

Kommunernas konsumentvägledning

En lägesrapport 2015

2015:3 Kommunernas konsumentvägledning – En lägesrapport 2015
Konsumentverket 2015

Ansvarig handläggare: Helena Olofsson och Margareta Lindberg

Sammanfattning

270 av landets 290 kommuner erbjuder konsumentvägledning vilket är två färre än förra året. De allra flesta kommuner erbjuder därmed sina kommuninvånare konsumentvägledning. Omfattningen varierar dock. Åtta av de 20 kommuner som saknar konsumentvägledning tillhör Stockholms län.

Det är fler personer som helt saknar tillgång till konsumentvägledning i sin kommun i år jämfört med förra året. Antalet har ökat från cirka 420 000 förra året till cirka 523 000 i år.

Den totala tiden som läggs på konsumentvägledning i landet motsvarar 125 årsarbetskrafter, vilket är sex färre än ifjol. Så få årsarbetskrafter har det inte varit någon gång under åtminstone de senaste tio åren.

Konsumentvägledning ges på olika platser i kommunerna. Det vanligaste är att verksamheten har eget kontor för detta. 13 kommuner ger vägledning på mer än en plats i sin kommun. Det kan till exempel vara så att ett kontaktcenter ger svar på enklare frågor medan mer omfattande eller komplicerade ärenden hänvisas till konsumentvägledningen i kommunen. 19 kommuner ger all konsumentvägledning på kontaktcenter/medborgarkontor/servicekontor.

Lite drygt 280 personer arbetar med konsumentvägledning, så därmed kan det konstateras att de flesta arbetar deltid. Förra året uppgavs att det var 260 personer som arbetade med konsumentvägledning. Konsumentverket har noterat en växande trend att allt fler kommuner organiserar sig i kontaktcenter vilket kan förklara ökningen av antalet personer som svarar på konsumentfrågor.

Tre kommuner som saknade konsumentvägledning förra året erbjuder nu sina invånare detta. Det är Lilla Edet, Upplands Väsby och Ydre. Fem kommuner – Härnösand, Leksand, Solna, Strömstad och Vallentuna, hade konsumentvägledning förra året men inte i år.

Antalet invånare i kommunerna varierar från drygt 2 400 till 912 000. Det kan därför vara intressant att relatera tiden i kommunerna till antalet invånare. Genomsnittet i riket är 1,9 minuter per person och år. Det är en liten minskning jämfört med förra året då genomsnittet var 2 minuter. Det har inte varit några stora skillnader de senaste åren. Det är kommuner med upp till 10 000 invånare som erbjuder mer tid.

Allt fler kommuner väljer att köpa verksamheten från en annan kommun eller konsult. I år är det 124 kommuner som köper konsumentvägledning. Förra året var det 116 kommuner, det vill säga åtta fler i år.

Invånare i kommuner som köper konsumentvägledning hänvisas oftast till den säljande kommunen. För invånare i 12 av de kommuner som köper sin konsumentvägledning ges också vägledning på plats i den egna kommunen med jämna mellanrum.

Allra mest tid lägger konsumentvägledare på direktrådgivning till enskild konsument– 64 procent av arbetstiden. (2014: 63 procent). En femtedel läggs på förebyggande arbete. Det kan till exempel vara att informera skolungdomar och företagare eller att medverka i media. Resterande tid läggs på internt arbete, såsom administration och omvärldsbevakning med mera.

Liksom tidigare år kan vi se att ju fler invånare en kommun har desto större andel av tiden läggs på det förebyggande arbetet. Små kommuner, under 10 000 invånare, arbetar förebyggande i genomsnitt 11 procent av arbetstiden medan motsvarande andel i kommuner med 80 000 eller mer är 27 procent.

Konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning tangerar ibland varandra. Förr var det vanligt att konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning organiserades gemensamt, men det har blivit allt ovanligare. I år är det 49 kommuner som har gemensam verksamhet för dessa funktioner jämfört med 53 kommuner i fjol.

Konsumentverket samordnar och tillhandahåller från den 31 mars 2015 en upplysningstjänst med opartisk information och vägledning till konsumenter. Upplysningstjänsten, Hallå konsument, knyter ihop den oberoende vägledning som myndigheter, konsumentbyråer och kommuner erbjuder. Tjänsten ersätter inte den konsumentvägledning som finns i kommunerna utan fungerar som ett komplement.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Summary.....	6
1 Inledning.....	8
1.1 Kommunal konsumentvägledning.....	8
1.2 Konsumentverkets roll.....	9
1.3 Kartläggning och kvalitetsaspekter	9
1.4 Syfte	9
2 Metod	10
2.1 Avgränsning	10
2.2 Kommunernas egna uppgifter	10
2.3 Konsumentvägledningens tidsberäkningar.....	10
2.4 Övriga inhämtade uppgifter.....	11
3 Resultatredovisning.....	12
3.1 Antal kommuner med konsumentvägledning.....	12
3.2 Fem procent saknar konsumentvägledning i sin kommun.....	13
3.3 Tre kommuner har startat och fem har lagt ner.....	15
3.4 280 personer på 125 årsarbetskrafter.....	16
3.5 Minuter per invånare och år	17
3.6 Var ges konsumentvägledning i kommunerna.....	17
3.7 Allt fler kommuner köper och säljer konsumentvägledning.....	18
3.8 Arbetstidens fördelning	19
3.9 Förebyggande	21
3.10 Gemensamt med BUS	22
4 Konsumentstatistik.....	23
4.1 Ärenden hos konsumentvägledarna	23
4.2 3 500 rådgivningsärenden hos Konsument Europa	24
4.3 Fortsatt högt inflöde till ARN	26
4.4 28 000 ärenden hos konsumentbyråerna	27
5 Nya upplysningstjänsten Hallå konsument startade 31 mars 2015.....	28
6 Slutord.....	29
7 Källförteckning.....	30

Summary

The great majority—270 (as opposed to 272 last year)—of the 290 Swedish municipalities offer consumer advisory services. However, the scope of the services varies considerably. Stockholm County houses 8 of the 20 municipalities that do not provide such services.

More people (523,000) have no access to consumer advisory services from their municipality than last year (420,000).

All consumer advisory services throughout Sweden take up 125 man-years, as opposed to 131 last year. That is the lowest number for the 10 years since statistics have been kept.

Municipalities have various kinds of facilities for providing consumer advisory services. The most common type is a specially designated office. A total of 13 municipalities offer the services at more than one location. One approach is for a contact centre to handle basic questions while people with complicated inquiries are referred to more highly trained advisers. Contact centres, civic centres and service offices provide all consumer advisory services in 19 municipalities.

Given that a total of 280 individuals (260 last year) provide the services, most of them are obviously working part-time. The Swedish Consumer Agency has observed a growing trend for municipalities to set up contact centres, which may explain why more individuals are advising consumers.

Three municipalities—Lilla Edet, Upplands Väsby and Ydre—that offered no consumer advisory services last year are now doing so. Five municipalities—Härnösand, Leksand, Solna, Strömstad and Vallentuna—offered the services last year but not this year.

Swedish municipalities have anywhere from about 2,400 to 912,000 inhabitants. Those numbers can be related to the amount of time devoted to consumer advisory services. The annual nationwide average is 1.9 minutes per inhabitant, as opposed to 2 minutes last year. The figure has held steady for the past few years. Municipalities with fewer than 10,000 inhabitants tend to offer the most time.

A growing number of municipalities (116 last year and 124 this year) outsource consumer advisory services to a consultant or another municipality.

Inhabitants of such municipalities are usually referred to the municipality to which the services have been outsourced. A total of 12 of these municipalities also offer the services locally from time to time.

Consumer advisers devote most of their time (64%, as opposed to 63% in 2014) to direct communication with individual inhabitants. They spend 20% of their time on preventive/outreach efforts. For example, they may visit schools and businesses or appear in the media. They devote the rest of their time to administration, data collection and other internal matters.

As was the case previously, municipalities devote a greater percentage of their time to preventive/outreach efforts the more inhabitants they have. Municipalities with fewer than 10,000 inhabitants spend an average of 11% of the time on prevention/outreach, whereas those with 80,000 or more average 27%.

Consumer advisory services sometimes intersect with budget and debt advisory services. Stitching all of them together was quite common at one time but the practice is being used less and less. A total of 49 municipalities have a joint structure for all of the services, as opposed to 53 last year.

As of 31 March 2015, the Consumer Agency is coordinating and providing impartial, objective information and advice for consumers. Referred to collectively as Hallå konsument (Hello Consumer), the services consolidate the advice that authorities, consumer agencies and municipalities have to offer. The services are not a substitute for what the municipalities provide but serve as a useful complement.

1 Inledning

Konsumentpolitikens målsättning är att ge konsumenter makt och möjlighet att göra aktiva och medvetna val. För detta krävs ett grundläggande lagstadgat konsumentskydd samt en effektiv och väl fungerande kontroll av att lagstiftningen efterlevs. Därutöver krävs information till konsumenterna som är lättillgänglig och tillförlitlig.¹

1.1 Kommunal konsumentvägledning

Den kommunala konsumentvägledningen 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. Konsumentvägledningen ger även hjälp och råd inför en eventuell prövning i Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

Enligt Konsumentverkets definition har en kommun konsumentvägledning när det finns ett politiskt beslut om att bedriva konsumentvägledning och en namngiven person som arbetar med verksamheten. Definitionen ställer 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, hushålls-ekonomiska 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.

Kommunen bestämmer själv om de ska tillhandahålla konsumentvägledning. Det innebär att omfattningen av och inriktningen på den konsumentvägledning som erbjuds varierar mellan kommunerna. Vissa kommuner har valt att samarbeta kring konsumentvägledning.

De kommuninvånare som inte har någon kommunal konsumentvägledning hänvisas ofta till Konsumentverket eller Allmänna reklamationsnämnden. Ingen av dessa aktörer har dock gett enskild rådgivning. Fr.o.m. sista mars 2015 ger dock Konsumentverket vägledning i den nya upplysningstjänsten Hallå konsument. Se kapitel 5.

¹ Regeringen.se

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

1.2 Konsumentverkets roll

Konsumentverkets övergripande verksamhetsmål är ”Medvetna och säkra konsumenter”. De kommunala tjänstemännen är viktiga aktörer för att det målet ska nås. Konsumentverket stödjer kommunernas konsumentverksamhet med bland annat information, utbildning och andra verktyg, t.ex. de webbaserade verktygen ”Portalen” och ”Konstat”.

1.3 Kartläggning och kvalitetsaspekter

En årlig kartläggning av kommunernas konsumentvägledning i Sverige har genomförts under många år. Rapporten beskriver främst konsumentvägledningens omfattning och organisation. Den innefattar inte kvalitetsaspekter.

I syfte att få en mer fördjupad bild av konsumentvägledningen fick Konsumentverket 2010 i uppdrag av regeringen att undersöka kvalitetsaspekter, såsom tillgänglighet, innehåll samt på vilket sätt vägledarna arbetar förebyggande. För den som vill fördjupa sina kunskaper om konsumentvägledning i kommunerna hänvisar vi till rapporten ”Kommunernas konsumentvägledning – bra men okänd”, 2010:21 samt till rapporten ”Att klaga eller inte klaga? En kartläggning av missnöjda konsumenters agerande”, 2011:3.

1.4 Syfte

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

2 Metod

Kartläggningen är en totalundersökning. Det innebär att alla kommuner har besvarat en webbenkät som skickades ut under januari 2015. Om kommunen har konsumentvägledning har enkäten skickats till den verksamheten, i annat fall till kommunens officiella e-postadress.

Enkäten innehåller exempelvis frågor som:

- Har kommunen konsumentvägledning?
- Finns köp- eller säljavtal?
- Hur många timmar läggs på konsumentvägledning en genomsnittsvecka?
- Hur fördelas timmarna?

Respondenterna har fått fördela arbetstiden på följande tre arbetsområden:

- **Direktrådgivning**
Rådgivning till enskild konsument.
- **Förebyggande arbete**
Exempelvis samarbete med skola, organisationer, näringsliv, medverkan i chat och forum på Internet, samt marknadsbevakningar och mediakontakter. Res- och förberedelsetid är inkluderad.
- **Internt arbete**
Administration, handledning, egen utbildning, verksamhetsplanering etc.

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 verksamhet av konsult.

2.2 Kommunernas egna uppgifter

Rapporten bygger på kommunernas egna uppgifter. Ibland är det svårt för respondenterna att ge exakta uppgifter och de har då fått lämna uppskattningar. Trots detta bedömer vi att kartläggningen sammanfattar 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 10 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 samt karta har hämtats från Statistiska centralbyrån (SCB) 2014-12-31.

I rapporten redovisas statistik från Konstat – det statistikverktyg som kommunernas konsumentvägledningar använder för att registrera sina ärenden. Verkttyget används av 87 procent av landets konsumentvägledningar vilket innebär att ärenden i vissa kommuner inte finns med i statistiken. Det är Konsumentverket som tillhandahåller verktyget. Statistik från Allmänna reklamationsnämnden, de fyra konsumentbyråerna och Konsument Europa, som är en fristående del av Konsumentverket, redovisas också.

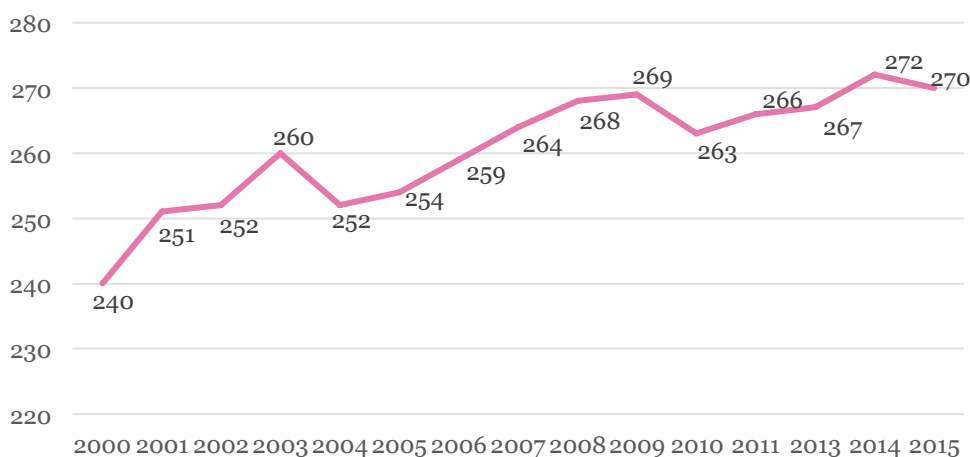
3 Resultatredovisning

3.1 Antal kommuner med konsumentvägledning

I år har 270 kommuner angett att de har konsumentvägledning. Det är två färre än förra året men trettio fler än år 2000.

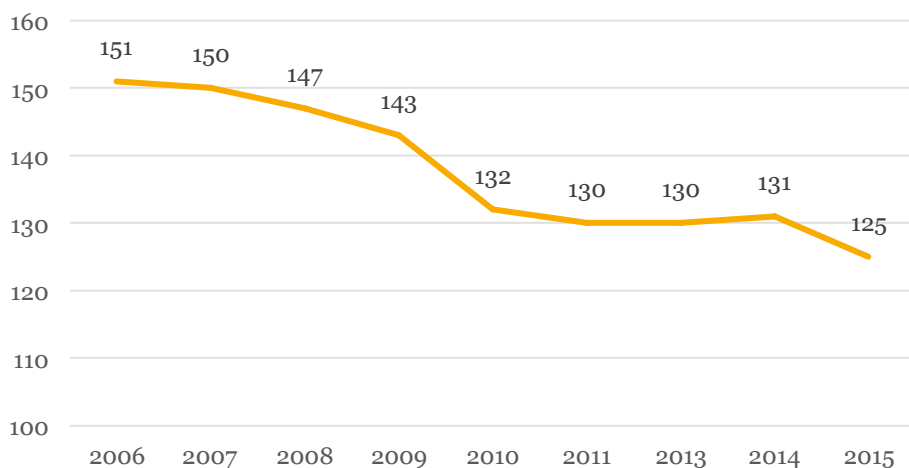
Under 2000-talet kan vi se en positiv trend för antalet kommuner som erbjuder konsumentvägledning, även om antalet gått ner något enstaka år. Däremot har personalresurserna till verksamheten inte följt samma utvecklingstrend.

Antal kommuner med konsumentvägledning under 2000-talet



Den tid som läggs på konsumentvägledning motsvarar 125 årsarbetskrafter i de 270 kommunerna (2014: 131 årsarbetskrafter, 272 kommuner). Så få årsarbetskrafter har det inte varit någon gång under åtminstone de senaste tio åren. En jämförelse med 2006 visar att 259 kommuner då erbjöd konsumentvägledning med motsvarande 151 årsarbetskrafter.

Antal årsarbetskrafter



3.2 Fem procent saknar konsumentvägledning i sin kommun

Det är fler personer som helt saknar tillgång till konsumentvägledning i sin kommun i år jämfört med förra året. Antalet har ökat från cirka 420 000 förra året till cirka 523 000 i år. 2013 saknade 530 000 personer konsumentvägledning.

De 20 kommuner som saknar konsumentvägledning framgår i tabellen nedan. Åtta av dem tillhör Stockholms län. I Stockholms län saknar drygt 330 000 invånare konsumentvägledning. Det motsvarar 15 procent av befolkningen i länet. Det kan jämföras med rikets andel på fem procent som saknar konsumentvägledning i sin kommun.

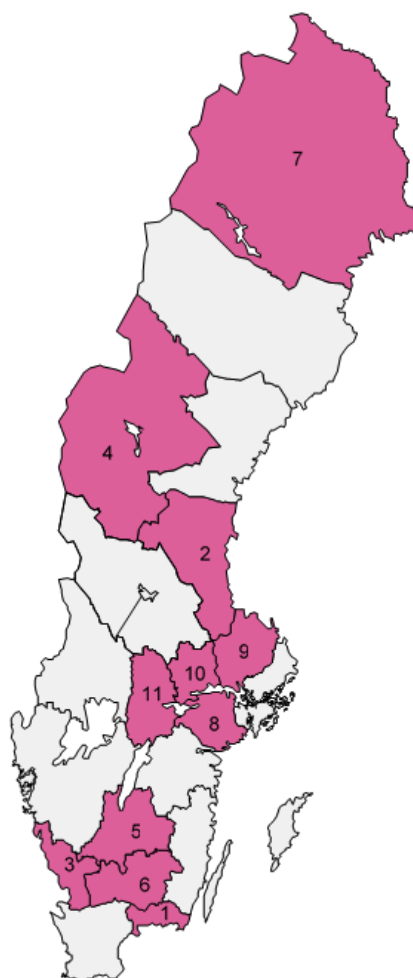
Län/Kommun	Antal invånare	Antal invånare som saknar konsumentvägledning	Andel invånare i länet som saknar konsumentvägledning
Riket	9 747 355	523 039	5 %
Dalarnas län	278 903	15 252	5 %
Leksand	15 252		
Gotlands län	57 255	57 255	100 %
Gotland	57 255		
Kalmar län	235 598	10 681	5 %
Borgholm	10 681		
Skåne län	1 288 908	30 094	2 %
Hörby*	14 927		
Skurup	15 167		

Län/Kommun	Antal invånare	Antal invånare som saknar konsument- vägledning	Andel invånare i länet som saknar konsumentvägledning
Stockholms län	2 198 044	330 564	15 %
Danderyd	32 295		
Lidingö	45 465		
Nynäshamn	27 041		
Solna	74 041		
Täby	67 334		
Vaxholm	11 329		
Vallentuna	31 969		
Österåker	41 180		
Värmlands län	274 691	25 381	9 %
Hagfors	11 921		
Munkfors	3 656		
Årjäng	9 804		
Västerbottens län	262 362	8 616	3 %
Vännäs	8 616		
Västernorrlands län	24 755	24 755	10 %
Härnösand	24 755		
Västra Götalands län	12 694	12 694	1 %
Strömstad	12 694		
Östergötlands län	7 657	7 657	2 %
Valdemarsvik	7 657		

* Efter att insamling av uppgifter från kommunerna har avslutats har uppgift inkommit att Hörby köper av Eslöv från 1 april 2015.

I elva av landets 21 län har samtliga kommuner konsumentvägledning. Förra året var även Dalarnas län och Västernorrlands län med på listan.

Län där samtliga kommuner erbjuder konsumentvägledning	
1.	Blekinge
2.	Gävleborg
3.	Halland
4.	Jämtland
5.	Jönköping
6.	Kronoberg
7.	Norrbottn
8.	Södermanland
9.	Uppsala
10.	Västmanland
11.	Örebro



3.3 Tre kommuner har startat och fem har lagt ner

Tre kommuner som saknade konsumentvägledning förra året erbjuder nu sina invånare detta. Lilla Edet, Upplands Väsby och Ydre hade ingen konsumentvägledning förra året men har det i år.

Startat upp verksamhet sedan förra året	
Kommun	Köper eller har endast egen verksamhet
Lilla Edet	Köper av Stenungsunds kommun
Upplands Väsby	Egen
Ydre	Köper av Nässjö kommun (Konsument Höglandet)

Det är fem kommuner som hade konsumentvägledning förra året men som saknar i år.

Har inte längre konsumentvägledning	
Kommun	
	Härnösand
	Leksand
	Solna
	Strömstad
	Vallentuna

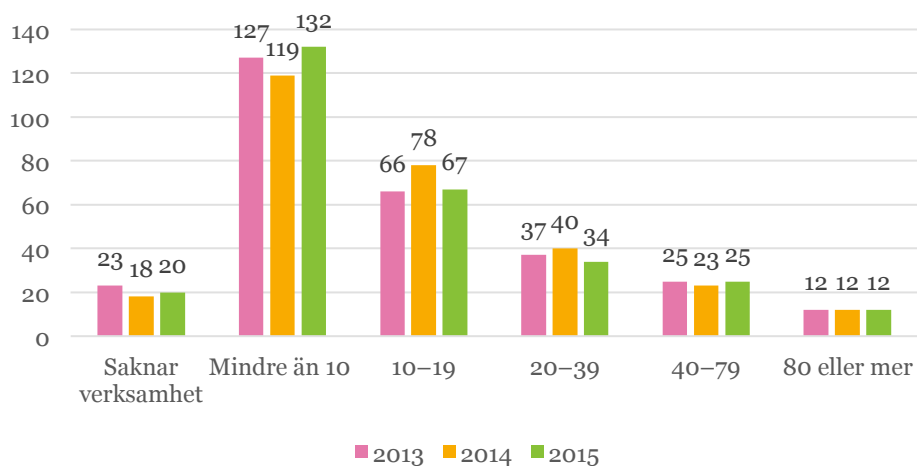
3.4 280 personer på 125 årsarbetskrafter

37 kommuner, knappt 14 procent, har en heltidstjänst eller mer för konsumentvägledningen. Det är två kommuner fler jämfört med ifjol.

Den totala tiden i landet motsvarar 125 årsarbetskrafter, vilket är sex färre än förra året. Lite drygt 280 personer arbetar med konsumentvägledning, så därmed kan det konstateras att de flesta arbetar deltid. Förra året uppgavs att det var 260 personer som arbetade med konsumentvägledning.

Konsumentverket har som trend noterat att allt fler kommuner organiserar sig i kontaktcenter/medborgarkontor/servicekontor vilket kan förklara ökningen av antalet personer som ska svara på konsumentfrågor.

Timmar per vecka 2013 – 2015

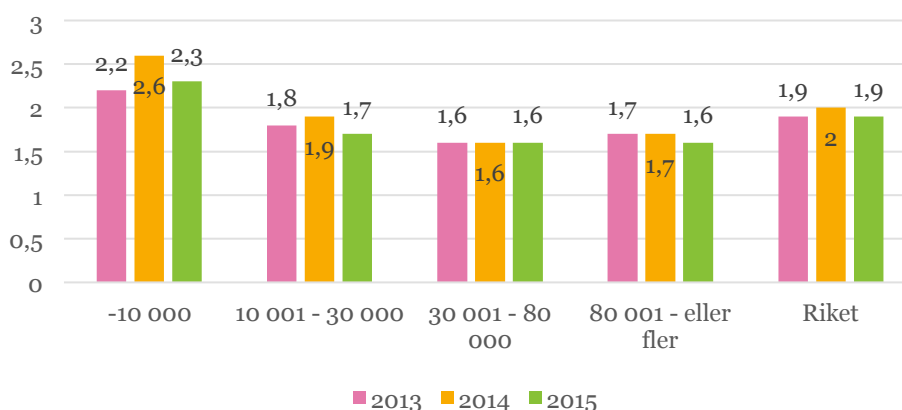


Det är två kommuner färre i landet som erbjuder sina medborgare någon konsumentvägledning jämfört med förra året och fler erbjuder rådgivning i mindre utsträckning. Antalet kommuner som har en verksamhet med mindre än tio timmar per vecka har ökat till 132 stycken. 15 kommuner färre erbjuder mellan 10 och 39 timmar. Två kommuner fler har mellan en och två heltidstjänster.

3.5 Minuter per invånare och år

Antalet invånare i kommunerna varierar från drygt 2 400 till 912 000. Det kan därför vara intressant att relatera tiden i kommunerna till antalet invånare. Genomsnittet i riket är 1,9 minuter per person och år. Det är en liten minskning jämfört med förra året då genomsnittet var 2 minuter. Det har inte varit några stora skillnader de senaste åren. Diagrammet nedan visar att det är kommuner med upp till 10 000 invånare som erbjuder mer tid.

Genomsnitt minuter per person och år i olika kommunstorlekar 2013 – 2015



I bilaga 3 finns mer information om tid i respektive kommun.

3.6 Var ges konsumentvägledning i kommunerna

Konsumentvägledning kan ges på olika platser i kommunerna. Det vanligaste är att verksamheten har eget kontor för detta. 34 kommuner ger konsumentvägledning på ett kontaktcenter/ medborgarkontor/servicekontor.

13 kommuner ger vägledning på mer än en plats i sin kommun. Det kan till exempel vara så att ett kontaktcenter/medborgarkontor/servicekontor ger svar på enklare frågor medan mer omfattande eller komplicerade ärenden hänvisas till konsumentvägledningen i kommunen. 19 kommuner ger all konsumentvägledning på kontaktcenter/medborgarkontor/servicekontor.

Invånare i kommuner som köper konsumentvägledning hänvisas oftast till den säljande kommunen. För invånare i 12 av de kommuner som köper sin konsumentvägledning ges dock vägledning i den egna kommunen också vid olika tillfällen. Ett exempel på detta kan vara att en vägledare från den säljande kommunen tar emot besök på biblioteket under vissa tider i den köpande kommunen.

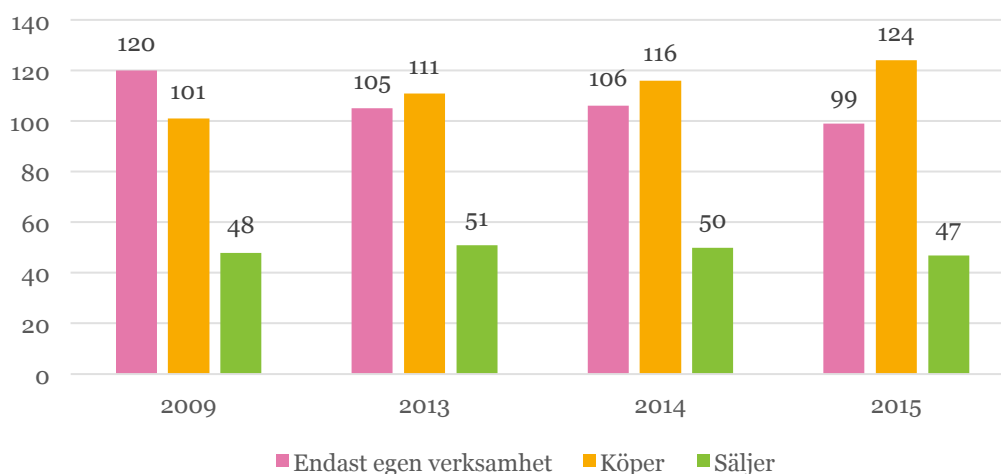
3.7 Allt fler kommuner köper och säljer konsumentvägledning

99 kommuner har egen konsumentvägledning utan att vare sig köpa eller sälja verksamhet (106 kommuner förra året). Allt fler kommuner väljer dock att köpa verksamheten från en annan kommun eller konsult. I år är det åtta fler som köper konsumentvägledning, 124 kommuner jämfört med 116 förra året.

De flesta kommuner köper konsumentvägledning av en annan kommun. 17 kommuner köper dock konsumentvägledning av en konsult vilket är två mer sedan förra året. En utförlig beskrivning av vilka kommuner som köper och säljer finns i bilaga 2.

47 kommuner säljer konsumentvägledning jämfört med 50 kommuner förra året. 24 kommuner säljer till enbart en kommun. Sju kommuner säljer till två kommuner. 16 kommuner säljer till tre kommuner eller fler.

Antal kommuner som köper eller säljer konsumentvägledning 2009, 2013, 2014 och 2015



Exempel på större samarbeten som finns är:

- **Konsument Södra Småland** där Alvesta, Emmaboda, Karlskrona, Lessebo, Ljungby, Markaryd, Mönsterås, Mörbylånga, Osby, Tingsryd, Torsås, Uppvidinge, Växjö och Älmhult ingår
- **Konsumentsvär** där Grästorps, Gullspång, Götene, Karlsborg, Lidköping, Mariestad, Skara, Tibro, Tidaholm och Töreboda ingår
- **Konsument Gästrikland** där Gävle, Hofors, Ockelbo, Sandviken och Älvkarleby ingår
- **Konsument Hälsingland** där Bollnäs, Hudiksvall, Ljusdal, Ovanåker och Söderhamn ingår

- **Konsument Höglandet** där Aneby, Eksjö, Nässjö, Tranås, Vetlanda, Vimmerby, Ydre och Kinda kommun ingår
- **Konsumentcentrum**. I Stockholms stad köper sju stadsdelar samt kommunerna Upplands-Bro och Falköping av Konsumentcentrum som drivs av Råd & Rön som är ett helägt dotterbolag till Sveriges Konsumenter

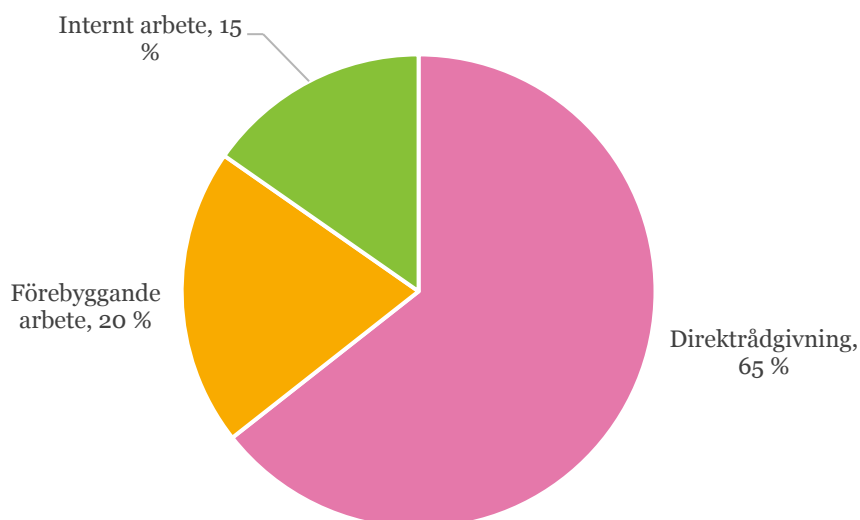
Förändringar jämfört med förra året när det gäller köp och sälj är:

- Gnesta köper inte längre av konsult
- Gnosjö köper inte längre av Värnamo
- Nordanstig köper inte längre av Hudiksvall (Konsument Hälsingland)
- Härnösand köper inte längre av Kramfors. Härnösand har ingen konsumentvägledning i år.
- Vallentuna köper inte längre av konsult. Vallentuna har ingen konsumentvägledning i år.
- Tanum köper inte längre av Strömstad. Tanum köper istället av Uddevalla
- Övertorneå köper inte längre av Kalix
- Falun köper av konsult
- Falköping köper av Konsumentcentrum
- Kinda och Ydre köper av Nässjö
- Kumla köper av Örebro
- Katrineholm köper av Vivamos
- Lilla Edet köper av Stenungsund
- Lund och Varberg köper av Kungsbacka
- Robertsfors köper av Skellefteå
- Ragunda köper av Bykontoret i Lit
- Värmdö köper av Nacka
- Vilhelmina och Åsele köper av Storuman
- Tanum köper av Uddevalla

3.8 Arbetstidens fördelning

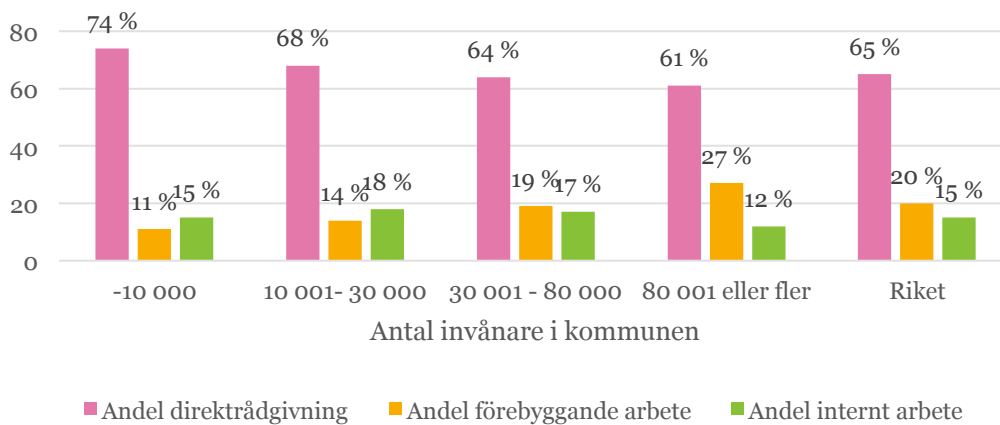
Allra mest tid lägger konsumentvägledare på direktrådgivning till enskild konsument– 65 procent av arbetstiden. (2014: 63 procent). En femtedel läggs på förebyggande arbete. Det kan till exempel vara att informera skolungdomar eller företagare eller medverka i media. Fördelen med det förebyggande arbetet är, förutom att konsumenter kan få kunskap som hjälper dem att undvika vissa tvister, att många konsumenter kan nås samtidigt. Resterande tid läggs på internt arbete, såsom administration och omvärldsbevakning med mera. Så här har den summerade fördelningen sett ut under många år, men det är stor variation mellan kommunerna.

Arbetstidens fördelning



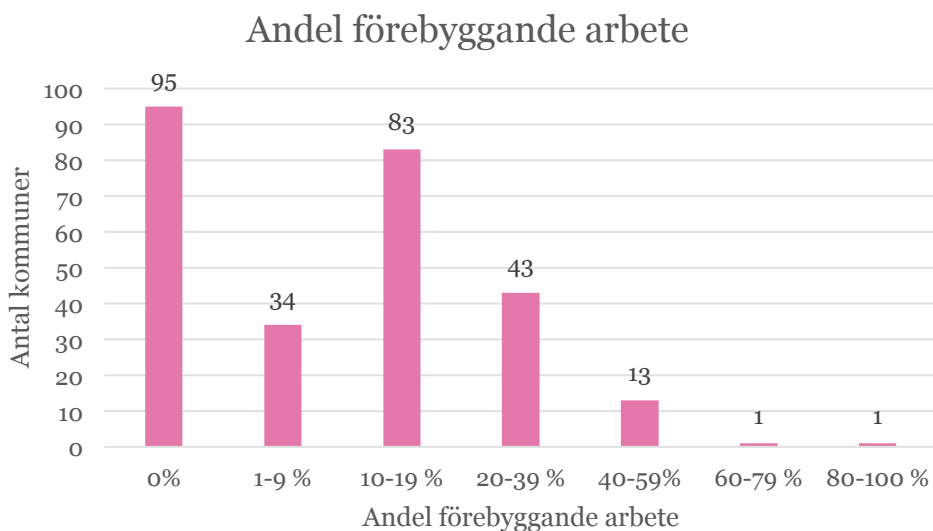
Liksom tidigare år kan vi se att ju fler invånare en kommun har desto mer tid läggs på det förebyggande arbetet. Små kommuner, under 10 000 invånare, arbetar förebyggande i genomsnitt elva procent av arbetstiden medan motsvarande andel i kommuner med 80 000 eller mer är 27 procent.

Arbetstidens fördelning utifrån kommunstorlek



3.9 Förebyggande

Av de 270 kommuner som erbjuder konsumentvägledning arbetar 175 kommuner, 65 procent förebyggande. Det skiljer sig åt i kommunerna hur stor del av arbetstiden de lägger på detta. Genomsnittet för landet är 20 procent.

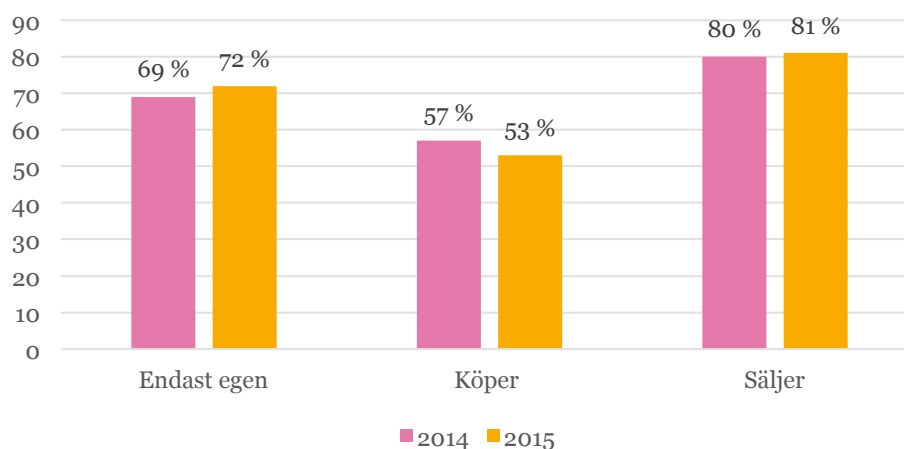


De tolv kommuner som arbetar störst andel förebyggande:

Kommun	Invånare	Timmar per vecka	Förebyggande arbete	Andel förebyggande
Nykvarn	9 815	12,25	9,75	80 %
Sollefteå	19 776	20	12	60 %
Mark	33 887	40	22	55 %
Mölnadal	62 927	30	14,5	48 %
Partille	36 528	30	14,5	48 %
Göteborg	541 145	405	195	48 %
Kungälv	42 334	25	12	48 %
Ale	28 423	20	9,5	48 %
Öckerö	12 645	10	4,5	45 %
Eskilstuna	100 923	70	30	43 %
Karlskoga	30 054	28	12	43 %
Motala	42 556	70	30	43 %

De kommuner som säljer konsumentvägledning arbetar oftare förebyggande. Drygt hälften av de kommuner som köper vägledning köper också förebyggande arbete.

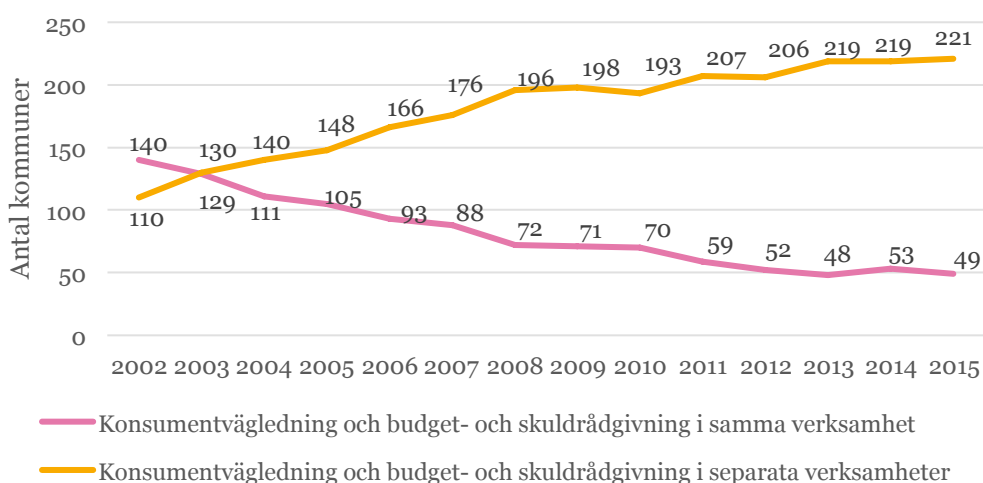
Andel kommuner som arbetar förebyggande beroende på om de endast har egen verksamhet, köper eller säljer



3.10 Gemensamt med BUS

Konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning tangerar ibland varandra. Rådgivning om budget och finansiering är en naturlig del av konsumentfrågor. Förr var det vanligt att konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning organiserades gemensamt, men det har blivit allt ovanligare. I år är det 49 kommuner som har gemensam verksamhet för dessa funktioner jämfört med 53 kommuner i fjol.

Konsumentvägledning med eller utan budget- och skuldrådgivning i samma verksamhet



4 Konsumentstatistik

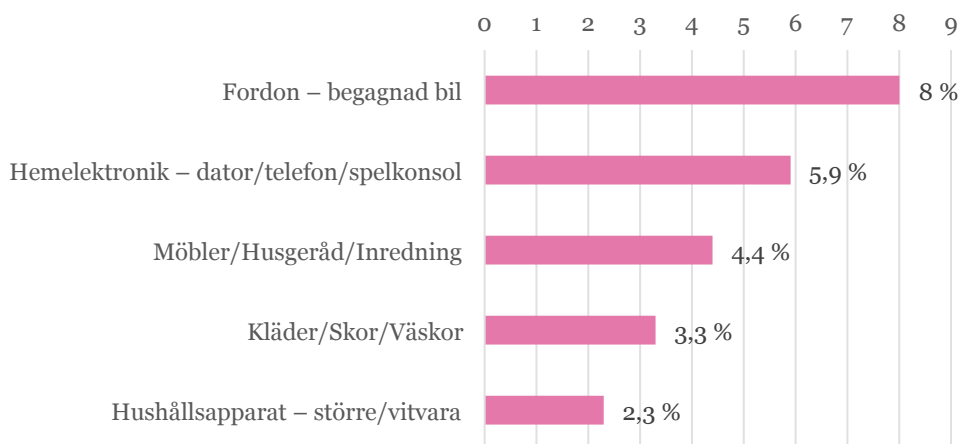
4.1 Ärenden hos konsumentvägledarna

Konstat är konsumentvägledningens statistikverktyg, särskilt avsett för att fånga upp problem och tendenser inom konsumentområdet. Det är Konsumentverket som tillhandahåller och administrerar statistikverktyget. Cirka 87 procent av landets konsumentvägledningar använder verktyget.

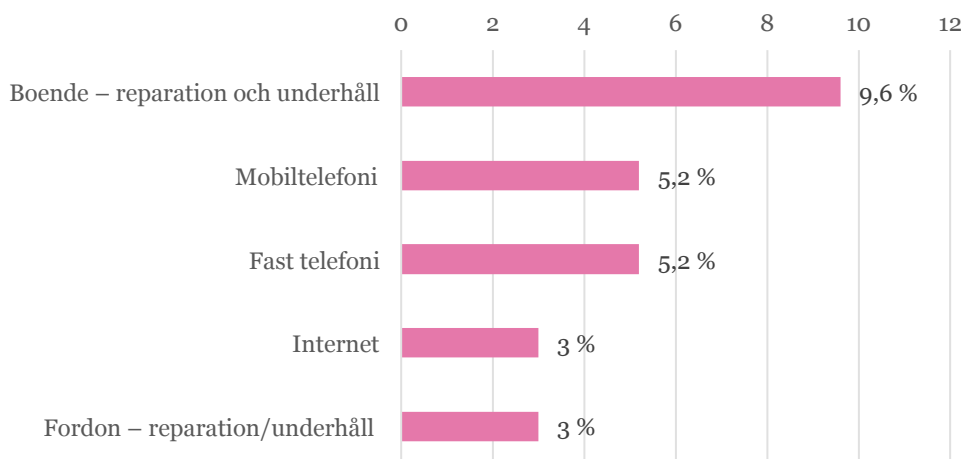
Konsumentvägledarna har olika typer av ärenden. De fördelas i Konstat mellan konsumentärenden, utåtriktade insatser och andra ärenden såsom privatköp, vardagsekonomi och frågor mellan företagare. Under 2014 registrerades närmare 87 000 konsumentärenden fördelat på 81 procent klagomål och 19 procent förfrågningar. För 2013 såg det ungefär likadant ut.

Det vanligaste konsumentklagomålet under 2014 som gällde varor var köp av begagnad bil medan den vanligaste tjänsten rörde hantverkstjänster. Här presenteras topp fem för respektive varor och tjänster som det klagas mest på.

Konsumentklagomål varor - topp fem



Konsumentklagomål tjänster - topp fem



Drygt 3 700 utåtriktade insatser genomfördes under året. Av dessa har:

- 35 procent skett med hjälp av massmedier.
- 67 procent handlat om information eller utbildning till olika målgrupper.
- 28 procent varit riktade till skolan.

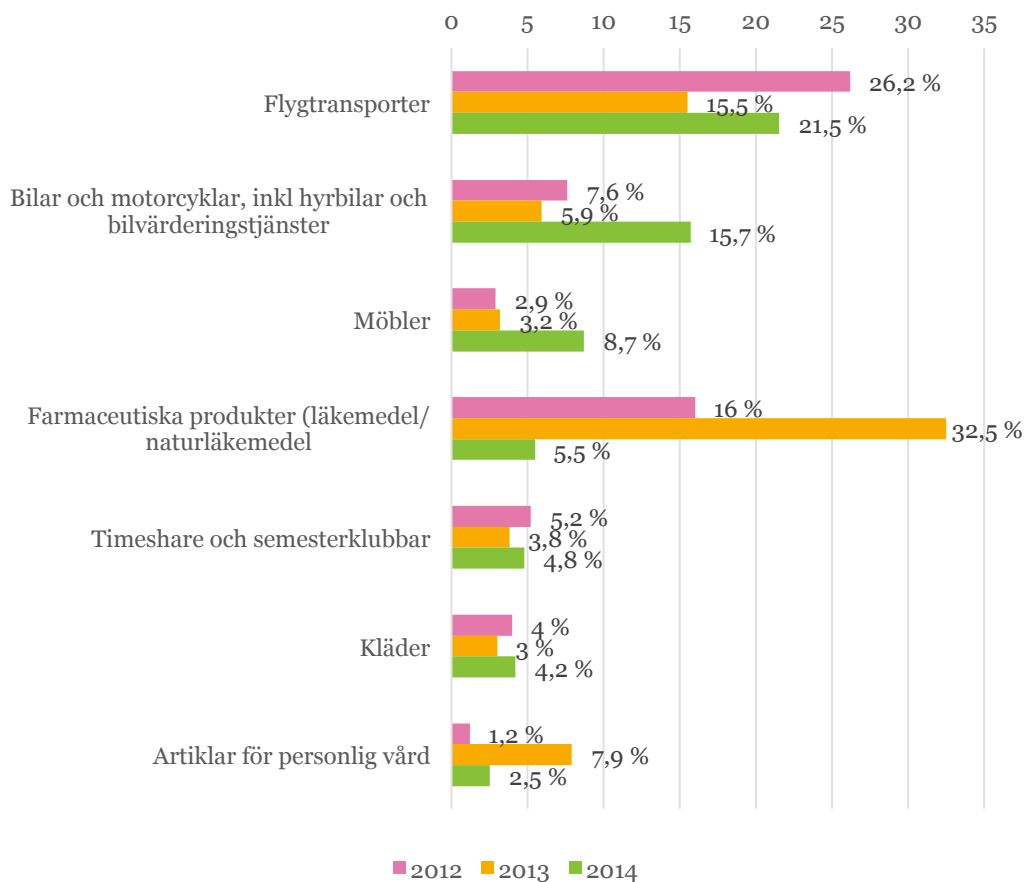
Utöver konsumentärenden och förebyggande insatser hanterade vägledarna ytterligare närmare 9 000 ärenden under 2014, cirka 1 000 ärenden färre än året före. De handlade bland annat om vardagsekonomi, privatköp, ärenden mellan företagare etc. Ärenden om vardagsekonomi kan till exempel handla om råd och tips om familjeekonomi. Privatköp kan vara när en kommuninvånare har köpt en bil av en annan privatperson. Bluffakturor eller frågor om olika abonnemang är exempel på när en företagare vänder sig till konsumentvägledaren för att få råd och stöd.

4.2 3 500 rådgivningsärenden hos Konsument Europa

Konsument Europa är en enhet inom Konsumentverket som delfinansieras av EU-kommissionen och ingår i nätverket European Consumer Centres, ECC-nätverket, som består av alla EU-länder samt Norge och Island. Konsument Europa har precis som Konsumentverket i uppdrag att informera och stötta konsumenter före och efter köp, men den stora skillnaden är att Konsument Europa även kan ge personlig vägledning via mejl och telefon till konsumenter som handlar eller reser över gränserna inom EU, Norge och Island. I detta ingår att ge information om olika juridiska möjligheter som finns för att lösa en tvist på den europeiska marknaden.

Antalet konsumentkontakter har minskat något jämfört med tidigare år, både när det gäller förfrågningar före och efter köp. Siffran för 2014 landade på lite mer än 3 500 rådgivningsärenden. 81 procent av ärendena gällde klagomål efter köp. Flygtransporter orsakade allra mest problem för konsumenterna, följt av bilar/hyrbilar och möbler.

De vanligaste klagomålsärendena



Av samtliga ärenden 2014 rörde 58 procent e-handel, vilket är en minskning jämfört med året före då e-handel stod för 67 procent av Konsument Europas ärenden. Den ökade trafiken till den interaktiva FAQ-tjänsten påverkar siffrorna för just e-handel till stor del, då många ärenden om exempelvis bilvärderingstjänster har inkommit den vägen i stället.

Även den generella nedgången i antal ärenden som behandlas per telefon och mejl beror med största sannolikhet på att allt fler konsumenter får svar på sin fråga via den interaktiva tjänsten som togs i bruk 1 januari 2013. Tjänsten hade under 2014 drygt 146 000 besökande, vilket är en ökning med 118 procent jämfört med året innan. Samtidigt har antal besökande på konsumenteuropa.se ökat från 106 000 till nästan 125 000.

4.3 Fortsatt högt inflöde till ARN

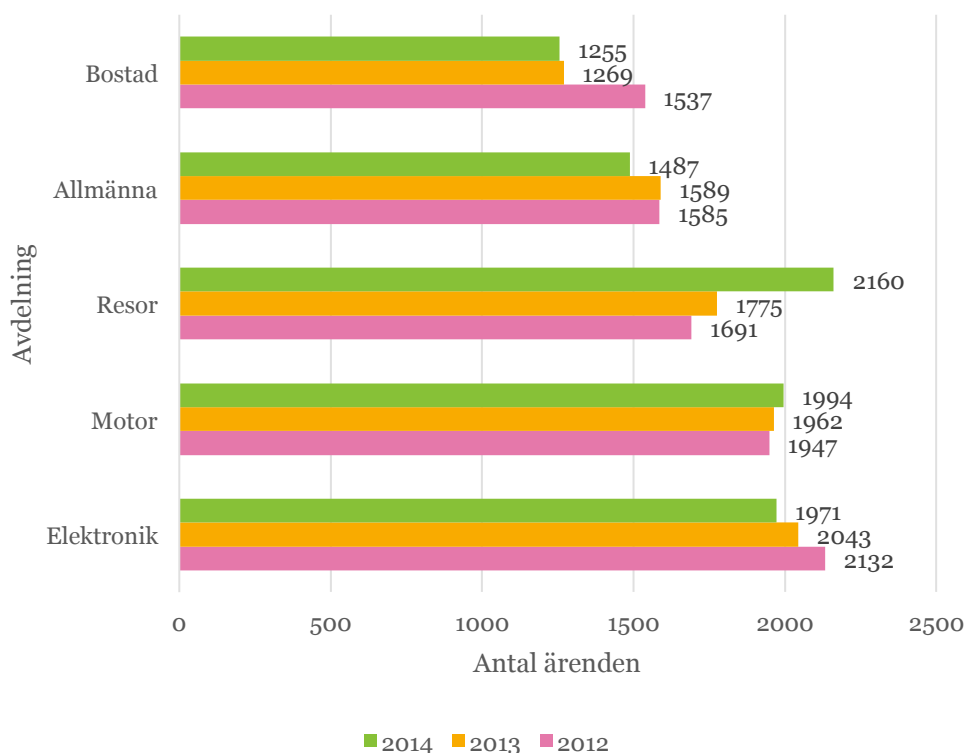
Allmänna reklamationsnämnden (ARN) prövar tvister mellan konsumenter och företag om köp av varor och tjänster av olika slag. De har dessutom i uppgift att informera konsumenter och företag om rådande praxis och stödja den kommunala konsumentverksamhetens hantering av konsumenttvister.

Under 2014 kom det in 11 396 ärenden till ARN. Det är en ökning med 95 ärenden jämfört med 2013. Nivån är således fortsatt hög.

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.

Den avdelning som hade flest ärenden under 2014 var Resor med 2 160 ärenden.

Avdelningar med flest ärenden 2012-2014



Mer statistik finns på ARN:s webbsida.

4.4 28 000 ärenden hos konsumentbyråerna

Förutom kommunernas konsumentvägledning finns även möjlighet att få oberoende information och rådgivning från de fyra konsumentbyråerna som har specialkompetens inom respektive område.

- Telekområdgivarna ger vägledning om abonnemang för tv, telefoni och bredband. 8 492 ärenden hanterade de under 2014. (2013: 8 108 ärenden)
- Konsumenternas Bank- och finansbyrå ger vägledning inom det finansiella området. De hanterade cirka 5 300 ärenden under 2014 (2013: ca 5 600 ärenden)
- Konsumenternas Försäkringsbyrå ger vägledning i försäkringsfrågor. Under 2014 hade de cirka 12 000 ärenden. (2013: ca 12 000 ärenden)
- Konsumenternas energimarknadsbyrå ger vägledning i frågor som rör energimarknaderna el, gas och fjärrvärme. Totalt behandlades förra året cirka 1 800 ärenden. (2013: cirka 1 900 ärenden)

Totalt hanterade byråerna nästan 28 000 ärenden under 2014. (28 500 under 2013).

5 Nya upplysningstjänsten Hallå konsument startade 31 mars 2015

Konsumentverket samordnar och tillhandahåller en upplysningstjänst med opartisk information och vägledning till konsumenter^[1]. Upplysningstjänsten, Hallå konsument, 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. De fyra konsumentbyråerna och landets kommuner, via konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning, är också viktiga samarbetsparter. Tjänsten ersätter inte den konsumentvägledning som finns i kommunerna utan fungerar som ett komplement.

Målet är att besökarna får snabba och användbara svar på sina frågor eller hjälp att hitta rätt. Genom tester och nära samarbete i utformningen med bland annat personer med funktionsnedsättningar, unga och människor med olika kulturell bakgrund är förhoppningen att innehållet ska vara relevant och tillgängligt för många.

Hallå konsument svarar på frågor om köp av varor, tjänster, avtal, reklamationer, hållbara val och annat som konsumenter behöver hjälp med. På webbplatsen finns över tusen artiklar, frågor och svar, guider och andra verktyg samt kontaktvägar till alla samarbetspartners.

^[1] SFS 2014:110 *Förordning om en upplysningstjänst för konsumenter* som antogs 20 februari 2014

6 Slutord

Trots att konsumentvägledning är en frivillig verksamhet har trenden varit positiv då antalet kommuner som erbjuder verksamhet har pekat uppåt under 2000-talet. Däremot har utvecklingen för resurserna gått åt andra hållet. Antalet årsarbetskrafter är rekordlågt i år. Den sammanlagda tiden som konsumentvägledarna i landet arbetar har minskat med sex årsarbetskrafter. Antalet personer som ska svara på konsumentfrågor i kommunerna har däremot ökat med tjugo stycken sedan ifjol. Många vägledare arbetar därmed endast i liten omfattning med frågorna. Konsumentverket har noterat att antalet kommuner som valt att organisera sin konsumentvägledning helt eller delvis på kontaktcenter eller motsvarande ökar och kan vara en förklaring till ökningen av antalet personer.

I Hallå konsument arbetar 15 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. Den varken kan eller ska ersätta möjligheten 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. Inte minst viktiga är de för särskilt utsatta konsumenter.

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. Kännedomen om de fyra konsumentbyråerna är ännu mindre. Samverkan mellan Hallå konsument, kommunernas konsumentverksamhet, myndigheter och konsumentbyråer kan leda till att invånarnas kännedom om det oberoende konsumentstödet ökar. En följd av det kan vara att efterfrågan på stödet ökar, och därmed kan trycket på den kommunala konsumentvägledningen hårdna.

7 Källförteckning

Konsumentverket. Statistik ur Konstat

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

Regeringen.se. Konsumentpolitiska målet

SFS 2014:110. Förordning om en upplysningstjänst för konsumenter

Statistik från Allmänna reklamationsnämnden

Statistik från Konsumentbyråerna

Statistik från Konsument Europa

Statistiska centralbyrån. Befolkningsstatistik 2014-12-31. Uppgifter på scb.se

Bilagor

Bilaga 1: Enkätfrågorna

Bilaga 2: Köper eller säljer konsumentvägledning

Bilaga 3: Köper, säljer eller egen verksamhet och tid

Bilaga 1: Enkätfrågorna

Hej och välkommen till Läget i landet-enkäten, Konsumentverkets årliga kartläggning av konsumentvägledning!

Svara endast för den kommun som är angiven i e-postmeddelandet. Svara för hur det ser ut idag.

Ange dina kontaktuppgifter:

För att vi ska kunna komma i kontakt vid frågor.

Namn:

Titel/befattning:

E-postadress:

Telefonnummer: (endast siffror)

Län: förvalt

Kommun: förvalt

Har kommunen konsumentvägledning?

Svara Ja även när kommunen köper konsumentvägledning.

Ja

Nej

Var i kommunen ges konsumentvägledning

Flera svarsalternativ är möjliga

Konsument-
vägledning

Kontaktcenter

Medborgar-
kontor

Servicekontor

Annan

Ingen

Köper av
annan
kommun eller
konsult

Kommentar:

Säljer eller köper kommunen konsumentvägledning?

Ja, säljer

Ja, köper

Nej

Till vilka kommuner säljer ni konsumentvägledning och hur många timmar per vecka?

Ange namn på kommuner som ni säljer till följt av antal timmar per vecka

Kommun: _____

Antal timmar: _____

Kommun: _____

Antal timmar: _____

Av vem köper kommunen konsumentvägledning och hur många timmar per vecka?

Ange kommun (eller konsult eller motsvarande): _____

Ange antal timmar per vecka (endast siffror) _____

Ange kommun (eller konsult eller motsvarande): _____

Ange antal timmar per vecka (endast siffror) _____

Hur många timmar konsumentvägledning har kommunen per vecka och hur fördelas de timmarna?

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 räknas med och fördelas.

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

Ange det totala antalet timmar konsumentvägledning som kommunen har per vecka: _____

Fördela det totala antalet timmar per vecka på följande områden:

DIREKTRÅDGIVNING: ange antalet timmar som läggs på rådgivning till enskild konsument _____

FÖREBYGGANDE ARBETE: ange antalet timmar som läggs på exempelvis samarbete med skola, organisationer, näringsliv, medverkan i chat och forum på Internet, samt marknadsbevakningar och mediakontakter. Inkludera res- och förberedelsestid. _____

INTERNT ARBETE: ange antalet timmar som läggs på administration, handledning, egen utbildning, verksamhetsplanering, raster, kontorsmöten, friskvård etc. _____

Kontrollräkna att de tre rutorna tillsammans blir den totala tiden som du har angett att kommunen arbetar med konsumentvägledning per vecka.

Vad heter den eller de som arbetar med konsumentvägledning i kommunen?

Vi vill veta vad de som arbetar med konsumentvägledning heter och vilken befattning de har samt vilka som använder Portalen. Extranätet Portalen är det dagliga arbetsredskap för stöd och information som Konsumentverket tillhandahåller för kommunernas konsumentvägledare och budget- och skuldrådgivare.

Namnge alla personer som arbetar med konsumentvägledning i den här kommunen.

Namn: _____

Namn: _____

Namn: _____

Är konsumentvägledningen en egen verksamhet vid sidan om budget- och skuldrådgivning i kommunen?

Ja

Nej

För de som svarat att de inte har konsumentvägledning: Vart hänvisas en kommuninvånare som har problem med ett köp av en vara eller tjänst?

Vi hänvisar inte någonstans

Vi hänvisar till:

Övriga kommentarer:

Här finns möjlighet att lämna synpunkter eller förtydliganden.

Tack för er medverkan!

Bilaga 2: Köper eller säljer konsumentvägledning

Kommun:	Köper av	Säljer till
Ale	Göteborg	
Alvesta	Ljungby	
Aneby	Nässjö	
Arjeplog		Sorsele, Arvidsjaur
Arvidsjaur	Arjeplog	
Arvika		Eda
Askersund	Laxå	
Berg	Bykontoret i Lit	
Bjurholm	Umeå	
Bjuv	Helsingborg	
Bollebygd	Härryda	
Borås		Ulricehamn
Boxholm	Mjölby	
Bräcke	Bykontoret i Lit	
Burlöv	Staffanstorps	
Dals-Ed		Mellerud
Degerfors	Karlskoga	
Eda	Arvika	
Ekerö	Vivamos	
Eksjö	Nässjö	
Emmaboda	Ljungby	
Eslöv		Höör
Essunga	Vara	
Fagersta		Norberg
Falköping	Konsumentcentrum	
Falun	Konsult	
Flen	Vivamos	
Forshaga	Karlstad	
Gagnef	Säter	
Grästorp	Tibro	
Gullspång	Tidaholm	
Gällivare		Jokkmokk
Gävle		Hofors, Ockelbo, Sandviken, Älvkarleby
Göteborg		Ale, Kungälv, Mölndal, Partille, Öckerö
Götene	Lidköping	
Habo	Jönköping	
Hallsberg	Laxå	
Hammarö	Karlstad	
Haninge	Sundbyberg	
Hedemora	Säter	

Kommun:	Köper av	Säljer till
Helsingborg		Bjuv, Klippan, Svalöv, Örskälljunga
Hjo	Skövde	
Hofors	Gävle	
Hultsfred	Oskarshamn	
Håbo	Vivamos	
Hällefors		Nora
Härjedalen	Bykontoret i Lit ek för	
Härryda		Bollebygd
Hässleholm	Vivamos	
Höganäs		Landskrona
Högsby	Oskarshamn	
Höör	Eslöv	
Jokkmokk	Gällivare	
Jönköping		Habo, Vaggeryd, Mullsjö
Kalix		Överkalix
Karlsborg	Tidaholm	
Karlskoga		Degerfors, Lekeberg
Karlskrona	Ljungby	
Karlstad		Hammarö, Torsby, Forshaga, Sunne
Katrineholm	Vivamos	
Kinda	Nässjö	
Klippan	Helsingborg	
Krokom	Bykontoret i Lit	
Kumla	Örebro	
Kungsbacka		Lerum, Lund, Varberg
Kungsör	Köping	
Kungälv	Göteborg	
Kävlinge	Staffanstorps	
Köping		Kungsör
Landskrona	Höganäs	
Laxå		Askersund, Hallsberg
Lekeberg	Karlskoga	
Lerum	Kungsbacka	
Lessebo	Ljungby	
Lidköping		Götene, Skara
Lilla Edet	Stenungsund	
Ljungby		Alvesta, Emmaboda, Karlskrona, Lessebo, Markaryd, Mönsterås, Mörbylånga, Osby, Tingsryd, Torsås, Uppvidinge, Växjö, Älmhult
Ludvika	Smedjebacken	
Lund	Kungsbacka	

Kommun:	Köper av	Säljer till
Lycksele	Storuman	
Malå	Skellefteå	
Mariestad	Tidaholm	
Markaryd	Ljungby	
Mellerud	Dals-Ed	
Mjölby		Boxholm
Mora		Orsa, Rättvik
Motala		Ödeshög
Mullsjö	Jönköping	
Munkedal	Uddevalla	
Mölnadal	Göteborg	
Mönsterås	Ljungby	
Mörbylånga	Ljungby	
Nacka		Värmdö
Nora	Hällefors	
Norberg	Fagersta	
Nordmaling	Umeå	
Norrköping		Åtvidaberg
Norsjö	Skellefteå	
Nyköping		Trosa
Nässjö		Aneby, Eksjö, Kinda, Tranås, Vetlanda, Vimmerby, Ydre
Ockelbo	Gävle	
Orsa	Mora	
Orust	Stenungsund	
Osby	Ljungby	
Oskarshamn		Hultsfred, Högsby
Partille	Göteborg	
Perstorp	Vivamos	
Ragunda	Bykontoret i Lit	
Robertsfors	Skellefteå	
Rättvik	Mora	
Sandviken	Gävle	
Simrishamn		Tomelilla, Sjöbo, Ystad
Sjöbo	Simrishamn	
Skara	Lidköping	
Skellefteå		Norsjö, Malå, Robertsfors
Skövde		Hjo
Smedjebacken		Ludvika
Sorsele	Arjeplog	
Sotenäs	Uddevalla	
Staffanstorps		Svedala, Burlöv, Kävlinge
Stenungsund		Tjörn, Orust, Lilla Edet
Stockholm	Konsumentcentrum	

Kommun:	Köper av	Säljer till
Storuman		Lycksele, Vilhelmina, Åsele
Sundbyberg		Haninge
Sundsvall		Ånge
Sunne	Karlstad	
Svalöv	Helsingborg	
Svedala	Staffanstorps	
Säffle	Åmål	
Säter		Hedemora, Gagnef
Tanum	Uddevalla	
Tibro		Grästorp
Tidaholm		Töreboda, Karlsborg, Mariestad, Gullspång
Tingsryd	Ljungby	
Tjörn	Stenungsund	
Tomelilla	Simrishamn	
Torsby	Karlstad	
Torsås	Ljungby	
Tranås	Nässjö	
Trosa	Nyköping	
Töreboda	Tidaholm	
Uddevalla		Munkedal, Sotenäs, Tanum
Ulricehamn	Borås	
Umeå		Bjurholm, Vindeln, Nordmaling
Upplands-Bro	Konsumentcentrum	
Uppvidinge	Ljungby	
Vaggeryd	Jönköping	
Vara		Essunga
Varberg	Kungsbacka	
Vetlanda	Nässjö	
Vilhelmina	Storuman	
Vimmerby	Nässjö	
Vindeln	Umeå	
Värmdö	Nacka	
Växjö	Ljungby	
Ydre	Nässjö	
Ystad	Simrishamn	
Åmål		Säffle
Ånge	Sundsvall	
Åre	Bykontoret i Lit	
Åsele	Storuman	
Åtvidaberg	Norrköping	
Älmhult	Ljungby	
Älvkarleby	Gävle	

Kommun:	Köper av	Säljer till
Öckerö	Göteborg	
Ödeshög	Motala	
Örebro		Kumla
Örkelljunga	Helsingborg	
Östersund	Bykontoret i Lit	
Östra Göinge	Vivamos	
Överkalix	Kalix	

Bilaga 3: Säljer, köper eller egen verksamhet och tid

Kommun	Invånare	Säljer, köper eller endast egen verksamhet	Timmar per vecka 2014	Timmar per vecka 2015	Minuter per invånare 2015
Blekinge	154 157		81,5	78,5	1,9
Karlshamn	31 598	Egen	40	40	3,9
Karlskrona	64 348	Köper	10,5	10,5	0,5
Olofström	13 031	Egen	10	10	2,4
Ronneby	28 221	Egen	8	8	0,9
Sölvesborg	16 959	Egen	13	10	1,8
Dalarna	278 903		215	166	2,3
Avesta	22 022	Egen	16	16	2,3
Borlänge	50 715	Egen	28	40	2,5
Falun	56 896	Köper	40	8	0,4
Gagnef	10 024	Köper	13	4	1,2
Hedemora	15 085	Köper	13	8	1,7
Leksand	15 252	Saknar	10		0,0
Ludvika	26 030	Köper	10	15	1,8
Malung-Sälen	9 969	Egen	15	15	4,7
Mora	20 006	Säljer	14	12	1,9
Orsa	6 812	Köper	5	5	2,3
Rättvik	10 748	Köper	5	7	2,0
Smedjebacken	10 712	Säljer	14	10	2,9
Säter	10 886	Säljer	14	4	1,1
Vansbro	6 694	Egen	8	12	5,6
Älvdalen	7 052	Egen	10	10	4,4
Gotland	57 255				0,0
Gotland	57 255	Saknar			0,0
Gävleborg	279 991		272	272	3,1
Bollnäs	26 394	Egen	20	20	2,4
Gävle	98 314	Säljer	102,5	102,5	3,3
Hofors	9 431	Köper	10	10	3,3
Hudiksvall	36 924	Egen	32	32	2,7
Ljusdal	18 949	Egen	12	12	2,0
Nordanstig	9 493	Egen	8	8	2,6
Ockelbo	5 765	Köper	6,5	6,5	3,5
Ovanåker	11 432	Egen	20	20	5,5

Kommun	Invånare	Säljer, köper eller endast egen verksamhet	Timmar per vecka 2014	Timmar per vecka 2015	Minuter per invånare 2015
Sandviken	37 833	Köper	41	41	3,4
Söderhamn	25 456	Egen	20	20	2,5
Halland	310 665		142	126	1,3
Falkenberg	42 433	Egen	12	10	0,7
Halmstad	95 532	Egen	40	40	1,3
Hylte	10 278	Egen	10	6	1,8
Kungsbacka	78 219	Säljer	40	40	1,6
Laholm	23 781	Egen	10	10	1,3
Varberg	60 422	Köper	30	20	1,0
Jämtland	126 765		51	48	1,3
Berg	7 067	Köper	3	3	1,3
Bräcke	6 463	Köper	3	3	1,4
Härjedalen	10 224	Köper	3	3	0,9
Krokom	14 648	Köper	3	3	0,6
Ragunda	5 440	Köper	8	3	1,7
Strömsund	11 873	Egen	8	10	2,6
Åre	10 555	Köper	3	3	0,9
Östersund	60 495	Köper	20	20	1,0
Jönköping	344 262		154	160	1,7
Aneby	6 426	Köper	9	8	3,9
Eksjö	16 598	Köper	11	11	2,1
Gislaved	28 737	Egen	15	15	1,6
Gnosjö	9 509	Egen	2	4	1,3
Habo	11 110	Köper	5	5	1,4
Jönköping	132 140	Säljer	46	46	1,1
Mullsjö	7 109	Köper	3	3	1,3
Nässjö	29 907	Säljer	15	15	1,6
Sävsjö	11 100	Egen	5	5	1,4
Tranås	18 416	Köper	12	12	2,0
Vaggeryd	13 229	Köper	6	6	1,4
Vetlanda	26 647	Köper	13	13	1,5
Värnamo	33 334	Egen	12	17	1,6
Kalmar	235 598		88	71	1,0
Borgholm	10 681	Saknar			0,0
Emmaboda	9 009	Köper	2,5	2,5	0,9
Hultsfred	13 738	Köper	4	5	1,1

Kommun	Invånare	Säljer, köper eller endast egen verksamhet	Timmar per vecka 2014	Timmar per vecka 2015	Minuter per invånare 2015
Högsby	5 782	Köper	3	2	1,1
Kalmar	64 676	Egen	14	14	0,7
Mönsterås	13 057	Köper	3	3	0,7
Mörbylånga	14 498	Köper	4	4	0,9
Nybro	19 714	Egen	20	10	1,6
Oskarshamn	26 301	Säljer	16	9	1,1
Torsås	6 925	Köper	1,5	1,5	0,7
Vimmerby	15 297	Köper	10	10	2,0
Västervik	35 920	Egen	10	10	0,9
Kronoberg	189 128		55,5	55,5	1,0
Alvesta	19 503	Köper	5	5	0,8
Lessebo	8 256	Köper	2,5	2,5	0,9
Ljungby	27 522	Säljer	17,5	17,5	2,0
Markaryd	9 549	Köper	2,5	2,5	0,8
Tingsryd	12 198	Köper	3	3	0,8
Uppvidinge	9 222	Köper	2,5	2,5	0,8
Växjö	86 970	Köper	18,5	18,5	0,7
Älmhult	15 908	Köper	4	4	0,8
Norrbottn	249 987		286	273,8	3,4
Arjeplog	2 907	Säljer	2	8,0	8,6
Arvidsjaur	6 484	Köper	4	3,8	1,8
Boden	27 887	Egen	40	40,0	4,5
Gällivare	18 231	Säljer	18	18,0	3,1
Haparanda	9 776	Egen	5	3,0	1,0
Jokkmokk	5 086	Köper	2	2,0	1,2
Kalix	16 307	Säljer	4	20,0	3,8
Kiruna	23 241	Egen	30	30,0	4,0
Luleå	75 966	Egen	120	80,0	3,3
Pajala	6 303	Egen	5	3,0	1,5
Piteå	41 508	Egen	40	40,0	3,0
Älvsbyn	8 171	Egen	4	20,0	7,6
Överkalix	3 409	Köper	6	2,0	1,8
Övertorneå	4 711	Egen	6	4,0	2,6
Skåne	1 288 908		507	504,3	1,3
Bjuv	14 894	Köper	8	8,0	1,7
Bromölla	12 400	Egen	10	10,0	2,5
Burlöv	17 211	Köper	2	2,9	0,5

Kommun	Invånare	Säljer, köper eller endast egen verksamhet	Timmar per vecka 2014	Timmar per vecka 2015	Minuter per invånare 2015
Båstad	14 419	Egen	5	25,0	5,4
Eslöv	32 179	Säljer	30	40,0	3,9
Helsingborg	135 344	Säljer	88	80,0	1,8
Hässleholm	50 565	Köper	4	4,4	0,3
Höganäs	25 298	Säljer	16	16,0	2,0
Hörby ³	14 927	Saknar			0,0
Höör	15 770	Köper	10	10	2,0
Klippan	16 733	Köper	8	8	1,5
Kristianstad	81 826	Egen	40	41	1,6
Kävlinge	29 808	Köper	15	5	0,5
Landskrona	43 574	Köper	24	34	2,4
Lomma	22 946	Egen	5	9	1,2
Lund	115 968	Köper	40	24	0,6
Malmö	318 107	Egen	110	102	1,0
Osby	12 828	Köper	3	3	0,7
Perstorp	7 174	Köper	1	0,6	0,3
Simrishamn	18 905	Säljer	7	7	1,2
Sjöbo	18 415	Köper	7	7	1,2
Skurup	15 167	Saknar			0,0
Staffanstorps	22 994	Säljer	2	3,8	0,5
Svalöv	13 460	Köper	8	8	1,9
Svedala	20 248	Köper	2	3,4	0,5
Tomelilla	13 007	Köper	5	7	1,7
Trelleborg	42 973	Egen	20	15	1,1
Vellinge	34 110	Egen	2	2	0,2
Ystad	28 771	Köper	11	7	0,8
Åstorp	15 061	Egen	3	2,16	0,4
Ängelholm	40 229	Egen	12	10	0,8
Örkelljunga	9 733	Köper	8	8	2,6
Östra Göinge	13 864	Köper	1	1	0,2
Stockholm	2 198 044		593,5	619,8	1,0
Botkyrka	88 901	Egen	50	44,0	1,5
Danderyd	32 295	Saknar			0,0
Ekerö	26 698	Köper	5,5	5,5	0,6
Haninge	82 407	Köper	20	20,0	0,8
Huddinge	104 185	Egen	40	30,0	0,9

³ Efter att insamling av uppgifter från kommunerna har avslutats har uppgift inkommit att Hörby köper av Eslöv från 1 april 2015.

Kommun	Invånare	Säljer, köper eller endast egen verksamhet	Timmar per vecka 2014	Timmar per vecka 2015	Minuter per invånare 2015
Järfälla	70 701	Egen	20	30,0	1,3
Lidingö	45 465	Saknar			0,0
Nacka	96 217	Säljer	60	60,0	1,9
Norrtälje	57 568	Egen	20	10,0	0,5
Nykvarn	9 815	Egen	4	12,3	3,9
Nynäshamn	27 041	Saknar			0,0
Salem	16 140	Egen	5	5,0	1,0
Sigtuna	44 085	Egen	18	15,0	1,1
Sollentuna	69 325	Egen	9	7,0	0,3
Solna	74 041	Saknar	15		0,0
Stockholm	911 989	Köper	213	223,0	0,8
Sundbyberg	44 090	Säljer	20	20,0	1,4
Södertälje	92 235	Egen	40	40,0	1,4
Tyresö	45 390	Egen	40	40,0	2,7
Täby	67 334	Saknar			0,0
Upplands Väsby	41 816	Egen		15	1,1
Upplands-Bro	25 287	Köper	3	3	0,4
Vallentuna	31 969	Saknar	1		0,0
Vaxholm	11 329	Saknar			0,0
Värmdö	40 541	Köper	10	40	3,1
Österåker	41 180	Saknar			0,0
Södermanland	280 666		155	153,5	1,5
Eskilstuna	100 923	Egen	70	70	2,2
Flen	16 242	Köper	5	5	1,0
Gnesta	10 513	Egen	4	8	2,4
Katrineholm	33 268	Köper	16	6,5	0,6
Nyköping	53 508	Säljer	20	30	1,7
Oxelösund	11 551	Egen	5	5	1,4
Strängnäs	33 878	Egen	20	20	1,8
Trosa	11 864	Köper	11	5	1,3
Vingåker	8 919	Egen	4	4	1,4
Uppsala	348 942		216	189	2,0
Enköping	41 163	Egen	5	5	0,4
Heby	13 490	Egen	9	6	1,4
Håbo	20 034	Köper	4	10	1,6
Knivsta	16 105	Egen	10	10	1,9
Tierp	20 245	Egen	16	16	2,5
Uppsala	207 362	Egen	142	112	1,7

Kommun	Invånare	Säljer, köper eller endast egen verksamhet	Timmar per vecka 2014	Timmar per vecka 2015	Minuter per invånare 2015
Älvkarleby	9 169	Köper	10	10	3,4
Östhammar	21 374	Egen	20	20	2,9
Värmland	274 691		218,5	203	2,1
Arvika	25 771	Säljer	15	10	1,2
Eda	8 453	Köper	5	5	1,8
Filipstad	10 613	Egen	3	2	0,6
Forshaga	11 379	Köper	20	10	2,7
Grums	8 958	Egen	10	10	3,5
Hagfors	11 921	Saknar			0,0
Hammarö	15 256	Köper	20	20	4,1
Karlstad	88 350	Säljer	80	80	2,8
Kil	11 885	Egen	1,5	2	0,5
Kristinehamn	24 114	Egen	10	10	1,3
Munkfors	3 656	Egen			0,0
Storfors	4 106	Egen	4	4	3,0
Sunne	13 099	Köper	20	20	4,8
Säffle	15 334	Köper	10	10	2,0
Torsby	11 992	Köper	20	20	5,2
Årjäng	9 804	Saknar			0,0
Västerbotten	262 362		206	157,65	2,9
Bjurholm	2 451	Köper	8	3,3	4,2
Dorotea	2 757	Egen	4	4	4,5
Lycksele	12 208	Köper	12	11	2,8
Malå	3 115	Köper	1	3	3,0
Nordmaling	7 085	Köper	8	3,3	1,5
Norsjö	4 180	Köper	1	4	3,0
Robertsfors	6 724	Köper	4	6	2,8
Skellefteå	72 024	Säljer	78	67	2,9
Sorsele	2 565	Köper	2	3,75	4,6
Storuman	5 955	Säljer	15	13	6,8
Umeå	119 613	Säljer	60	30	0,8
Vilhelmina	6 848	Köper	4	4	1,8
Vindeln	5 383	Köper	8	3,3	1,9
Vännäs	8 616	Saknar			0,0
Åsele	2 838	Köper	1	2	2,2
Västernorrland	243 061		114	110	1,2
Härnösand	24 755	Saknar	2		0,0

Kommun	Invånare	Säljer, köper eller endast egen verksamhet	Timmar per vecka 2014	Timmar per vecka 2015	Minuter per invånare 2015
Kramfors	18 435	Egen	10	8	1,4
Sollefteå	19 776	Egen	20	20	3,2
Sundsvall	97 338	Säljer	58	58	1,9
Timrå	18 025	Egen	2	2	0,3
Ånge	9 484	Köper	2	2	0,7
Örnsköldsvik	55 248	Egen	20	20	1,1
Västmanland	261 703		253	278	2,9
Arboga	13 631	Egen	10	10	2,3
Fagersta	13 133	Säljer	6	10	2,4
Hallstahammar	15 596	Egen	10	10	2,0
Kungsör	8 269	Köper	10	10	3,8
Köping	25 376	Säljer	30	40	4,9
Norberg	5 719	Köper	4	5	2,7
Sala	21 925	Egen	19	40	5,7
Skinnskatteberg	4 434	Egen	4	2	1,4
Surahammar	9 918	Egen	8	1	0,3
Västerås	143 702	Egen	152	150	3,3
Västra Götaland	1 632 012		1294	1141	1,9
Ale	28 423	Köper	20	20	2,2
Alingsås	39 188	Egen	8	8	0,6
Bengtsfors	9 556	Egen	20	10	3,3
Bollebygd	8 652	Köper	2	2	0,7
Borås	107 022	Säljer	110	100	2,9
Dals-Ed	4 764	Säljer	8	8	5,2
Essunga	5 538	Köper	5	4	2,3
Falköping	32 185	Köper	20	10	1,0
Färgelanda	6 502	Egen	4	4	1,9
Grästorp	5 630	Köper	2	2	1,1
Gullspång	5 240	Köper	15	1	0,6
Göteborg	541 145	Säljer	405	405	2,3
Götene	13 080	Köper	10	8,5	2,0
Herrljunga	9 376	Egen	20	8	2,7
Hjo	8 885	Köper	2	2	0,7
Härryda	36 291	Säljer	38	38	3,3
Karlsborg	6 786	Köper	15	1	0,5
Kungälv	42 334	Köper	25	25	1,8
Lerum	39 771	Köper	16	16	1,3
Lidköping	38 761	Säljer	20	25,5	2,1

Kommun	Invånare	Säljer, köper eller endast egen verksamhet	Timmar per vecka 2014	Timmar per vecka 2015	Minuter per invånare 2015
Lilla Edet	13 031	Köper		8	1,9
Lysekil	14 299	Egen	4	4	0,9
Mariestad	23 921	Köper	15	4	0,5
Mark	33 887	Egen	40	40	3,7
Mellerud	8 936	Köper	8	8	2,8
Munkedal	10 243	Köper	4	4	1,2
Mölndal	62 927	Köper	30	30	1,5
Orust	15 054	Köper	12	8,5	1,8
Partille	36 528	Köper	30	30	2,6
Skara	18 747	Köper	15	5	0,8
Skövde	53 134	Säljer	7	7	0,4
Sotenäs	8 931	Köper	4	4	1,4
Stenungsund	25 275	Säljer	16	15	1,9
Strömstad	12 694	Saknar	12		0,0
Svenljunga	10 365	Egen	10	2	0,6
Tanum	12 346	Köper	8	8	2,0
Tibro	10 864	Säljer	10	9	2,6
Tidaholm	12 617	Säljer	15	11	2,7
Tjörn	15 135	Köper	12	8,5	1,8
Tranemo	11 640	Egen	5	8	2,1
Trollhättan	56 929	Egen	100	93	5,1
Töreboda	9 072	Köper	15	1	0,3
Uddevalla	53 517	Säljer	52	44	2,6
Ulricehamn	23 244	Köper	10	10	1,3
Vara	15 597	Säljer	15	16	3,2
Vårgårda	11 089	Egen	20	5	1,4
Vänersborg	37 890	Egen	40	40	3,3
Åmål	12 326	Säljer	10	10	2,5
Öckerö	12 645	Köper	10	10	2,5
Örebro	288 150		186	197	2,4
Askersund	11 119	Köper	5	5	1,4
Degerfors	9 531	Köper	10	10	3,3
Hallsberg	15 315	Köper	5	5	1,0
Hällefors	6 936	Säljer	5	10	4,5
Karlskoga	30 054	Säljer	28	28	2,9
Kumla	21 016	Köper	10	10	1,5
Laxå	5 664	Säljer	5	5	2,8
Lekeberg	7 363	Köper	2	2	0,8
Lindesberg	23 269	Egen	30	30	4,0

Kommun	Invånare	Säljer, köper eller endast egen verksamhet	Timmar per vecka 2014	Timmar per vecka 2015	Minuter per invånare 2015
Ljusnarsberg	4 913	Egen	1	2	1,3
Nora	10 352	Köper	5	10	3,0
Örebro	142 618	Säljer	80	80	1,8
Östergötland	442 105		159,5	207,5	2,1
Boxholm	5 322	Köper	1,5	1,5	0,9
Finspång	21 150	Egen	8	8	1,2
Kinda	9 795	Köper	2	8	2,5
Linköping	151 881	Egen	40	40	0,8
Mjölby	26 428	Säljer	6,5	6,5	0,8
Motala	42 556	Säljer	30	70	5,1
Norrköping	135 283	Säljer	36	34	0,8
Söderköping	14 268	Egen	18	18	3,9
Vadstena	7 393	Egen	3,5	3,5	1,5
Valdemarsvik	7 657	Saknar			0,0
Ydre	3 660	Köper		2	1,7
Åtvidaberg	11 472	Köper	4	6	1,6
Ödeshög	5 240	Köper	10	10	6,0
Riket	9 747 355				1,9

