

2019-11-07

TJÄNSTESKRIVELSE
Dnr AFN 2019/98

Arbets- och företagsnämnden

Konsumentrådgivningen – konsekvensanalys för en eventuell avveckling

Alliansen (m, kd, l, c) 2019-08-28

Förslag till beslut

Arbets- och företagsnämnden noterar redovisningen av de juridiska, ekonomiska och praktiska förutsättningarna för att avveckla kommunens konsumentrådgivning samt redovisad tidsplan för när en beslutad avveckling av konsumentrådgivningen kan genomföras.

Sammanfattning av ärendet

Arbets- och företagsnämnden gav vid sitt sammanträde den 28 augusti 2019 arbetsmarknadsdirektören i uppdrag att utreda de juridiska, ekonomiska och praktiska förutsättningarna för att avveckla kommunens konsumentrådgivning samt att ta fram en tidsplan för när konsumentrådgivningen kan avvecklas.

Utredningen visar att den för kommunen frivilliga konsumentrådgivningen i dagsläget bedrivs tillsammans med, och som en förebyggande och kompletterande del av, den lagreglerade budget- och skuldrådgivningen. Utredningen lyfter fram att en eventuell avveckling av kommunens konsumentrådgivning riskerar att drabba vissa konsumentgrupper då enskilda personer förlorar möjligheten att få individualiserad, kvalificerad rådgivning och hjälp. Utredningen visar inte på att några juridiska eller praktiska hinder föreligger emot en eventuell avveckling av konsumentrådgivningen. En eventuell avveckling anses vara möjlig att genomföra i samband med årsskiftet 2019/2020, och motsvarar en minskad årlig kostnad med cirka 790 000 kronor.

Förslagen i politikerinitiativet

Arbets- och företagsnämnden gav vid sitt sammanträde den 28 augusti 2019 arbetsmarknadsdirektören i uppdrag att utreda de juridiska, ekonomiska och praktiska förutsättningarna för att avveckla kommunens konsumentrådgivning samt att ta fram en tidsplan för när konsumentrådgivningen kan avvecklas.

Bakgrund

Information och rådgivning till skuldsatta

Enligt 5 kap. 12§ socialtjänstlagen (2001:453) är kommunen skyldig att lämna budget- och skuldrådgivning till skuldsatta personer. Denna skyldighet gäller även under ett



skuldsaneringsförfarande och till dess att en beviljad skuldsanering eller F-skuldsanering är helt avslutad.

Enligt 2§ skuldsaneringslagen (2016:675) är Kronofogdemyndigheten skyldig att lämna upplysningar om skuldsanering till svårt skuldsatta fysiska personer som är eller har varit föremål för verkställighet enligt utsökningsbalken. 3§ samma lag hänvisar till socialtjänstlagens regler kring kommunens skyldighet att tillhandahålla budget- och skuldrådgivning till skuldsatta personer.

Konsumentrådgivningen i Nacka

I Nacka kommun har nackabor under lång tid erbjudits konsumentrådgivning och budget- och skuldrådgivning, till att börja med via kommunens kontaktcenter. I samband med årsskiftet 2011/2012 övergick ansvaret från dåvarande social- och äldre- och arbets- och företagsnämnden. Mellan juni 2014 och september 2018 skötte Nacka kommun Värmdö kommuns konsumentrådgivning på uppdrag.

Sedan februari 2019 erbjuds konsumentrådgivning samt budget- och skuldrådgivning till nackabor på uppdrag via handläggare på överförmyndarenheten. Under 2019 har 2,75 helårsarbetare ansvarat för utförande av uppdraget konsumentrådgivning samt budget- och skuldrådgivning.

Uppdraget genomförs genom att konsumentrådgivning samt budget- och skuldrådgivning ges via telefon och/eller mejl med den servicegrad som anges i kommunens servicepolicy. Om ett ärende är omfattande så bokas efter överenskommelse ett personligt möte. Information ges på plats i Nacka stadshus dagtid måndag till fredag under receptionens öppettider. Under 2019 har ansvariga handläggare även roterat mellan Fisksätra, Orminge och Älta bibliotek för så kallad drop-in-verksamhet.

Målgruppen för konsumentrådgivningen och budget- och skuldrådgivningen är nackabor. Det övergripande målet för den samlade verksamheten utgår ifrån skuldsaneringslagen som fastslår kommunens skyldighet att lämna råd och anvisningar i budget- och skuldfrågor till skuldsatta personer, samt Nacka kommuns mål om hög tillgänglighet och serviceskyldighet för nackabor.

Konsumentrådgivningen i Nacka arbetar förebyggande för att begränsa antalet behövande till budget- och skuldrådgivningen och behov av ekonomiskt bistånd. Bland de personer som kommer till budget- och skuldrådgivningen är det vanligt med skulder för konsumtion, såsom missade telefonräkningar, bundna abonnemang, lån till konsumtion och olika abonnemangstjänster såsom tidningsprenumerationer och nyckelabonnemang. Konsumentrådgivning för bra konsumentval minskar risken för överskuldsättning och ekonomiska problem, liksom eventuella kopplade kostnader för stödinsatser från kommunen och resten av samhället.

Konsumentrådgivningen ger råd och stöd kring köp, avtal och privatekonomi. I konsumentrådgivningsrollen ger ansvariga handläggare bland annat saklig och oberoende vägledning till nackabor i eventuella konsumenträttsliga tvister. Det kan



handla om felaktiga köp av till exempel mobilabonnemang och andra abonnemang inte sällan genomförda via telefonförsäljning. Ansvariga handläggare informerar respektive nackabo de har kontakt med om gällande lagstiftning och annat som är relevant för just deras frågeställning och anpassar informationen samt formulerar sig lättförståeligt utan att för den skull förenkla på ett sätt som blir missvisande. Konsumentrådgivningen är opartisk och hjälper både konsumenter och företag.

Vid budget- och skuldrådgivning utgår stödet från varje kunds särskilda situation och ansvarig handläggare fokuserar för att hitta individuella lösningar i varje ärende. Stödet kan bland annat handla om hjälp att upprätta en budget, ge stöd och råd i en skuldsituation, förhandla om en avbetalningsplan eller att ge stöd och råd inför en skuldsaneringsansökan och under hela skuldsaneringen. Det finns inget krav på att man ska ha haft kontakt med socialtjänsten eller någon annan del av kommunen tidigare. Budget- och skuldrådgivningen arbetar under sekretess.

Omvärld

Landets kommuner väljer olika alternativ för att erbjuda konsumentrådgivning. Konsumentverkets årliga kartläggning av kommunernas konsumentrådgivning visar att allt färre kommuner har konsumentrådgivning. Av landets 290 kommuner erbjöd 219 kommuner konsumentrådgivning under 2018, vilket är det lägsta antalet under 2000-talet. I dagsläget köper 100 av landets kommuner konsumentrådgivning medan 80 kommuner driver verksamheten i egen regi utan att sälja till någon annan medan ytterligare 39 kommuner även säljer verksamhet till annan kommun.¹

Under de senaste åren har antalet kommuner som har konsumentrådgivning och budget- och skuldrådgivning i en gemensam verksamhet ökat.²

Cirka 1,4 miljoner invånare som är 18 år eller äldre i Sverige saknade 2018 tillgång till kommunal konsumentrådgivning i hemkommunen. För Stockholms län var motsvarande siffror 500 391 invånare. Följande kommuner i Stockholms län saknade 2018 tillgång till en kommunal konsumentrådgivning; Danderyd, Haninge, Järfälla, Lidingö, Norrtälje, Nykvarn, Nynäshamn, Solna, Sundbyberg, Täby, Vallentuna, Vaxholm och Österåker, vilket motsvarar 27 procent av länets kommuner.³

Av de 71 kommuner som under 2018 inte erbjöd sina kommuninvånare konsumentrådgivning uppgav 63 kommuner att de hänvisar till Hallå konsument och 22 kommuner att de hänvisar till Allmänna reklamationsnämnden, ARN. Två kommuner hänvisar inte vidare alls. Av de som uppgav att de hänvisar till "Annat" är det exempelvis till kommunens egen hemsida, till Konsumentverket och till kommunens budget- och skuldrådgivare man då hänvisar till.⁴

¹ 2019:4 Läget i landet - KVL 2019 Konsumentverket 2019, sid 23

² 2019:4 Läget i landet - KVL 2019 Konsumentverket 2019, sid 27

³ 2019:4 Läget i landet - KVL 2019 Konsumentverket 2019, sid 17-19

⁴ 2019:4 Läget i landet - KVL 2019 Konsumentverket 2019, sid 29



I Konsumentverkets årliga kartläggning av kommunernas konsumentrådgivning konstateras att konsumenter för att kunna ta tillvara sina rättigheter behöver kunskap och tillgång till oberoende information och stöd. Det konstateras också att kommunernas konsumentvägledning, Hallå konsument, Konsument Europa och de fyra konsumentbyråerna ger oberoende och kostnadsfri hjälp till konsumenter samt att de kompletterar varandra för att ge ett gott konsumentstöd. Konsumentverket skriver vidare att kommunernas konsumentvägledning har en lokal förankring och kan ge ett mer personligt stöd med fysiska möten i de flesta kommuner som har konsumentrådgivning. Konsumentverket skriver också att en väl fungerande verksamhet behövs för att stödja konsumenter med särskilda behov, exempelvis personer med funktionsnedsättning eller språksvårigheter.⁵

I Statskontoret uppdrag: 2019:7 Det oberoende konsumentstödet som handlade om att bedöma om stödet till konsumenter i form av opartisk information och vägledning är ändamålsenlig och effektiv konstateras att konsumenter kan ha olika behov av stöd. Statskontoret anser att det oberoende konsumentstödet sammantaget har blivit mer ändamålsenligt och effektivt efter det att Hallå konsument inrättades men lyfter samtidigt fram att det också kan ha bidragit till att allt färre kommuner erbjuder konsumentvägledning. Stödet anses därmed ha försämrats för de konsumenter som behöver hjälp genom personliga möten.⁶

Behov

Kronofogdemyndigheten, KFM, har aviserat att de genom en förändrad kundresa framöver kommer att ha ett ökat fokus på uppsökande verksamhet för överskuldssatta personer som varit aktuella under en lång tid. Detta i syfte att öka antalet skuldsaneringsärenden. Ett sådant förändrat arbetssätt hos KFM skulle kunna innebära att fler personer hänvisas till kommunens budget- och skuldrådgivning.

Enhetens utredning och bedömning

Konsekvenser av avveckling av konsumentrådgivning

Vid en eventuell avveckling av kommunens konsumentrådgivning riskerar vissa konsumentgrupper att drabbas. Enskilda personer förlorar möjligheten att få individualiserad, kvalificerad rådgivning och hjälp i kommunen och hänvisas istället i första hand till den nationella konsumentrådgivningstjänsten Hallå konsument.

Konsumentrådgivningen utgör idag ett viktigt komplement till budget- och skuldrådgivningen. En farhåga om konsumentrådgivningen avvecklas är att nackabornas behov av budget- och skuldrådgivning ökar.

Konsekvenser för specifika målgrupper

Personer med funktionsvariationer, unga, äldre och personer med utländsk bakgrund är överrepresenterade inom budget- och skuldrådgivningen. Inte sällan förekommer här

⁵ 2019:4 Läget i landet - KVL 2019 Konsumentverket 2019, sid 3

⁶ Statskontoret utredning 2019:7 Det oberoende konsumentstödet, sid 6-9



konsumtionsskulder - lån, telefonabonnemang, abonnemangstjänster. Många äldre och personer med funktionsvariationer vittnar om att det är svårt att säga nej till aggressiva försäljare i gallerior och över telefon. Nyanlända i Sverige kan luras in i avtal som de, på grund av språkliga brister, inte förstår.

Kunder som är språksvaga i svenska språket och äldre erbjuds i dagsläget personliga möten vid behov. Dessa grupper bedöms vara extra sårbara på en komplex marknad då särskilt äldre och nyanlända har svårt att göra sina rättigheter gällande. Äldre, nyanlända och personer med funktionsvariationer kan ha svårare att ta till sig hjälp via internet och telefon. De kan därmed inte dra samma nytta av Hallå konsument som andra konsumenter, och utgör därmed den grupp som riskerar att drabbas hårdast av en eventuell avveckling av konsumentrådgivningen

Utan konsumentrådgivningen försvinner möjligheten att få hjälp från kommunen med anmälan till Allmänna reklamationsnämnden, med att bestrida en felaktig faktura, eller med tolkning av avtal.

Juridiska, ekonomiska och praktiska förutsättningar

Konsumentrådgivning är en frivillig verksamhet för kommunerna och det finns inga formella lagkrav på omfattning, benämning av tjänsten eller vad vägledningen ska innehålla.

Under 2019 har 2,75 helårsarbetare ansvarat för utförande av uppdraget, varav en heltidsarbetande konsult. Av den totalt nedlagda arbetstiden för budget- och skuldrådgivning samt konsumentrådgivning bedöms motsvarande en helårsarbetare avse specifika konsumentrådgivningsärenden. I samband med en eventuell avveckling av konsumentrådgivningen behövs därför ingen driftinskränkning av tillsvidareanställd personal.

I samband med ett eventuellt beslut att avveckla konsumentrådgivning i Nacka kommun behöver ett antal kommunikativa insatser genomföras. Bland annat bör beslutet kommuniceras via kommunens hemsida och ett antal trycksaker som i nuläget beskriver den samlade budget- och skuldrådgivningen samt konsumentrådgivningen behöver revideras. Vidare bör ansvarig verksamhet i samverkan med nu ansvariga handläggare gemensamt planera och besluta om hur framtida konsumentfrågor ska hänvisas.

Tidsplan

Ett eventuellt beslut att avveckla konsumentrådgivning i Nacka kommun bör kunna verkställas i samband med årsskiftet 2019/2020.

Förslagets ekonomiska konsekvenser

Arbets- och företagsnämndens kostnader för verksamheterna konsumentrådgivning samt budget- och skuldrådgivning är under innevarande år 2 181 000 kronor. Av dessa kostnader avser motsvarande en helårsarbetare konsumentrådgivning vilket innebär att



en avveckling av konsumentrådgivningen skulle motsvara en minskad kostnad med cirka 790 000 kronor per år.

Konsekvenser för barn

Eftersom konsumentrådgivningen är ett verktyg att förebygga skuldsättning skulle en avveckling av densamma riskera att fler barnfamiljer hamnar i skuld. Särskilt utsatta är barn i familjer där någon förälder har funktionsnedsättning eller språksvårigheter.

Handlingar i ärendet

1. Politikerinitiativ angående konsumentrådgivningen AFN 2019-08-28
2. Läget i landet – KVL 2019. En lägesbeskrivning av kommunernas konsumentvägledning, Konsumentverket, KO 2019:4.
3. Läget i landet – KVL 2019. Översikt, Konsumentverket, KO 2019:4.
4. Statskontoret utredning: 2019:7 Det oberoende konsumentstödet

Frida Plym Forshell
Arbetsmarknadsdirektör
Stadsledningskontoret

Pia Stark
Enhetschef
Etableringsenheten