kramfors	15 158	Egen	2	0,4
Sollefteå	15 780	Egen	12	2,4
Sundsvall	78 476	Säljer	60	2,4
Timrå	14 364	Saknar	0	0,0
Ånge	7 765	Köper	2	0,8
Örnsköldsvik	44 573	Egen	20	1,4
Västmanlands län	216 577		197	2,8
Arboga	11 391	Egen	10	2,7
Fagersta	10 585	Köper	4	1,0
Hallstahammar	12 816	Saknar	0	0,0
Kungsör	6 773	Egen	4	1,8
Köping	20 845	Egen	30	4,5
Norberg	4 667	Köper	2	1,0
Sala	18 169	Saknar	0	0,0
Skinnskatteberg	3 646	Egen	4	3,4
Surahammar	7 981	Saknar	0	0,0
Västerås	119 704	Egen	144	3,8
Västra Götalands län	1 352 242		652	1,5

Kommun	Antal invånare 18 år eller äldre	Organisation	Timmar KVL per vecka 2019	Minuter KVL per invånare och år
Ale	23 548	Egen	4	0,5
Alingsås	32 109	Saknar	0	0,0
Bengtstors	8 074	Egen	10	3,9
Bollebygd	7 200	Köper	2	0,9
Borås	88 082	Säljer	41	1,5
Dals-Ed	3 885	Säljer	4	3,2
Essunga	4 501	Köper	4	2,8
Falköping	25 796	Köper	10	1,2
Färgelanda	5 310	Egen	2	1,2
Gråstorp	4 627	Saknar	0	0,0
Gullspång	4 385	Saknar	0	0,0
Göteborg	458 525	Säljer	140	1,0
Götene	10 561	Köper	2	0,6
Herrljunga	7 592	Saknar	0	0,0
Hjo	7 356	Köper	2	0,8
Härryda	27 911	Säljer	38	4,2
Karlsborg	5 702	Saknar	0	0,0
Kungälv	35 046	Saknar	0	0,0
Lerum	31 152	Köper	16	1,6
Lidköping	31 827	Säljer	8	0,8
Lilla Edet	11 050	Köper	8	2,1
Lysekil	12 019	Egen	2	0,5
Mariestad	19 669	Saknar	0	0,0
Mark	27 390	Egen	40	4,6
Mellerud	7 512	Köper	4	1,7
Munkedal	8 338	Köper	8	3,0
Mölnadal	52 845	Köper	30	1,8
Orust	12 499	Köper	8	1,9
Partille	29 145	Köper	30	3,2
Skara	14 936	Köper	2	0,4
Skövde	44 545	Säljer	6	0,4
Sotenäs	7 720	Köper	8	3,2
Stenungsund	20 411	Säljer	17	2,6
Strömstad	10 502	Köper	8	2,4
Svenljunga	8 519	Egen	6	2,2
Tanum	10 476	Köper	8	2,4
Tibro	8 916	Saknar	0	0,0
Tidaholm	10 261	Saknar	0	0,0
Tjörn	12 825	Köper	8	1,9
Tranemo	9 424	Köper	4	1,3
Trollhättan	45 872	Egen	70	4,8
Töreboda	7 525	Saknar	0	0,0
Uddevalla	44 228	Säljer	28	2,0

Kommun	Antal invånare 18 år eller äldre	Organisation	Timmar KVL per vecka 2019	Minuter KVL per invånare och år
Ulricehamn	19 415	Köper	4	0,6
Vara	12 730	Säljer	16	3,9
Vårgårda	9 054	Saknar	0	0,0
Vänersborg	30 864	Egen	40	4,0
Åmål	10 154	Säljer	5	1,5
Öckerö	10 209	Köper	10	3,1
Örebro län	239 159		130	1,7
Askersund	9 247	Saknar	0	0,0
Degerfors	7 914	Köper	10	3,9
Hallsberg	12 543	Saknar	0	0,0
Hällefors	5 721	Säljer	7	3,8
Karlskoga	24 454	Säljer	28	3,6
Kumla	16 535	Egen	1	0,2
Laxå	4 626	Saknar	0	0,0
Lekeberg	6 133	Köper	2	1,0
Lindesberg	18 779	Egen	32	5,3
Ljusnarsberg	4 039	Saknar	0	0,0
Nora	8 537	Köper	10	3,7
Örebro	120 631	Egen	40	1,0
Östergötlands län	365 909		166	1,4
Boxholm	4 405	Köper	2	1,1
Finspång	17 390	Egen	8	1,4
Kinda	7 919	Egen	4	1,6
Linköping	127 843	Egen	36	0,9
Mjölby	21 526	Säljer	7	0,9
Motala	34 627	Säljer	40	3,6
Norrköping	111 348	Säljer	38	1,1
Söderköping	11 467	Köper	1	0,3
Vadstena	6 235	Köper	13	6,3
Valdemarsvik	6 557	Saknar	0	0,0
Ydre	3 037	Köper	7	7,2
Åtvidaberg	9 265	Köper	1	0,3
Ödeshög	4 290	Köper	10	7,3

Konsument
verket · KO

Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad
Telefon: 0771-42 33 00. konsumentverket.se