Årsrapport Konsument Vänersborg 2017

Vänersborgs kommun

Verksamhetens uppdrag

Konsumentverksamheten skall genom råd och förbyggande verksamhet stödja kommuninvånarna till ett ekonomiskt och konsumentmässigt hållbart handlande. Uppdragen syftar till att den enskilde själv skall få de hjälpmedel som behövs för att på bästa sätt lösa sin situation.

Beskrivning

Konsumentverksamheten bedrivs av tre heltidstjänster och är organisatoriskt placerad under Kommunkansliet. Verksamheten består av konsumentvägledning (en tjänst) och budget- och skuldrådgivning (två tjänster).

Verksamhetens syfte

Syftet med konsumentvägledningen är att vägleda, utreda, analysera och informera om konsumentfrågor så att konsumentmedvetenheten ökar.

Syftet med budget- och skuldrådgivningen är att genom råd och stöd skapa bättre förutsättningar för den enskilde att själv upprätthålla ordning på sin privatekonomi.

Verksamhetsbeskrivning

Konsumentvägledningen ger råd och information till kommuninvånare och näringsidkare i olika konsumentfrågor. Det handlar om att både före och efter köp av en vara eller tjänst informera om konsumenträttigheter. Konsumentvägledaren arbetar förebyggande och genom direktrådgivning. Det förebyggande arbetet sker genom deltagande i mässor, kampanjer och föreläsningar för olika grupper av konsumenter och näringsidkare.

Direktrådgivningen handlar om att ge konsumenten råd och stöd i olika situationer t.ex. vid missnöje vid köp, svårighet att tolka avtal, hjälp vid reklamationer samt medling med näringsidkare. Ärenden löses om möjligt via telefonrådgivning eller e-post. Många ärenden är dock komplicerade och kräver ett personligt besök för att kunna lösa problemet.

Konsumentvägledningen bevakar även marknaden, så att lagar och regler inom konsumentområdet efterlevs. Det innebär att ha kontakt med lokal handel och näringsliv samt att utföra marknadsundersökningar enskilt eller i samarbete med Konsumentverket.

Budget- och skuldrådgivningen riktar sig till de kommuninvånare som behöver privatekonomisk rådgivning. Rådgivningen syftar till en ekonomisk rehabilitering tillsammans med den enskilde. Målet med rådgivningen är att hitta den bästa lösningen genom stödjande och motiverande samtal till praktisk hjälp beroende på behov. Den största delen av ärendena sker via personliga besök men även via telefon och e-post. En del vill ha ren budgetrådgivning medan andra sitter i en väldigt svårt ekonomisk situation med stora

skulder. En skuldsituation kan lösas genom hjälp med att ansöka om skuldsanering eller genom en frivillig uppgörelse med fordringsägarna. Under skuldsaneringsperioden på 5 år ska budget- och skuldrådgivaren vara behjälplig med råd och stöd vid behov. Kontakterna vid frivilliga uppgörelser kan också bestå under flera år. Råd och stöd skall även erbjudas de kommuninvånare som har sökt skuldsanering på egen hand under hela skuldsaneringsperioden.

Enligt nya skuldsaneringslagen för företagare som kom 1 november 2016 ska budget- och skuldrådgivningen vara behjälplig med råd och stöd under skuldsaneringens 3 år.

Konsumentverksamheten behöver synas i kommunen i olika sammanhang för att säkerställa att kommuninvånarna har kännedom om vilken hjälp verksamheten kan erbjuda. En stor del av verksamhetens aktiviteter är det förebyggande utåtriktade arbetet. Tanken är att öka kunskapen om vilken hjälp som erbjuds på Konsument Vänersborg och ge kommuninvånarna hjälp till självhjälp inom respektive område.

Beskrivning av verksamhetsåret

Konsumentvägledningen

Antalet ärenden och utåtriktade insatser har ökat under 2017 och är tillbaka på jämförbar nivå med 2015. Anledningen till nedgången under 2016 var flytt från kommunhuset på grund av arbetsmiljön och sjukskrivning under stor del av året.

Antal	2017	2016	2015
Ärenden	671	471	656
Kontakttillfällen	1 278	749	1 113
Utåtriktade insatser	149	79	148

Under 2017 har det skett en ökning av antal kontakttillfällen/ärenden. Ökningen har varit en trend under de senaste åren som håller i sig. Anledningen till ökningen är att ärendena är mer komplexa och att konsumenterna ofta återkommer på grund av att de behöver mer hjälp. En anledning är också att Konsumentverkets vägledningstjänst ”Hallå konsument” avlastar med enklare frågor och de mer komplexa hänvisas till konsumentvägledaren.

Många av de rådsökande har precis som tidigare år varit äldre personer och utrikesfödda. Dessa grupper är mer utsatta på grund av att de exempelvis inte har egen dator, inte kan språket, har svårt att hävda sin rätt och blir också mer utsatta för aggressiv marknadsföring än andra konsumenter. Detta medför att de behöver mer stöd i ärendehanteringen. Under 2016 och 2017 har verksamheten haft som ett uttalat mål att nå dessa två grupper. De behöver mer stöd vid reklamationer och kunskap om hur samhället fungerar.

Arbetet mot dessa grupper är ett pågående arbete som även kommer ske under 2018.

Försäljningsmetoder där det sker flest klagomål och förfrågningar är där konsumenten träffar säljaren i en butik, e-handel och telefonförsäljning, i nämnd ordning.

Antalet klagomål från konsumenter var 321 stycken och resterande var förfrågningar där den rådsökande efterfrågat information av olika slag.

De specifika varor och tjänster som det inkommer flest klagomål på är:

Klagomål vara	Klagomål tjänst
Fordon	Hantverkstjänster
Elektronik	Telekom
Hem och trädgård	Bilreparationer

När det gäller fordon så är det klagomål främst kring begagnade bilar och att de inte håller vad konsumenten förväntar sig. Elektronik handlar mest om trasiga mobiltelefoner och hem och trädgård kring möbler och inredning.

Bostadstjänsterna handlar främst om hantverkstjänster. Klagomålen på hantverkare handlar många gånger om att arbetet blev dyrare, tog längre tid eller inte blev utfört på det sätt som konsumenten trodde var överenskommet. Mängden klagomål handlar inte om att företagen för den skull behöver vara oseriösa. Det handlar ofta om att båda parter behöver förstå vikten av att kommunicera kring tjänsten och de förväntningar som finns bör vara uttalade mellan parterna. Här är det viktigt att ha ett skriftligt avtal när konsumenten gör kanske en av sina största ekonomiska affärer i livet. Vi ser även en viss ökning kring hyresrelaterade frågor.

När det gäller telekom och de tjänster som finns där så är det till största delen klagomål kring mobiltelefonitjänster under 2017 till skillnad från 2016 då det var fast telefoni som låg i topp. Minskningen av fasta telefoner tros vara orsak till förändringen.

Om man tittar på vad det är för typ av klagomål och förfrågningar som inkommer så handlar det om fel i vara/tjänst, avtals- och prisvillkor, råd innan köp och ångerrätt. Om vi jämför konsumentproblemen i Vänersborg med länet och landet så ser det i stort likadant ut.

Under 2017 har konsumentvägledaren bistått Konsumentverket i att utbilda nya konsumentvägledare vid två tillfällen.

Beskrivning av verksamhetsåret

Budget- och skuldrådgivningen

Konsumentverket fick i uppdrag av regeringen att ta fram rekommendationer för kommunal budget- och skuldrådgivning. Rekommendationerna kom ut januari 2017 och ska bidra till att verksamhetens roll stärks, kvaliteten ökar och att variationerna mellan kommunerna minskar. I verksamheten implementerar vi rekommendationerna genom att aktivt arbeta med LEAN-kartläggning som även fortsätter under 2018.

Antalet inkomna ärenden till verksamheten var under året 133 stycken att jämföra med föregående års 141. Statistiken från Kronofogdemyndigheten visar att under 2017 har det inkommit 64 skuldsaneringsansökningar till Kronofogden från Vänersborgs kommun varav 40 stycken har gått via Budget- och skuldrådgivningen. Över 60 % kontaktar budget- och skuldrådgivningen för hjälp med ansökan.

Ärenden	2017
Inkomna	133
Kö som väntar på tid	35
Avslutade	73
Avbrutit	27
Inskickade skuldsaneringar	40
Beviljade skuldsaneringar	27

Kronofogdens statistik över Vänersborgs kommun visar att 35 ansökningar har beviljats under året där 27 av dem har kontakt med budget- och skuldrådgivningen. 182 stycken skuldsaneringar var pågående under året där budget- och skuldrådgivningen ska bistå med råd och stöd under hela skuldsaneringsperioden. Oftast handlar det om omprövningar och att förhindra ny skuldsättning på grund av ändrade hushållsförhållanden. Dessa ärenden är oftast akuta och kräver snabb handläggning. Under 2017 var antalet skuldsatta personer i Vänersborgs kommun 1 342 stycken hos kronofogden varav 133 stycken har kontaktat Budget- och skuldrådgivningen för vidare råd och stöd.

På grund av verksamhetsförändringar så som personalomsättning, rekommendationer och nya lagar har kötiden legat i genomsnitt på 3 veckor. 35 av 133 väntar på en tid men får telefonrådgivning och direktnummer under kötiden. Kronofogden har en kötid på 21 veckor för inskickade skuldsaneringsansökningar innan de får en handläggare. Handläggningstiden fram till beslut är längre vilket medför oro för konsumenten och medför fler rådgivningssamtal till Budget- och skuldrådgivningen.

Den vanligaste inkomstkällan för den sökande är fortfarande lön följt av sjuk- och aktivitetsersättning. Under en skuldsanering betalar man själv på

sina skulder enligt den betalningsplan som fastställts i beslutet. Kronofogden räknar fram ett individuellt betalningsutrymme för den sökande. Hur stort detta är beror på inkomst, bostadskostnad och familjesituation. Av våra sökande är det vanligast att man har ett betalningsutrymme på 0 kronor per månad. Den näst största gruppen har ett betalningsutrymme mellan 2 500 kronor – 4 999 kronor per månad.

De flesta sökande under året hade skulder som storleksmässigt låg i intervallet 300 tkr till 499 tkr och näst störst 500 tkr – 999 tkr. Vanliga skuldtyper är konsumtionsskulder, kommunikationsskulder samt övrig skuld. I kategorin övrig skuld finns många gånger blanco lånen. Att konsumtionsskulder är vanligast beror på att individen ofta har levt med skulder under en lång tid och försökt att täcka vardagliga kostnader så som mat, kläder till barnen och sjukvård med olika typer av krediter.

Enligt rekommendationerna ska budgetrådgivning ingå i varje ärende. Som en del i det dagliga arbetet ingår även att ge den rådsökande stöd vid överklaganden, kompletteringar och omprövningar i skuldsaneringsärenden och frivilliga uppgörelser. De frivilliga uppgörelserna är ofta svåra att genomföra på grund av att den rådsökande sällan har betalningsutrymme.

Förutom mer omfattande rådgivningsärenden lämnades även rådgivning via telefon och vid enstaka besök vid 172 tillfällen.

Förebyggande arbete

Under året har Konsument Vänersborg haft fokus på att nå de kommuninvånare som är nya i Sverige.

Enligt vår uppdragsbeskrivning ska vi hjälpa den enskilde att själv hitta de verktyg som behövs för ett konsumentmässigt och ekonomiskt hållbart handlande. Det förebyggande arbetet förutsätter information om både konsumenträtt och privatekonomi för att stärka konsumentens rättigheter och möjligheter att göra välgrundade val. Det förebyggande arbetet sker även i samarbete med externa och interna verksamheter riktat mot olika målgrupper. I det förebyggande arbetet ingår även att utveckla eget speciellt anpasssat föreläsnings- och informationsmaterial för att sprida information, kunskap och marknadsföra verksamheten.

Föreläsningar har i huvudsak riktats mot de grupper som bedöms som mest utsatta såsom nyanlända, invandrargrupper, äldre, ungdomar och arbetslösa. Under året har verksamheten haft 149 st. utåtriktade insatser riktat till olika organisationer och utifrån målgrupperna. Vid 50 tillfällen har konsumentvägledare och budget- och skuldrådgivare gemensamt representerat verksamheten.

De utåtriktade insatserna har under åren fått ta en stor del av arbetstiden. I förhållande till landet och regionen i övrigt arbetar konsumentvägledaren mycket förebyggande. Verksamheten har via föreläsningar under 2017 nått

2 749 kommuninvånare jämfört med 1 562 invånare under 2016 och motsvarande siffra under 2015 var 2 221 invånare. Det förebyggande arbetet tar mer tid men vi når fler invånare och kan förmedla kunskap för att minimera risken att kommuninvånarna ska hamna i konsumentrelaterade och ekonomiska problem.

Vänersborg	Länet	Landet
22 %	5 %	5 %

Vänersborg lägger mer resurser på utåtriktade insatser jämfört med både länet och landet.

Kampanjer under året har bland annat riktats mot unga som fyllt 18 år. De har fått personligt utskick med information om konsumtion och ekonomi samt att Konsument Vänersborg finns som stöd om det finns behov. Hela verksamheten har även haft en heldag med föreläsningar och utställning på Birger Sjöberggymnasiet.

Information och reflexer har delats ut till allmänheten vid Resecentrum under årets mörkaste period. Detta med tanke på den undersökning som Konsumentverket gjort och som visar att 4 av 5 konsumenter inte vet vad de har för rättigheter.

Under året har Konsument Vänersborg nått ut genom ett antal nya kontaktvägar/mötesplatser med fokus riktat mot målgruppen ”Nya i Sverige”.
- Mötesplats Vänersborg på Vänerparken på torsdagar
- SFI, Svenska för invandrare
- Föräldrasamverkan Tärnanskolan

I övrigt har även information och utbildning skett till redan befintliga kontakter. Som exempelvis KRAMI, pensionärsföreningar, fackliga utbildningar och vuxenpsykiatrin. Konsument Vänersborg har även deltagit på Bomässan.

På uppdrag av Konsumentverket har uppföljning av 2016 års marknadsundersökning av hoppborgar genomförts. Konsumentverket har kännedom om flera allvarliga olyckor där hoppborgar varit inblandade. Det handlar om skallskador där barn ramlat ut från hoppborgar på hårt underlag och på grund av bristande säkerhet. Verksamheten har bistått med att göra kontroll av hoppborgar som var uppställda i kommunen under Aqua Blå och på Ursands Camping.

Under Aqua Blå dagarna 2016 kom det in anmälningar kring canvasförsäljare som var på plats. Anmälningarna handlade om oseriösa och aggressiva försäljningsmetoder. Kontakt har tagits med arrangörerna av Aqua Blå för att inför 2017 minska risken för att liknande händelser inträffar. Ett positivt resultat var att inga anmälningar kom in efter festivalen 2017.

Omvärldsanalys

Vi har under 2016/2017 sett att det är fler konsumenter som har frågor angående hyresavtal. Hyresproblematiken handlar främst om renoveringsbehov, höga hyror och renoveringskrav när hyresgästen flyttat ut. I Trollhättan ser motsvarande verksamhet att utmätning av bostäder har ökat. Med tanke på den utvecklingen kommer vi att undersöka möjligheten till ett vräkningsförebyggande arbete under 2018. Båda dessa områden är hyresrelaterade och verksamheten har för avsikt att göra en kombination av utåtriktat arbete kring dessa frågor.

Under 2018 är det planerat gemensamma aktiviteter inom Trestadsområdet gällande pensioner och information riktad till seniorbolag i området. Exempel på andra aktiviteter under året är utskick till 18-åringar och en riktad insats mot skogs- och jordbruksfastighetsägare. Vi har som tidigare år ett fokusområde och under 2018 kommer det omfatta vår kommunikation med allmänheten där hemsidan och Facebook ska utvecklas.

Nya lagar som läggs fram och eventuellt går igenom under 2018 är skriftliga avtal vid telefonförsäljning och stärkt konsumentskydd på marknaden för snabblån och andra högkostnadskrediter. Under åren har båda dessa områden varit ett stort nationellt återkommande problemen för konsumenter. Konsumentverket och andra intressenter har efterfrågat nya lagar kring dessa områden.

Vänersborg den 6 februari 2018

Tina Lundström
Konsumentvägledare

Elisabet Berg
Budget- och skuldrådgivare

Peter Torberntsson
Budget- och skuldrådgivare