

Läget i landet – KVL 2017

- en sammanfattande lägesbeskrivning av den kommunala konsumentvägledningen

Läget i landet, KVL 2017
Konsumentverket 2017

Ansvarig handläggare: Helena Olofsson och Margareta Lindberg

1 Sammanfattning

Kommunernas konsumentvägledning, Hallå konsument, Konsument Europa och de fyra konsumentbyråerna ger alla oberoende och kostnadsfri hjälp till konsumenter. De är beroende av och kompletterar varandra för att sammantaget ge ett gott konsumentstöd. Kommunernas konsumentvägledning har, till skillnad från den nationella vägledningen, den lokala förankringen och kan ge ett mer personligt stöd. De får alltmer komplicerade ärenden där konsumenten kan återkomma till samma person. I många kommuner erbjuds också fysiska möten och hjälp att tolka avtal eller andra dokument. Några kommuner hjälper också till att medla mellan konsument och företagare. Genom utåtriktade insatser får invånarna kännedom om konsumenträtt och att verksamheten finns där för att kunna ge stöd. Det kan ibland förhindra onödiga tvister. En väl fungerande verksamhet behövs även för att stödja konsumenter med särskilda behov, exempelvis personer med funktionsnedsättning eller språksvårigheter.

Fortfarande erbjuder de flesta av landets kommuner, 248 av 290, konsumentvägledning. Den negativa trenden att antalet kommuner som erbjuder konsumentvägledning minskar har dock fortsatt då fjorton kommuner har lagt ned. Samtidigt har tre kommuner, Finspång, Gotland och Vallentuna startat upp verksamhet. Antalet frågor registrerade i det kommunala statistikverktyget Konstata har under 2016 sjunkit liksom antal kommuner som registrerar ärenden.

Antalet kommuner som saknar verksamhet har ökat från 20 (2015) och 31 (2016) till 42 i år. Antalet personer som saknar tillgång till konsumentvägledning i sin kommun har därmed ökat, från cirka 780 000 förra året till 944 000 i år.

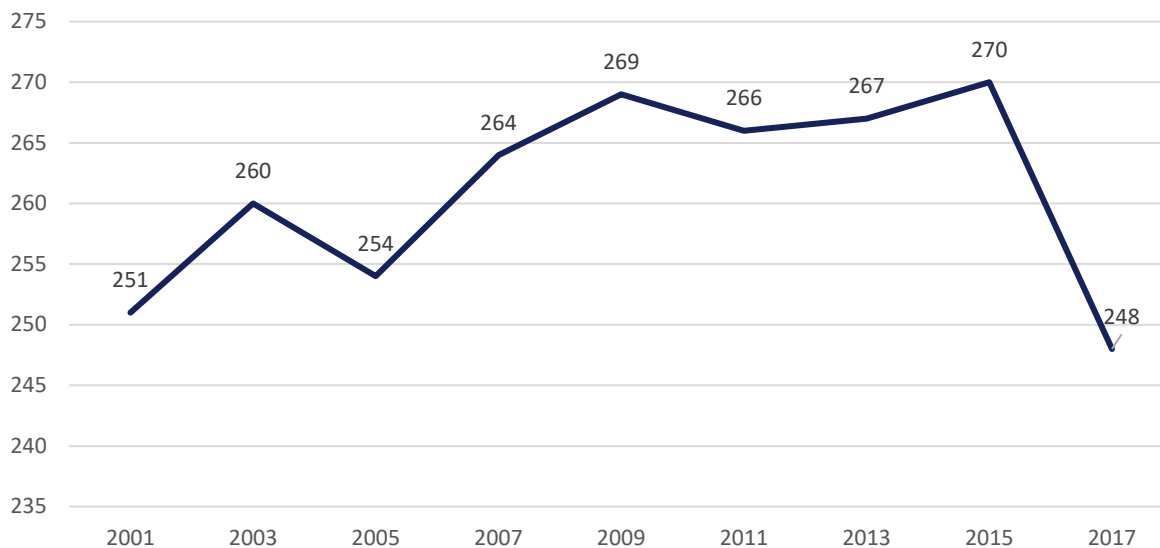
Cirka 250 personer arbetar med konsumentvägledning i kommunerna. Det är drygt 60 personer som ägnar mer än fyra dagar i veckan åt konsumentvägledning. Var tredje vägledare, 82 av dem, arbetar som mest en halv dag i veckan med konsumentvägledning. Av dem arbetar 43 personer maximalt två timmar per vecka. Den totala arbetstiden som läggs på konsumentvägledning i landet motsvarar 104 årsarbetskrafter, vilket är tre årsarbetskrafter färre än ifjol och 21 färre jämfört med 2015.

112 kommuner köper sin konsumentvägledning av annan kommun eller konsult. Det är sju kommuner färre som köper sin verksamhet i år.

Allra mest tid lägger konsumentvägledare på direktrådgivning till enskild konsument – två tredjedelar av arbetstiden. Arton procent läggs på utåtriktade insatser. Insatserna kan till exempel vara att informera skolungdomar och företagare om konsumenträtt eller att medverka i media. Resterande tid läggs på internt arbete, såsom samverkan, administration och omvärldsbevakning. Hur arbetstiden fördelas varierar dock mycket mellan kommunerna. Nästan 40 procent av kommunerna gör inga utåtriktade insatser alls.

2 Antal kommuner som har konsumentvägledning

248 kommuner erbjuder konsumentvägledning till sina invånare. Det är det lägsta antalet under 2 000-talet.



3 Län där samtliga kommuner har konsumentvägledning

I åtta av landets 21 län erbjuder samtliga kommuner konsumentvägledning. Gotland är ett nytt län på listan medan Kronoberg numera fallit ifrån då de nu har kommuner som saknar konsumentvägledning.

Län där samtliga kommuner har KVL
Blekinge län
Gotlands län
Gävleborgs län
Hallands län
Jämtlands län
Jönköpings län
Södermanlands län
Uppsala län

4 Kommuner och län som saknar konsumentvägledning

De län i landet där störst andel invånare saknar kommunal konsumentvägledning är Värmland och Västernorrland. Där saknar ungefär var tredje invånare tillgång till detta. Genomsnittet för landet är nio procent. Knappt 944 000 personer saknar kommunal konsumentvägledning idag att jämföra med knappt 780 000 ifjol. Året dessförinnan var det 523 000 personer som saknade.

Kommun	Antal invånare som saknar KVL	Antal invånare i länet	Andel som saknar KVL
Riket	943 583	9 995 153	9 %
Stockholms län	309 687	2 269 060	14 %
Danderyd	32 653		
Lidingö	46 853		
Nynäshamn	27 752		
Solna	78 129		
Täby	69 386		
Vaxholm	11 621		
Österåker	43 293		
Östergötlands län	7 809	452 105	2 %
Valdemarsvik	7 809		
Kronobergs län	41 751	194 628	21 %
Alvesta	19 850		
Tingsryd	12 393		
Uppvidinge	9 508		
Kalmar län	24 325	242 301	10 %
Borgholm	10 930		
Mönsterås	13 395		
Skåne län	113 213	1 324 565	9 %
Båstad	14 614		
Kristianstad	83 191		

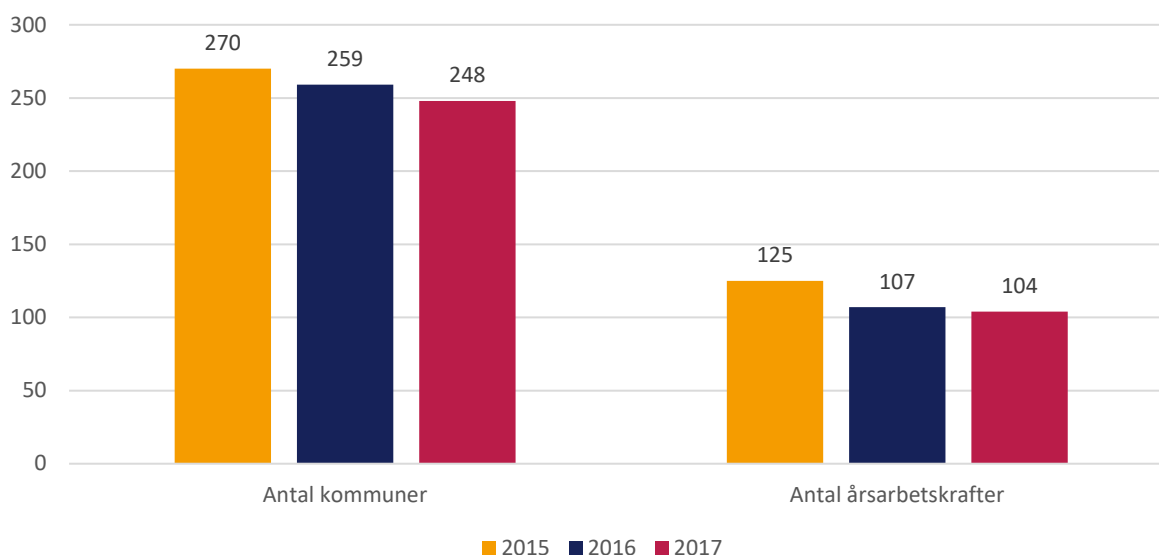
Kommun	Antal invånare som saknar KVL	Antal invånare i länet	Andel som saknar KVL
Skurup	15 408		
Västra Götalands län	159 844	1 671 783	10 %
Alingsås	40 045		
Falköping	32 806		
Herrljunga	9 486		
Kungälv	43 289		
Mark	34 218		
Värmlands län	96 553	279 334	35 %
Arvika	26 054		
Eda	8 526		
Forshaga	11 451		
Grums	9 063		
Hagfors	11 917		
Kil	11 800		
Munkfors	3 738		
Storfors	4 046		
Årjäng	9 958		
Örebro län	21 334	294 941	7 %
Kumla	21 334		
Västmanlands län	15 854	267 629	6 %
Norberg	5 795		
Surahammar	10 059		
Dalarnas län	49 479	284 531	17 %
Leksand	15 507		
Ludvika	26 933		
Älvdalen	7 039		

Kommun	Antal invånare som saknar KVL	Antal invånare i länet	Andel som saknar KVL
Västernorrlands län	81 233	245 572	33 %
Härnösand	25 269		
Örnsköldsvik	55 964		
Västerbottens län	19 625	265 881	7 %
Norsjö	4 125		
Vilhelmina	6 805		
Vännäs	8 695		
Norrbottens län	2 876	250 570	1 %
Arjeplog	2 876		

5 Kommuner som har konsumentvägledning och antal årsarbetskrafter

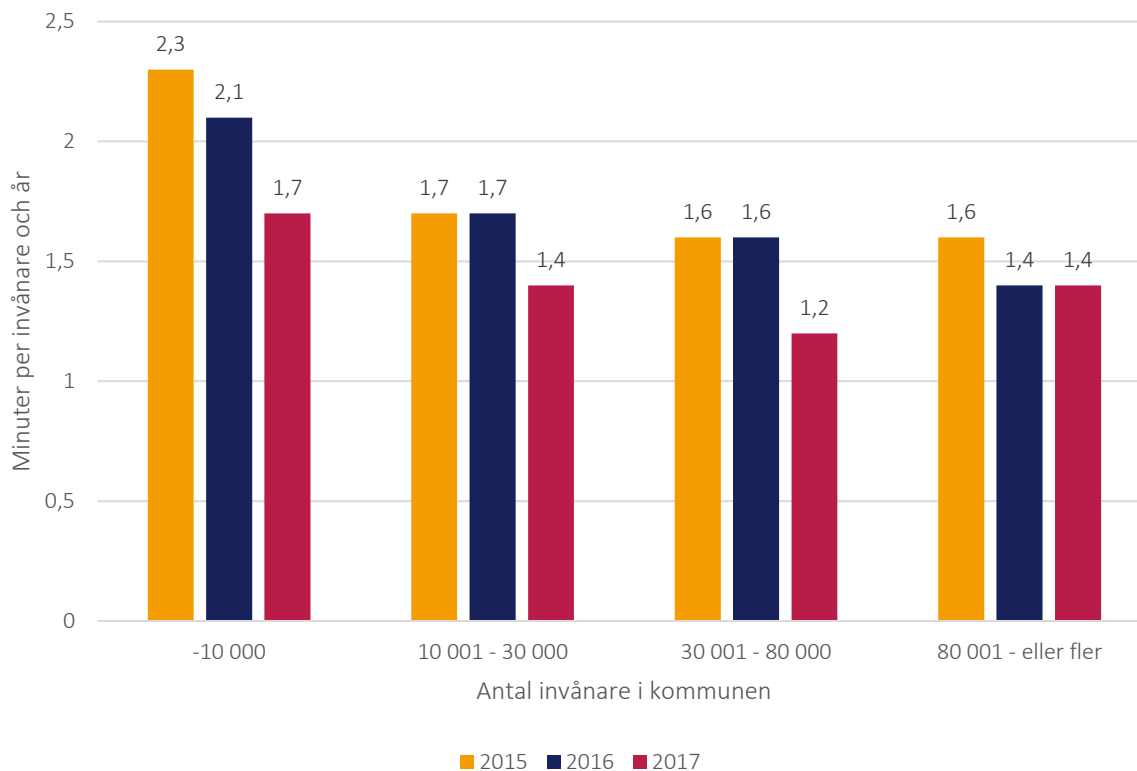
248 kommuner har konsumentvägledning. Det är elva kommuner färre än i fjol då fjorton har lagt ned sin verksamhet medan tre har startat upp sen dess.

Årsarbetskrafterna har minskat med tre till 104 årsarbetskrafter.



6 Genomsnittlig tid utifrån invånarantal

De största kommunerna i landet har lika mycket tid i genomsnitt som ifjol. Övriga kommuner har minskat sin tid.



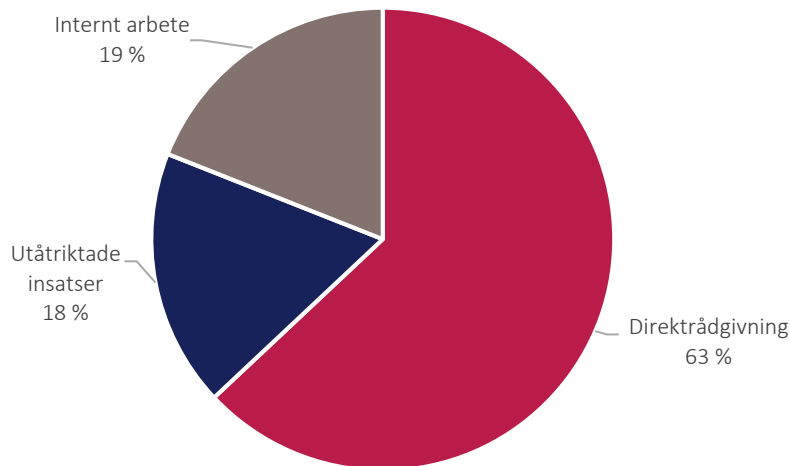
7 Jämförelse mellan de tre största kommunerna

De tre största kommunerna i landet lägger många timmar på konsumentvägledning men det är många som ska dela på tiden. Det blir därför mindre konsumentvägledning fördelat på invånare än genomsnittet i landet. Malmö har dock utökat sin verksamhet från 96 timmar ifjol till 120 i år, och har gått från 0,9 till 1,1 minuter per invånare. Göteborg har minskat från 230 timmar till 200 och därmed minskat tiden från 1,3 till 1,1 minuter. Stockholm har ökat tiden från 215 till 224 timmar men det gör ingen skillnad i tid per invånare.

Kommun	Invånare	Timmar per vecka	Minuter KVL per invånare och år
Göteborg	556 640	200	1,1
Malmö	328 494	120	1,1
Stockholm	935 619	224	0,7

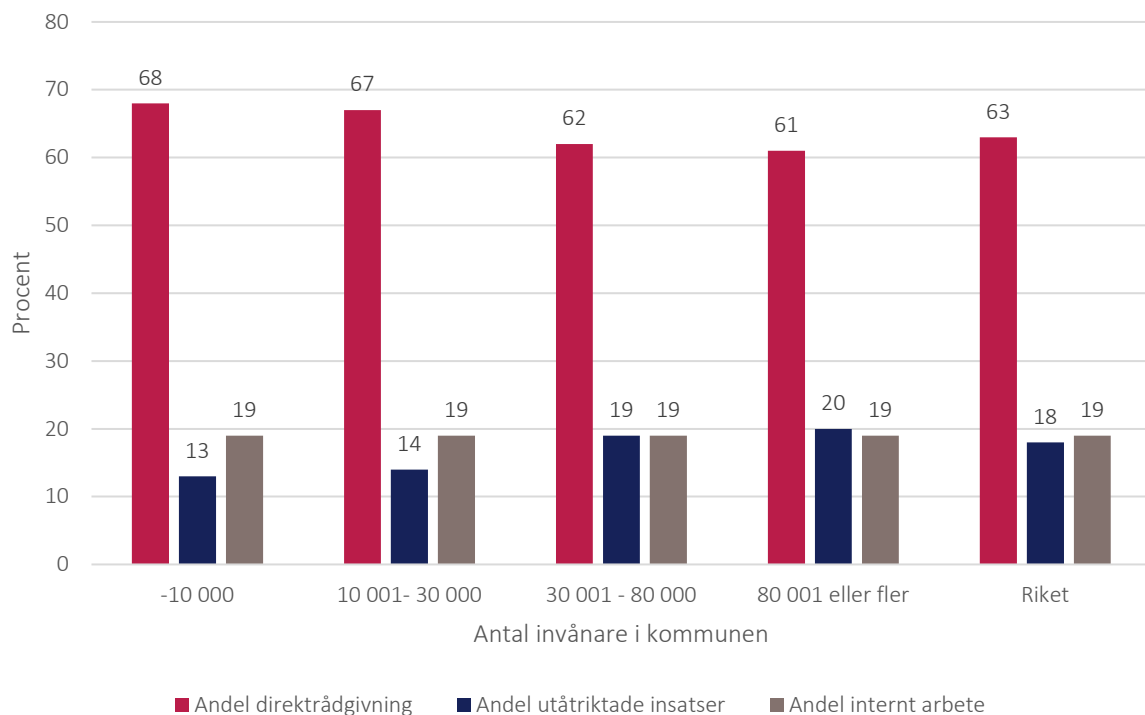
8 Arbetstidens fördelning

Fördelningen mellan de olika arbetsuppgifterna direktrådgivning, utåtriktade insatser och internt arbete ser ut ungefär som tidigare år. Ifjol var det 65 procent som lades på direktrådgivning, i år är det 63 procent. Utåtriktade insatser och internt arbete har ökat med en procent var.



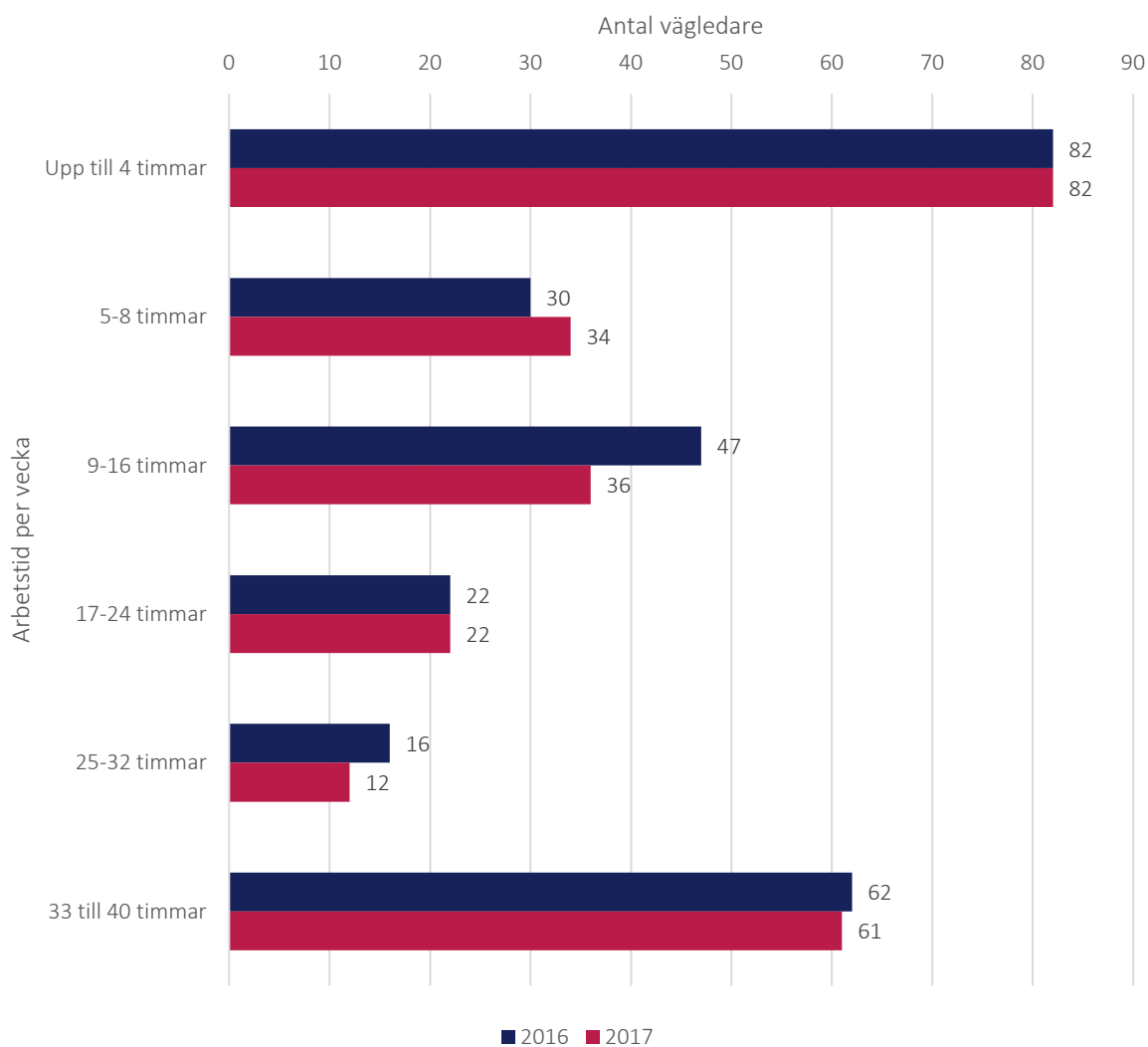
De större kommunerna lägger en större andel av arbetstiden på utåtriktade insatser medan internt arbete inte skiljer sig åt mellan kommunerna oavsett kommunstorlek. Det är 94 kommuner i landet som inte gör några utåtriktade insatser alls. Det motsvarar 38 procent av de kommuner som erbjuder konsumentvägledning.

Arbetstidens fördelning utifrån kommunstorlek



9 Konsumentvägledarnas arbetstid

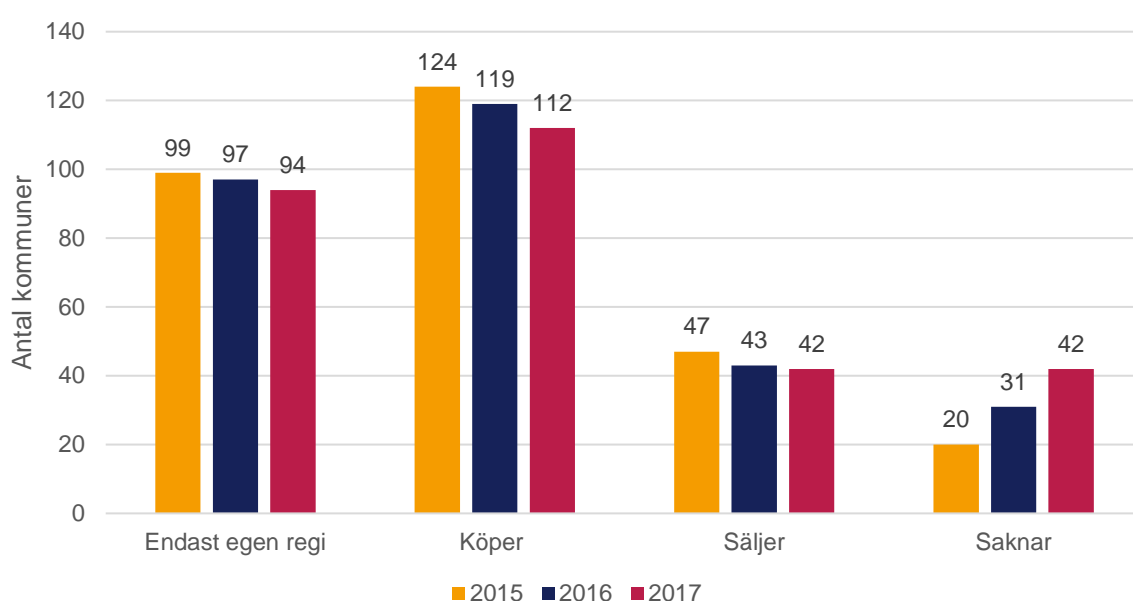
247 personer arbetar med konsumentvägledning jämfört med 259 personer förra året. 82 av dem arbetar max fyra timmar per vecka varav 43 av dem arbetar max två timmar. 17 procent av alla som arbetar med konsumentvägledning arbetar alltså maximalt 2 timmar per vecka med konsumentvägledning. 61 personer arbetar 33 timmar eller mer per vecka.



10 Kommunernas organisation – köper, säljer eller egen regi

I år är det 112 kommuner som köper konsumentvägledning av annan kommun eller konsult. Det är lika många kommuner, 42 stycken, som säljer som det är kommuner som saknar konsumentvägledning. 94 kommuner väljer att ha sin verksamhet i egen regi.

Oavsett om kommuner köper, säljer eller endast har egen verksamhet har antalet minskat sen tidigare år. Det beror helt enkelt på att fjorton kommuner lagt ned sin verksamhet sen ifjol. Arboga köpte av Köping under långtidssjukskrivning men har nu egen igen. Växjö har också valt att ha sin verksamhet i egen regi istället för att köpa. Vadstena har gjort tvärtom. De köper av Motala i år och hade egen konsumentvägledning förra året.



Tre kommuner, Finspång, Gotland och Vallentuna har startat upp verksamhet sedan ifjol. Vallentuna köper konsumentvägledning av konsult och de andra två kommunerna driver verksamheten i egen regi. Fagersta sålde verksamhet ifjol men har istället valt att köpa av Smedjebacken i år.

Förändringar i organisation	Köper 2017	Säljer 2017	Egen 2017	Lagt ned 2017
Saknade 2016	1		2	
Sålde 2016	1			
Köpte 2016			2	8
Egen 2016	1			6

De 14 kommuner som har lagt ned är:

- Alingsås (hade KVL i egen regi förra året)
- Alvesta (köpte av Ljungby förra året)
- Båstad (hade KVL i egen regi förra året)
- Falköping (köpte av Råd&Rön förra året)
- Forshaga (köpte av Karlstad förra året)
- Grums (hade KVL i egen regi förra året)
- Kil (hade KVL i egen regi förra året)
- Mark (köpte av Kungsbacka förra året)
- Norberg (köpte av Fagersta förra året)
- Norsjö (köpte av Skellefteå förra året)
- Storfors (hade KVL i egen regi förra året)
- Tingsryd (köpte av Ljungby förra året)
- Uppvidinge (köpte av Ljungby förra året)
- Örnsköldsvik (hade KVL i egen regi förra året)

11 Beskrivning av verksamheten

Konsumentverkets bedömning är att allt fler kommuner erbjuder enklare konsumentvägledning i kommunala kontaktcentrum samtidigt som färre arbetar med fördjupad rådgivning till konsumenter.

I årets enkät fick kommunerna för första gången ta ställning till två beskrivningar av konsumentvägledning. 104 kommuner har angett att deras konsumentvägledning bäst överensstämmer med beskrivningen:

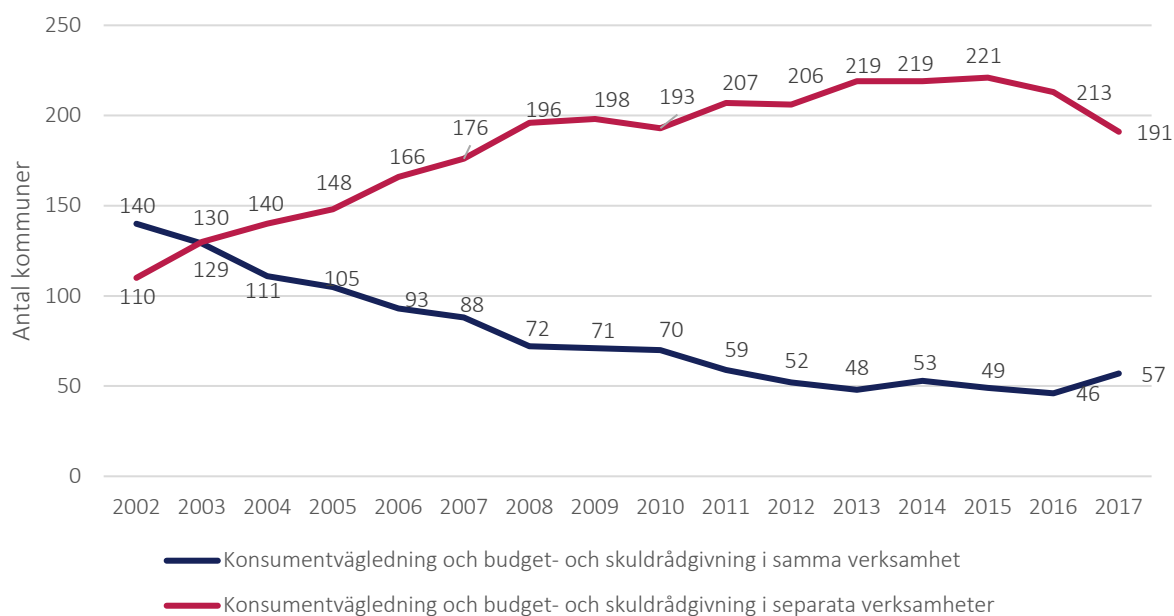
Vi ger grundläggande information till enskilda konsumenter om deras rättigheter och hänvisar sedan vidare till andra som kan ge ytterligare stöd. Vid en tvist hänvisar vi konsumenten till den instans som prövar tvisten, till exempel Allmänna reklamationsnämnden.

Övriga 144 kommuner har angett att deras konsumentvägledning bäst överensstämmer med beskrivningen:

Vi ger juridisk rådgivning i enskilda konsumentärenden, medverkar aktivt till att lösa reklamsfrågor och lägger fram förslag till uppgörelser. Vid en tvist ger vi råd om hur konsumenten ska gå till väga vid en anmälan till den instans som prövar tvisten, till exempel Allmänna reklamationsnämnden.

12 Konsumentvägledning med eller utan budget- och skuldrådgivning

I början av 2000-talet var det ganska vanligt att konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning låg i samma verksamhet. Det blev sedan färre och färre kommuner för varje år som valde att ha gemensam verksamhet. Nu ser vi dock en ökning av antalet kommuner som valt att ha det så. En förklaring kan vara att allt fler kommuner väljer att ha så kallade kontaktcenter där kommunen samlar flera verksamheter.



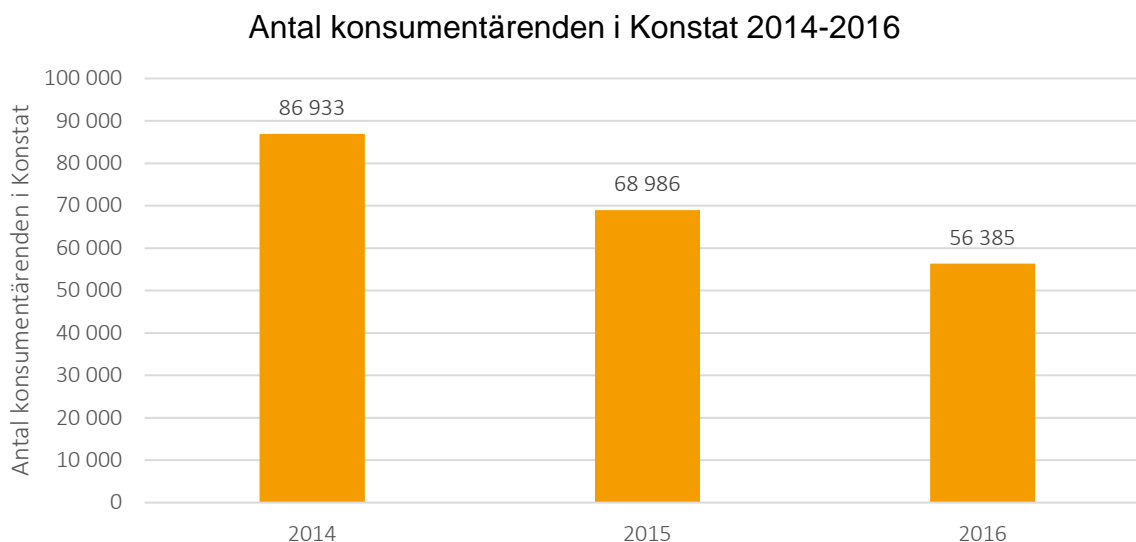
13 Konsumentstatistik

Kommunernas konsumentvägledning, Hallå konsument, Konsument Europa och de fyra konsumentbyråerna ger alla oberoende och kostnadsfri hjälp till konsumenter. De är beroende av och kompletterar varandra för att sammantaget ge ett gott konsumentstöd. Här presenteras statistik för 2016 från de olika aktörerna samt från Allmänna reklamationsnämnden (ARN) som prövar konsumenttvister.

13.1 Ärenden hos konsumentvägledarna

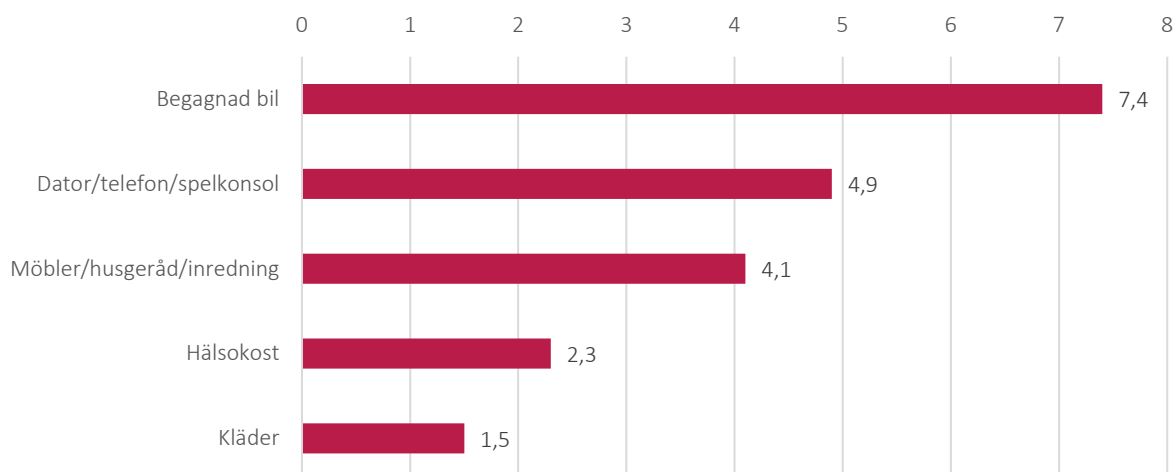
Konstat är ett statistikverktyg för omvärldsbevakning av ärenden som inkommit till den kommunala konsumentvägledningen. Det är särskilt avsett för att fånga upp problem och tendenser inom konsumentområdet. Konsumentverket tillhandahåller och administrerar Konstat som erbjuds till alla kommuner. Under 2016 har 223 av landets konsumentvägledningar använt verktyget. Det är en minskning med 13 kommuner från föregående år.

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 2016 registrerades cirka 56 000 konsumentärenden i Konstat fördelat på 80 procent klagomål och 20 procent förfrågningar. Det är en minskning av ärenden med cirka 18 procent från 2015. I och med att den nationella upplysningstjänsten Hallå konsument öppnade den 31 mars 2015 finns det ytterligare en aktör som hjälper konsumenterna med ett oberoende konsumentstöd. Vi bedömer att detta är en förklaring till den fortsatta minskningen av antalet ärenden till kommunerna. Färre kommuner erbjuder dessutom konsumentvägledning vilket gör att fler konsumenter än tidigare saknar möjlighet att vända sig till den kommunala konsumentvägledningen.

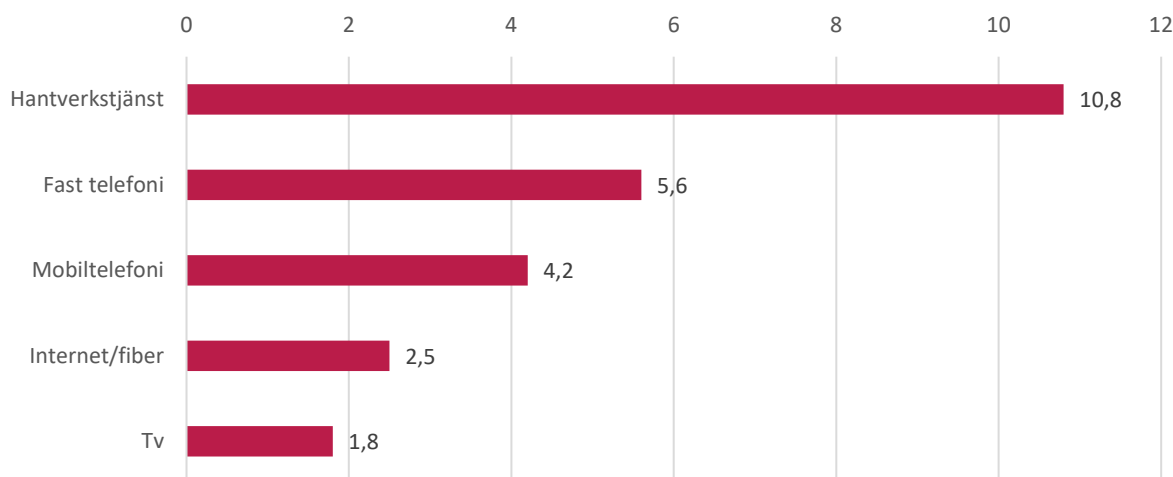


Det vanligaste konsumentklagomålet under 2016 som gällde varor var köp av begagnad bil medan den vanligaste tjänsten rörde hantverkstjänster. Här presenteras topp fem för respektive varor och tjänster som det klagas mest på.

Topp 5 konsumentärenden 2016 i procentuell andel - Varor



Topp 5 konsumentärenden 2016 i procentuell andel - Tjänster



De utåtriktade insatserna som sker i kommunerna är viktiga och kan göra konsumenterna mer medvetna och säkra. Cirka 3 300 utåtriktade insatser genomfördes under året av kommunala vägledare (samma antal som 2015). Av dessa har:

- 30 procent skett med hjälp av massmedier
- 71 procent handlat om information eller utbildning till olika målgrupper
- 34 procent varit riktade till skolan

Utöver konsumentärenden och utåtriktade insatser hanterade vägledarna ytterligare cirka 7 000 ärenden under 2016 (2015: cirka 7 700). 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.

13.2 Hallå konsument besvarar 400 frågor om dagen

Upplysningstjänsten Hallå konsument är rikstäckande och samordnas av Konsumentverket. Tjänsten, som startade 31 mars 2015, drivs i samverkan med tolv informationsansvariga myndigheter och de fyra konsumentbyråerna.

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

Vägledarna besvarar cirka 400 frågor dagligen, 71 procent av dessa är kontakter via telefon. De allra flesta frågor, drygt 90 procent, är konsumentrelaterade. Cirka 85 procent handlade om problem efter ett köp. Allra vanligast är att konsumenter frågar om bilar samt om hantverkstjänster. Drygt tio procent av alla frågor handlar om köp från andra länder. Var tredje som kontaktar Hallå konsument har antingen handlat via internet eller blivit kontaktad av en försäljare via telefon och frågorna handlar då oftast om hur ångerrätt och reklamationsrätt fungerar. Vanliga frågor handlar i de fallen om huruvida konsumenten har lagstadgad ångerrätt eller om hur reklamationsrätten fungerar.

Webbplatsen www.hallakonsument.se besöks av ca 175 000 personer varje månad.

Webbplatsens mest besökta sidor innehåller efterköpsrelaterad information, exempelvis sidorna *Ångerrätt*, *Reklamera när du inte är nöjd* samt *Klagoguiden*. Det sakområde som har fått flest besök är bilar medan det mest välbesökta verktyget på hallakonsument.se är Budgetkalkylen.

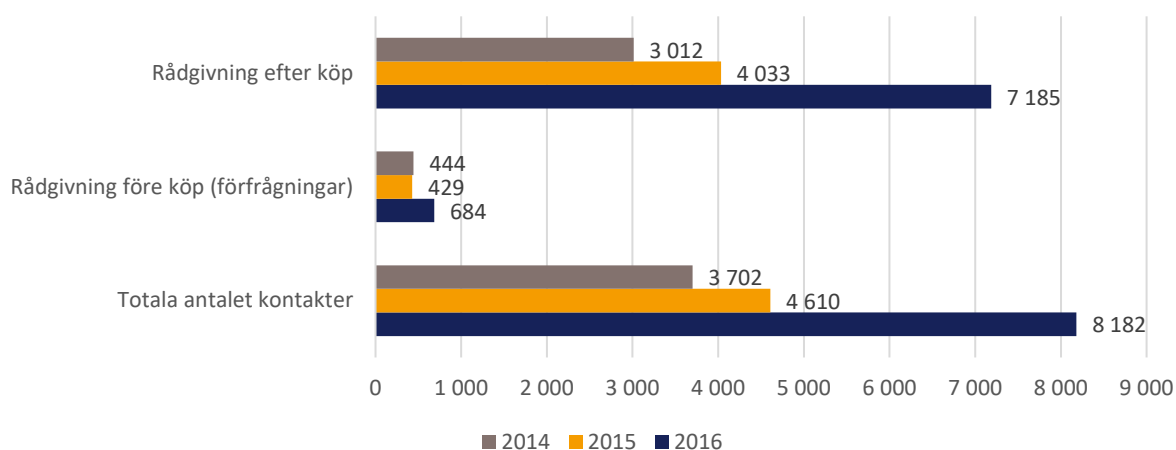
Redan från första dagen har Hallå konsument varit väl använd vilket ganska ofta innebär långa väntetider, speciellt i telefonen. Under 2016 besvarades 94 000 frågor i vägledningen och webbplatsen hade 1,5 miljoner besök både från mobil och dator.

Under 2016 hänvisades 7 480 konsumenter från vägledarna på Hallå konsument till kommunal konsumentvägledning. 347 hänvisades till budget- och skuldrådgivning.

13.3 Stor ökning av ärenden hos Konsument Europa

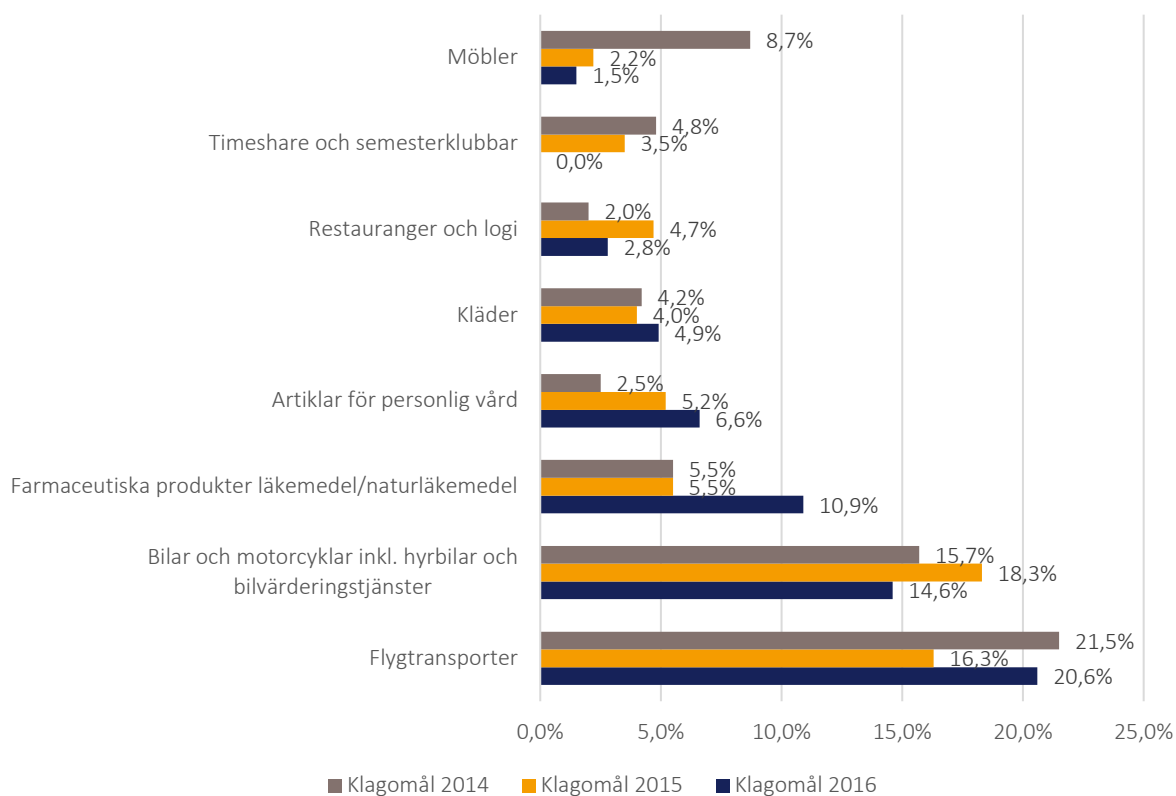
Konsument Europa ger personlig rådgivning och hjälp till konsumenter både före och efter köp, när de handlar gränsöverskridande inom EU. Utöver detta besvaras även frågor från bland annat konsumentvägledare, organisationer, näringsidkare och medier.

Antal kontakter Konsument Europas rådgivning



Konsument Europa har under 2016 registrerat det största antalet kontakter sedan verksamheten startades, sammanlagt 8 182 stycken. Många ärenden har handlat om klagomål gällande bilvärderingssajter, flygärenden och abonnemangsfällor.

De vanligaste klagomålsärendena i procent av totala antalet rådgivningsärenden efter köp 2014-2016



13.4 Över 25 000 ärenden hos konsumentbyråerna

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

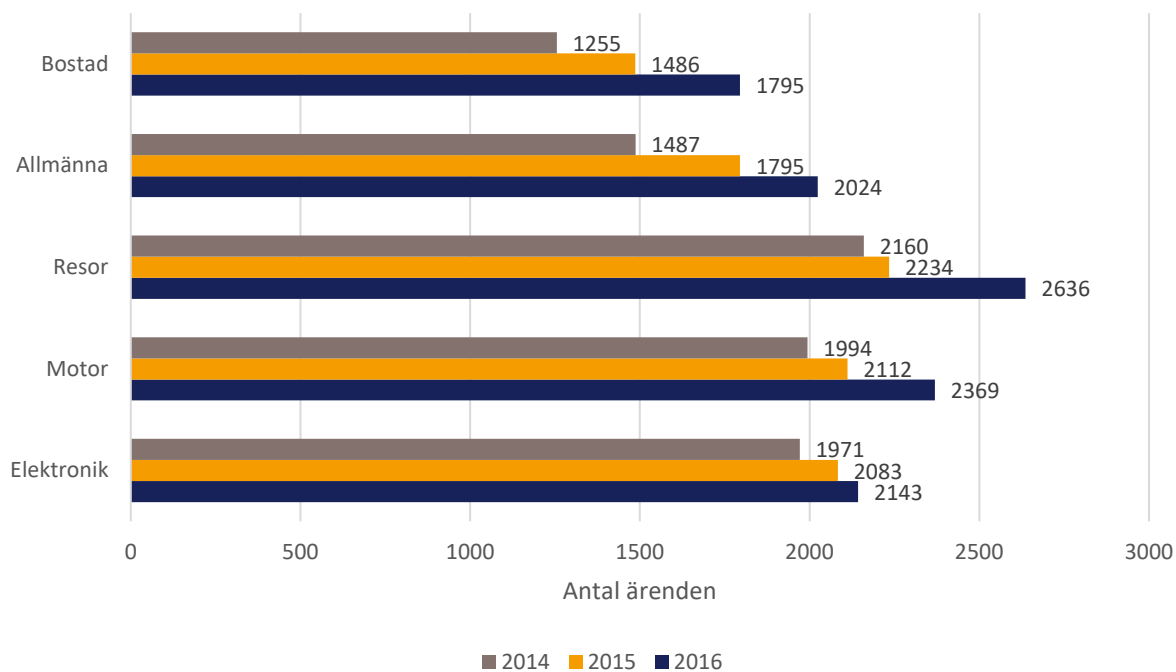
- **Telekområdgivarna** ger vägledning om abonnemang för tv, telefoni och bredband. 7 279 ärenden hanterade de under 2016 (2015: 8 887 ärenden). 81 procent av ärendena var klagomålsärenden. Telekområdgivarna noterar en ökning av bland annat andelen ärenden som gäller avbrott på tjänster, bland annat ledningar för fast telefoni som är skadade och långa reparationstider för att åtgärda dessa men också andra avbrott som varit långvariga. Ärendena kring felaktig anslutning minskade däremot kraftigt under senare delen av 2016.
- **Konsumenternas Bank- och finansbyrå** ger vägledning inom det finansiella området. De hanterade cirka 5 500 ärenden under 2016 (2015: cirka 5 400 ärenden). Andelen klagomålsärenden var 54 procent. Många klagomål kom från konsumenter som inte fick öppna konto och därmed i praktiken stängs ute från bank-/betalssystemet vilket innebär att de inte får möjlighet att effektivt sköta sina betalningar. Flertalet klagomål gällde också obehöriga uttag med kort.
- **Konsumenternas Försäkringsbyrå** ger vägledning i försäkrings- och pensionsfrågor. Under 2016 hade de cirka 11 000 ärenden precis som året innan. 53 procent av ärendena gällde klagomål och framförallt inom försäkringstyperna motor med 22 procent av klagomålen, och boende 30 procent. Många klagomål gällde hemförsäkringar och handlade om svårigheter för konsumenter att bevisa en stöld eller allriskskada samt missnöje med värdering av egendom.
- **Konsumenternas energimarknadsbyrå** ger vägledning i frågor som rör energimarknaderna el och gas. Totalt behandlades förra året cirka 1 500 ärenden. Det var lika många som året innan. Av dessa var nästan 900 klagomål. I likhet med förra året rörde flertalet klagomål elprisavtal. De flesta av dessa rörde byte av elhandelsföretag, elpris, negativ säljmetod samt så kallade lösenavgifter och automatisk förlängning av elprisavtal. Det förekom även klagomål om krav och fränkoppling.

13.5 Resor i topp hos Allmänna reklamationsnämnden

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 och stödja den kommunala konsumentverksamhetens hantering av konsumenttvister.

År 2016 kom det in 13 537 ärenden till ARN, vilket är en ökning med 1 502 ärenden jämfört med året före. Konsumenten fick helt eller delvis rätt i 42 procent av de ärenden som prövades under 2016. Uppföljningen görs i de ärenden där konsumenten fått helt eller delvis bifall till sitt yrkande. Vid uppföljningen av beslut tagna under första halvåret 2016 hade 77 procent av företagen följt ARNs rekommendationer. Den avdelning som hade flest ärenden under 2016 var Resor med 2 636 ärenden.

ARN-avdelningar med flest ärenden 2014- 2016



14 Bilaga 1: Enkätfrågor

Hej och välkommen till Konsumentverkets årliga kartläggning av den kommunala konsumentvägledningen i landet!

Svara endast för den kommun som är angiven i e-postmeddelandet. De kommuner som säljer får också svara på frågor om verksamheten där köpande kommuner ingår. Svara för hur det ser ut idag.

1. Ange dina kontaktuppgifter: För att vi ska kunna komma i kontakt vid frågor.

Namn:

Titel/befattning:

E-postadress:

Telefonnummer: (endast siffror)

2. I den här enkäten ska du svara för [BG--468326--BG] kommun i länet [BG--468157--BG].

3. Har [BG--468326--BG] konsumentvägledning?

Svara Ja även när kommunen köper konsumentvägledning.

- Ja
- Nej – *Gå till fråga 12*

4. Säljer eller köper [BG--468326--BG] konsumentvägledning?

- Ja, säljer
- Ja, köper – *Gå till fråga 6*
- Nej

5. Vilka personer arbetar med konsumentvägledning i [BG--468326--BG]?

Nu vill vi veta lite om personerna som arbetar i kommunen. Fördela den totala tiden mellan er som arbetar med konsumentvägledning. Ange namn, antal timmar per vecka och om ni använder Portalen för respektive person. Kontrollräkna sedan att timmarna ni angett tillsammans motsvarar kommunens totala timmar per vecka (som ni kommer att ange i nästa fråga).

Namn:

Hur många timmar per vecka arbetar personen med konsumentvägledning?

Använder personen Portalen?

- Ja
- Nej

Namn:

Hur många timmar per vecka arbetar personen med konsumentvägledning?

Använder personen Portalen?

- Ja
- Nej

Namn:

Hur många timmar per vecka arbetar personen med konsumentvägledning?

Använder personen Portalen?

- Ja
- Nej

*Gå till fråga 7***6. Av vem köper [BG--468326--BG] konsumentvägledning? Ange kommun (eller konsult eller motsvarande):**

*Gå till fråga 8***7. Vilka kommuner ingår i er verksamhet, hur mycket tid har ni totalt och vilka personer arbetar där? Vilka kommuner säljer [BG--468326--BG] till?**

Vad heter verksamheten?

Ange totala antalet timmar som hela verksamheten lägger på konsumentvägledning per vecka:

Nu vill vi veta lite om personerna som arbetar i verksamheten. Fördela verksamhetens totala tid mellan er som arbetar med konsumentvägledning i

verksamheten. Ange namn, antal timmar per vecka och om ni använder Portalen för respektive person. Kontrollräkna sedan att timmarna ni angett tillsammans motsvarar verksamhetens totala timmar per vecka som ni angett ovan.

Namn:

Hur många timmar per vecka arbetar personen med konsumentvägledning?

Använder personen Portalen?

- Ja
- Nej

Namn:

Hur många timmar per vecka arbetar personen med konsumentvägledning?

Använder personen Portalen?

- Ja
- Nej

8. Hur många timmar konsumentvägledning har [BG--468326--BG] 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
-
-

- **UTÅTRIKTADE INSATSER:** 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 förberedelsetid.
-

-
-
- **INTERNT ARBETE:** ange antalet timmar som läggs på administration, handledning, egen utbildning, verksamhetsplanering, samverkan inom och utom kommunen etc.
-
-
-

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

9. Hur arbetar kommunen med konsumentvägledning?

Välj det alternativ som stämmer bäst överens med hur ni arbetar med konsumentvägledning i [BG--468326--BG]:

- Vi ger grundläggande information till enskilda konsumenter om deras rättigheter och hänvisar sedan vidare till andra som kan ge ytterligare stöd. Vid en tvist hänvisar vi konsumenten till den instans som prövar tvisten, till exempel Allmänna reklamationsnämnden.
- Vi ger juridisk rådgivning i enskilda konsumentärenden, medverkar aktivt till att lösa reklamationsfrågor och lägger fram förslag till uppgörelser. Vid en tvist ger vi råd om hur konsumenten ska gå till väga vid en anmälan till den instans som prövar tvisten, till exempel Allmänna reklamationsnämnden.

10. Är konsumentvägledningen en egen verksamhet vid sidan om budget- och skuldrådgivning i [BG--468326--BG]?

- Ja
- Nej

11. Registreras kommunens ärenden i Konstat?

Konstat är det statistikverktyg för konsumentvägledning som Konsumentverket tillhandahåller.

- Ja
- Nej

Kommentar:

12. Om kommunen 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:
-
-
-

13. Har inrättandet av upplysningstjänsten "Hallå Konsument" påverkat konsumentvägledningen i [BG--468326--BG]?

Konsumentverket har fått i uppdrag av regeringen att bland annat utvärdera hur inrättandet av upplysningstjänsten "Hallå konsument" påverkar kommunerna. Utvärderingen påbörjas årsskiftet 2014/2015 och avslutas 2017. (Svara även om kommunen inte har konsumentvägledning).

- Ja
- Nej

14. Hur har inrättandet av "Hallå Konsument" påverkat konsumentvägledningen i [BG--468326--BG]?

Flera svarsalternativ är möjliga

- ökade resurser till konsumentvägledningen
- minskade resurser till konsumentvägledningen
- beslut att starta konsumentvägledning
- beslut att lägga ned konsumentvägledning
- ändrat uppdrag eller inriktning för konsumentvägledningen, specificera i rutan nedan:
- annat sätt; nämligen: _____

Kommentar:

15. Övriga kommentarer:

Här finns möjlighet att lämna synpunkter eller förtydliganden.

Tack för svaret!

15 Bilaga 2: Köper eller säljer konsumentvägledning

Kommun	Köper av	Säljer till	Verksamhetens namn
Ale	Göteborg		Konsument Göteborg
Aneby	Nässjö		Konsument Höglandet
Askersund	Laxå		Budget-, skuld- och konsumentrådgivningen
Berg	Bykontoret i Lit ek för		Konsumentinformation Jämtland/Härjedalen
Bjurholm	Umeå		Konsumentrådgivning
Bjuv	Helsingborg		Konsument Helsingborg
Bollebygd	Härryda		Konsument Härryda
Borås		Ulricehamn	Konsument Borås
Boxholm	Mjölby		Medborgarservice
Bräcke	Bykontoret i Lit ek för		Konsumentinformation Jämtland/Härjedalen
Burlöv	Staffanstorp		Konsumentvägledningen
Dals-Ed		Mellerud	Konsumentvägledning
Degerfors	Karlskoga		Konsumentvägledningen i Karlskoga
Ekerö	Vivamos		Konsumentvägledning
Eksjö	Nässjö		Konsument Höglandet
Emmaboda	Ljungby		Konsument Södra Småland
Eslöv		Hörby, Höör	Konsumentrådgivning
Essunga	Vara		Konsument Vara
Fagersta	Smedjebacken		Konsumentvägledning
Flen	Vivamos		Konsumentvägledning
Gagnef	Säter		Konsumentvägledning
Grästorp	Tibro		Konsumentvägledningen
Gullspång	Tidaholm		Konsumentsvår
Gällivare		Jokkmokk	Konsumentvägledningen
Gävle		Hofors, Ockelbo, Älvkarleby, Sandviken	Konsument Gästrikland
Göteborg		Ale, Partille, Mölndal, Öckerö	Konsument Göteborg
Götene	Lidköping		Konsument Lidköping
Habo	Jönköping		Konsumentrådgivningen Jönköpings kommun
Hallsberg	Laxå		Budget-, skuld- och konsumentrådgivningen

Kommun	Köper av	Säljer till	Verksamhetens namn
Hammarö	Karlstad		Konsumentrådgivningen Karlstad
Haninge	Sundbyberg		Konsumentvägledning
Hedemora	Säter		Konsumentvägledningen
Helsingborg		Bjuv, Klippan, Svalöv, Örkelljunga	Konsument Helsingborg
Hjo	Skövde		Konsumentvägledningen
Hofors	Gävle		Konsument Gästrikland
Hultsfred	Oskarshamn		Konsumentvägledning
Håbo	Vivamos		Konsumentvägledning
Hällefors		Nora	Konsumentvägledning
Härjedalen	Bykontoret i Lit ek för		Konsumentinformation Jämtland/Härjedalen
Härryda		Bollebygd	Konsument Härryda
Hässleholm	Vivamos		Konsumentvägledning
Höganäs		Landskrona	Konsumentvägledning
Högsby	Oskarshamn		Konsumentvägledning
Hörby	Eslöv		Konsumentrådgivning
Höör	Eslöv		Konsumentrådgivning
Jokkmokk	Gällivare		Konsumentvägledningen
Jönköping		Habo, Mullsjö, Vaggeryd	Konsumentrådgivningen Jönköpings kommun
Kalix		Överkalix	Konsumentvägledning
Karlsborg	Tidaholm		Konsumentensvar
Karlskoga		Degerfors, Lekeberg	Konsumentvägledningen i Karlskoga
Karlskrona	Ljungby		Konsument Södra Småland
Karlstad		Hammarö, Sunne, Torsby	Konsument Karlstad
Katrineholm	Vivamos		Konsumentvägledning
Klippan	Helsingborg		Konsument Helsingborg
Krokom	Bykontoret i Lit ek för		Konsumentinformation Jämtland/Härjedalen
Kungsbacka		Lerum, Lund, Varberg	Kungsbacka konsumentrådgivningen
Kävlinge	Staffanstorps		Konsumentvägledning
Landskrona	Höganäs		Konsumentvägledning
Laxå		Askersund, Hallsberg	Budget-, skuld- och konsumentrådgivningen

Kommun	Köper av	Säljer till	Verksamhetens namn
Lekeberg	Karlskoga		Konsumentvägledningen i Karlskoga
Lerum	Kungsbacka		Konsument Kungsbacka
Lessebo	Ljungby		Konsument Södra Småland
Lidköping		Götene, Skara	Konsument Lidköping
Lilla Edet	Stenungsund		Konsumentkontoret för Stenungsund, Tjörn, Orust och Lilla Edet
Ljungby		Emmaboda, Karlskrona, Lessebo, Markaryd, Mörbylånga, Osby, Torsås, Älmhult,	Konsument Södra Småland
Lund	Kungsbacka		Konsument Kungsbacka
Lycksele	Storuman		Konsumentvägledning
Malå	Skellefteå		Konsument Skellefteå
Mariestad	Tidaholm		Konsumentsvår
Markaryd	Ljungby		Konsument Södra Småland
Mellerud	Dals-Ed		Konsumentvägledning
Mjölby		Boxholm	Medborgarservice
Mora		Orsa, Rättvik	Konsument Mora
Motala		Ödeshög, Vadstena	Konsument Motala
Mullsjö	Jönköping		Konsumentrådgivningen Jönköpings kommun
Munkedal	Uddevalla		Konsument Uddevalla
Mölnadal	Göteborg		Konsument Göteborg
Mörbylånga	Ljungby		Konsument Södra Småland
Nacka		Värmdö	Konsumentrådgivning
Nora	Hällefors		Konsumentvägledning
Nordmaling	Umeå		Konsumentrådgivning
Norrköping		Åtvidaberg, Söderköping	Konsument Norrköping
Nyköping		Trosa	Konsumentvägledning
Nässjö		Aneby, Eksjö, Tranås, Vetlanda, Vimmerby, Ydre	Konsument Höglandet
Ockelbo	Gävle		Konsument Gästrikland
Orsa	Mora		Konsument Mora
Orust	Stenungsund		Konsumentkontoret för Stenungsund, Tjörn, Orust och Lilla Edet

Kommun	Köper av	Säljer till	Verksamhetens namn
Osby	Ljungby		Konsument Södra Småland
Oskarshamn		Hultsfred, Högsby	Konsumentvägledning
Partille	Göteborg		Konsument Göteborg
Perstorp	Vivamos		Konsumentvägledning
Ragunda	Bykontoret i Lit ek för		Konsumentinformation Jämtland/Härjedalen
Robertsfors	Skellefteå		Konsument Skellefteå
Rättvik	Mora		Konsument Mora
Sandviken	Gävle		Konsument Gästrikland
Simrishamn		Sjöbo, Tomelilla, Ystad	Konsumentrådgivning
Sjöbo	Simrishamn		Konsumentrådgivning
Skara	Lidköping		Konsument Lidköping
Skellefteå		Malå, Robertsfors	Konsument Skellefteå
Skövde		Hjo	Konsumentvägledningen
Smedjebacken		Fagersta	Konsumentvägledning
Sorsele	Storuman		Konsumentvägledning
Sotenäs	Uddevalla		Konsument Uddevalla
Staffanstorp		Burlöv, Kävlinge, Svedala	Konsumentvägledningen
Stenungsund		Lilla Edet, Orust, Tjörn	Konsumentkontoret för Stenungsund, Tjörn, Orust och Lilla Edet
Stockholm	Råd & Rön		KonsumentCentrum
Storuman		Lycksele, Sorsele, Åsele	Konsumentvägledning
Strömstad	Uddevalla		Konsument Uddevalla
Sundbyberg		Haninge	Konsumentvägledningen
Sundsvall		Ånge	Konsument Sundsvall
Sunne	Karlstad		Konsument Karlstad
Svalöv	Helsingborg		Konsument Helsingborg
Svedala	Staffanstorp		Konsumentvägledningen
Säffle	Åmål		Konsumentrådgivning
Säter		Gagnef, Hedemora	Konsumentvägledning
Söderköping	Norrköping		Konsument Norrköping
Tanum	Uddevalla		Konsument Uddevalla
Tibro		Grästorps	Tibro konsumentvägledning

Kommun	Köper av	Säljer till	Verksamhetens namn
Tidaholm		Gullspång, Karlsborg, Mariestad, Töreboda	Konsumentsvår
Tjörn	Stenungsund		Konsumentkontoret för Stenungsund, Tjörn, Orust och Lilla Edet
Tomelilla	Simrishamn		Konsumentrådgivning
Torsby	Karlstad		Konsument Karlstad
Torsås	Ljungby		Konsument Södra Småland
Tranås	Nässjö		Konsument Höglandet
Trosa	Nyköping		Konsumentvägledning
Töreboda	Tidaholm		Konsumentsvår
Uddevalla		Munkedal, Sotenäs, Strömstad, Tanum	Konsument Uddevalla
Ulricehamn	Borås		Konsument Borås
Umeå		Bjurholm, Nordmaling, Vindeln	Konsumentrådgivning
Upplands-Bro	Råd&Rön		KonsumentCentrum
Vadstena	Motala		Konsument Motala
Vaggeryd	Jönköping		Konsumentrådgivningen Jönköpings kommun
Vallentuna	Centrala Juristbyrån		
Vara		Essunga	Konsument Vara
Varberg	Kungsbacka		Konsument Kungsbacka
Vetlanda	Nässjö		Konsument Höglandet
Vimmerby	Nässjö		Konsument Höglandet
Vindeln	Umeå		Konsumentrådgivning
Värmdö	Nacka		Konsumentrådgivning
Ydre	Nässjö		Konsument Höglandet
Ystad	Simrishamn		Konsumentrådgivning
Åmål		Säffle	Konsumentrådgivning
Ånge	Sundsvall		Konsument Sundsvall
Åre	Bykontoret i Lit ek för		Konsumentinformation Jämtland/Härjedalen
Åsele	Storuman		Konsumentvägledning
Åtvidaberg	Norrköping		Konsument Norrköping
Älmhult	Ljungby		Konsument Södra Småland

Kommun	Köper av	Säljer till	Verksamhetens namn
Älvkarleby	Gävle		Konsument Gästrikland
Öckerö	Göteborg		Konsument Göteborg
Ödeshög	Motala		Konsument Motala
Örkelljunga	Helsingborg		Konsument Helsingborg
Östersund	Bykontoret i Lit ek för		Konsumentinformation Jämtland/Härjedalen
Östra Göinge	Vivamos		Konsumentvägledning
Överkalix	Kalix		Konsumentvägledning

16 Bilaga 3: Organisation, tid och typ av stöd

Kommun	Invånare	Organisation	Timmar per vecka 2016	Timmar per vecka 2017	Minuter per invånare	Typ av stöd som KVL ger till konsument
Riket	9 995 153		4 288,9	4 144,22	1,3	
Stockholms län	2 269 060		548	496	0,7	
Botkyrka	90 675	Egen	43,5	43	1,5	Juridisk rådgivning
Danderyd	32 653	Saknar				
Ekerö	27 406	Köper	5,5	5,5	0,6	Information/hänvisning
Haninge	85 693	Köper	20	20	0,7	Juridisk rådgivning
Huddinge	107 538	Egen	30	45	1,3	Information/hänvisning
Järfälla	74 412	Egen	20	20	0,8	Juridisk rådgivning
Lidingö	46 853	Saknar				
Nacka	99 359	Säljer	50	35	1,1	Juridisk rådgivning
Norrtälje	59 420	Egen	20	8	0,4	Information/hänvisning
Nykvarn	10 424	Egen	3	2,5	0,7	Information/hänvisning
Nynäshamn	27 752	Saknar				
Salem	16 615	Egen	4	4	0,8	Juridisk rådgivning
Sigtuna	46 274	Egen	20	20	1,3	Information/hänvisning
Sollentuna	71 023	Egen	4	6	0,3	Information/hänvisning

Kommun	Invånare	Organisation	Timmar per vecka 2016	Timmar per vecka 2017	Minuter per invånare	Typ av stöd som KVL ger till konsument
Solna	78 129	Saknar				
Stockholm	935 619	Egen	215	224	0,7	Information/hänvisning
Sundbyberg	47 750	Säljer	20	20	1,3	Juridisk rådgivning
Södertälje	94 631	Egen	40	15	0,5	Information/hänvisning
Tyresö	47 103	Egen	20	9	0,6	Information/hänvisning
Täby	69 386	Saknar				
Upplands-Bro	26 755	Köper	3	3	0,3	Information/hänvisning
Upplands Väsby	43 891	Egen	20	10	0,7	Juridisk rådgivning
Vallentuna	32 785	Köper		1	0,1	Information/hänvisning
Vaxholm	11 621	Saknar				
Värmdö	42 000	Köper	10	5	0,4	Information/hänvisning
Österåker	43 293	Saknar				
Uppsala län	361 373		174,5	189	1,6	
Enköping	42 988	Egen	5	5	0,4	Information/hänvisning
Heby	13 755	Egen	7	8	1,8	Information/hänvisning
Håbo	20 737	Köper	4,5	5	0,8	Information/hänvisning
Knivsta	17 323	Egen	10	10	1,8	Juridisk rådgivning
Tierp	20 744	Egen	13	10	1,5	Information/hänvisning

Kommun	Invånare	Organisation	Timmar per vecka 2016	Timmar per vecka 2017	Minuter per invånare	Typ av stöd som KVL ger till konsument
Uppsala	214 559	Egen	105	122	1,8	Juridisk rådgivning
Älvkarleby	9 445	Köper	10	9	3,0	Juridisk rådgivning
Östhammar	21 822	Egen	20	20	2,9	Juridisk rådgivning
Södermanlands län	288 097		144,5	144,5	1,6	
Eskilstuna	103 684	Egen	70	70	2,1	Juridisk rådgivning
Flen	16 830	Köper	5	5	0,9	Information/hänvisning
Gnesta	10 861	Egen	4	4	1,1	Information/hänvisning
Katrineholm	33 722	Köper	6,5	6,5	0,6	Information/hänvisning
Nyköping	54 924	Säljer	25	22,5	1,3	Information/hänvisning
Oxelösund	11 921	Egen	5	5	1,3	Information/hänvisning
Strängnäs	34 609	Egen	20	20	1,8	Juridisk rådgivning
Trosa	12 447	Köper	5	7,5	1,9	Information/hänvisning
Vingåker	9 099	Egen	4	4	1,4	Information/hänvisning
Östergötlands län	452 105		141,5	152	1,0	
Boxholm	5 373	Köper	1,5	1,5	0,9	Information/hänvisning
Finspång	21 526	Egen		8	1,2	Information/hänvisning
Kinda	9 874	Egen	8	4	1,3	Information/hänvisning

Kommun	Invånare	Organisation	Timmar per vecka 2016	Timmar per vecka 2017	Minuter per invånare	Typ av stöd som KVL ger till konsument
Linköping	155 817	Egen	40	40	0,8	Juridisk rådgivning
Mjölby	26 708	Säljer	6,5	6,5	0,8	Information/hänvisning
Motala	43 258	Säljer	35	40,5	2,9	Juridisk rådgivning
Norrköping	139 363	Säljer	32	38	0,9	Juridisk rådgivning
Söderköping	14 402	Köper	4	1	0,2	Juridisk rådgivning
Vadstena	7 348	Köper	3,5	4,5	1,9	Juridisk rådgivning
Valdemarsvik	7 809	Saknar				
Ydre	3 675	Köper	2	4	3,4	Juridisk rådgivning
Åtvidaberg	11 617	Köper	4	1	0,3	Juridisk rådgivning
Ödeshög	5 335	Köper	5	3	1,8	Information/hänvisning
Jönköpings län	352 735		165	148	1,3	
Aneby	6 603	Köper	7	6	2,8	Juridisk rådgivning
Eksjö	17 129	Köper	11	6	1,1	Juridisk rådgivning
Gislaved	29 478	Egen	20	20	2,1	Juridisk rådgivning
Gnosjö	9 615	Egen	8	16	5,2	Juridisk rådgivning
Habo	11 586	Köper	5	5	1,3	Juridisk rådgivning
Jönköping	135 297	Säljer	46	46	1,1	Juridisk rådgivning
Mullsjö	7 226	Köper	3	3	1,3	Juridisk rådgivning

Kommun	Invånare	Organisation	Timmar per vecka 2016	Timmar per vecka 2017	Minuter per invånare	Typ av stöd som KVL ger till konsument
Nässjö	30 820	Säljer	14	6	0,6	Juridisk rådgivning
Sävsjö	11 396	Egen	5	5	1,4	Juridisk rådgivning
Tranås	18 794	Köper	12	6	1,0	Juridisk rådgivning
Vaggeryd	13 644	Köper	6	6	1,4	Juridisk rådgivning
Vetlanda	27 241	Köper	11	6	0,7	Juridisk rådgivning
Värnamo	33 906	Egen	17	17	1,6	Information/hänvisning
Kronobergs län	194 628		39	47,5	0,8	
Alvesta	19 850	Saknar	2			
Lessebo	8 760	Köper	1	1	0,4	Juridisk rådgivning
Ljungby	28 008	Säljer	13	18,5	2,1	Juridisk rådgivning
Markaryd	9 991	Köper	1	1,5	0,5	Juridisk rådgivning
Tingsryd	12 393	Saknar	2			
Uppvidinge	9 508	Saknar	1			
Växjö	89 500	Egen	16	24	0,8	Information/hänvisning
Älmhult	16 618	Köper	3	2,5	0,5	Juridisk rådgivning
Kalmar län	242 301		64	70	0,9	
Borgholm	10 930	Saknar				

Kommun	Invånare	Organisation	Timmar per vecka 2016	Timmar per vecka 2017	Minuter per invånare	Typ av stöd som KVL ger till konsument
Emmaboda	9 348	Köper	1	1	0,3	Juridisk rådgivning
Hultsfred	14 607	Köper	5	5	1,1	Information/hänvisning
Högsby	6 080	Köper	3	3	1,5	Information/hänvisning
Kalmar	66 571	Egen	15	20	0,9	Information/hänvisning
Mönsterås	13 395	Saknar				
Mörbylånga	14 916	Köper	2	1,5	0,3	Juridisk rådgivning
Nybro	20 311	Egen	10	15	2,3	Juridisk rådgivning
Oskarshamn	27 006	Säljer	8	8	0,9	Information/hänvisning
Torsås	7 063	Köper	1	0,5	0,2	Juridisk rådgivning
Vimmerby	15 636	Köper	9	6	1,2	Juridisk rådgivning
Västervik	36 438	Egen	10	10	0,9	Information/hänvisning
Gotlands län	58 003		0	4	0,2	
Gotland	58 003	Egen		4	0,2	Information/hänvisning
Blekinge län	158 453		75	52,5	1,0	
Karlshamn	32 130	Egen	40	8	0,8	Juridisk rådgivning
Karlskrona	66 262	Köper	7	6,5	0,3	Juridisk rådgivning
Olofström	13 417	Egen	10	20	4,7	Juridisk rådgivning

Kommun	Invånare	Organisation	Timmar per vecka 2016	Timmar per vecka 2017	Minuter per invånare	Typ av stöd som KVL ger till konsument
Ronneby	29 207	Egen	8	8	0,9	Juridisk rådgivning
Sölvesborg	17 437	Egen	10	10	1,8	Juridisk rådgivning
Skåne län	1 324 565		441	442,5	1,0	
Bjuv	15 202	Köper	8	8	1,6	Juridisk rådgivning
Bromölla	12 625	Egen	10	10	2,5	Information/hänvisning
Burlöv	17 646	Köper	2,58	3	0,5	Information/hänvisning
Båstad	14 614	Saknar	20			
Eslöv	32 878	Säljer	20	20	1,9	Juridisk rådgivning
Helsingborg	140 547	Säljer	88	88	2,0	Juridisk rådgivning
Hässleholm	51 667	Köper	4,5	4,5	0,3	Information/hänvisning
Höganäs	25 847	Säljer	16	16	1,9	Juridisk rådgivning
Hörby	15 283	Köper	10	10	2,0	Juridisk rådgivning
Höör	16 192	Köper	10	10	1,9	Juridisk rådgivning
Klippan	17 219	Köper	8	8	1,4	Juridisk rådgivning
Kristianstad	83 191	Saknar				
Kävlinge	30 532	Köper	5,23	5	0,5	Information/hänvisning
Landskrona	44 611	Köper	24	24	1,7	Juridisk rådgivning
Lomma	23 887	Egen	4	3	0,4	Information/hänvisning

Kommun	Invånare	Organisation	Timmar per vecka 2016	Timmar per vecka 2017	Minuter per invånare	Typ av stöd som KVL ger till konsument
Lund	118 542	Köper	20	24	0,6	Juridisk rådgivning
Malmö	328 494	Egen	96	120	1,1	Juridisk rådgivning
Osby	13 149	Köper	2	1,5	0,4	Juridisk rådgivning
Perstorp	7 338	Köper	0,6	0,6	0,3	Information/hänvisning
Simrishamn	19 485	Säljer	7,5	12	1,9	Information/hänvisning
Sjöbo	18 742	Köper	7,5	6	1,0	Information/hänvisning
Skurup	15 408	Saknar				
Staffanstorp	23 600	Säljer	3,88	3,5	0,5	Information/hänvisning
Svalöv	13 919	Köper	8	8	1,8	Juridisk rådgivning
Svedala	20 771	Köper	3,31	3,5	0,5	Information/hänvisning
Tomelilla	13 330	Köper	7,5	6	1,4	Information/hänvisning
Trelleborg	43 913	Egen	20	20	1,4	Information/hänvisning
Vellinge	35 257	Egen	2	2	0,2	Information/hänvisning
Ystad	29 448	Köper	7,5	6	0,6	Information/hänvisning
Åstorp	15 528	Egen	1	3	0,6	Information/hänvisning
Ängelholm	41 336	Egen	15	8	0,6	Information/hänvisning
Örkelljunga	9 958	Köper	8	8	2,5	Juridisk rådgivning
Östra Göinge	14 406	Köper	0,9	0,9	0,2	Information/hänvisning

Kommun	Invånare	Organisation	Timmar per vecka 2016	Timmar per vecka 2017	Minuter per invånare	Typ av stöd som KVL ger till konsument
Hallands län	320 333		132	128	1,2	
Falkenberg	43 867	Egen	8	9	0,6	Juridisk rådgivning
Halmstad	98 538	Egen	48	48	1,5	Juridisk rådgivning
Hylte	10 954	Egen	6	1	0,3	Information/hänvisning
Kungsbacka	80 442	Säljer	40	40	1,6	Juridisk rådgivning
Laholm	24 664	Egen	10	10	1,3	Juridisk rådgivning
Varberg	61 868	Köper	20	20	1,0	Juridisk rådgivning
Västra Götalands län	1 671 783		855	848	1,6	
Ale	29 549	Köper	20	20	2,1	Juridisk rådgivning
Alingsås	40 045	Saknar	10			
Bengtstors	9 940	Egen	10	10	3,1	Juridisk rådgivning
Bollebygd	9 102	Köper	3	2	0,7	Juridisk rådgivning
Borås	109 880	Säljer	66	106	3,0	Juridisk rådgivning
Dals-Ed	4 777	Säljer	4	4	2,6	Information/hänvisning
Essunga	5 620	Köper	4	4	2,2	Juridisk rådgivning
Falköping	32 806	Saknar	10			
Färgelanda	6 627	Egen	4	4	1,9	Information/hänvisning
Grästorp	5 721	Köper	2	1	0,5	Juridisk rådgivning

Kommun	Invånare	Organisation	Timmar per vecka 2016	Timmar per vecka 2017	Minuter per invånare	Typ av stöd som KVL ger till konsument
Gullspång	5 307	Köper	1	1	0,6	Information/hänvisning
Göteborg	556 640	Säljer	230	200	1,1	Juridisk rådgivning
Götene	13 275	Köper	10	2	0,5	Juridisk rådgivning
Herrljunga	9 486	Saknar				
Hjo	9 048	Köper	2	2	0,7	Juridisk rådgivning
Härryda	37 108	Säljer	37	38	3,2	Juridisk rådgivning
Karlsborg	6 913	Köper	1	1	0,5	Information/hänvisning
Kungälv	43 289	Saknar				
Lerum	40 692	Köper	16	16	1,2	Juridisk rådgivning
Lidköping	39 235	Säljer	12	4	0,3	Juridisk rådgivning
Lilla Edet	13 728	Köper	7	7	1,6	Juridisk rådgivning
Lysekil	14 570	Egen	5	5	1,1	Information/hänvisning
Mariestad	24 215	Köper	4	4	0,5	Information/hänvisning
Mark	34 218	Saknar	16			
Mellerud	9 323	Köper	4	4	1,3	Information/hänvisning
Munkedal	10 361	Köper	4	4	1,2	Juridisk rådgivning
Mölnadal	64 465	Köper	30	50	2,4	Juridisk rådgivning
Orust	15 093	Köper	9	9	1,9	Juridisk rådgivning
Partille	37 316	Köper	30	40	3,3	Juridisk rådgivning

Kommun	Invånare	Organisation	Timmar per vecka 2016	Timmar per vecka 2017	Minuter per invånare	Typ av stöd som KVL ger till konsument
Skara	18 979	Köper	5	5	0,8	Juridisk rådgivning
Skövde	54 133	Säljer	7	7	0,4	Juridisk rådgivning
Sotenäs	9 065	Köper	4	4	1,4	Juridisk rådgivning
Stenungsund	25 815	Säljer	15	15	1,8	Juridisk rådgivning
Strömstad	13 079	Köper	8	8	1,9	Juridisk rådgivning
Svenljunga	10 679	Egen	6	6	1,8	Information/hänvisning
Tanum	12 606	Köper	8	8	2,0	Juridisk rådgivning
Tibro	11 070	Säljer	9	9	2,5	Juridisk rådgivning
Tidaholm	12 797	Säljer	11	11	2,7	Juridisk rådgivning
Tjörn	15 584	Köper	9	9	1,8	Juridisk rådgivning
Tranemo	11 776	Egen	8	5	1,3	Information/hänvisning
Trollhättan	57 753	Egen	94	95	5,1	Juridisk rådgivning
Töreboda	9 435	Köper	1	1	0,3	Information/hänvisning
Uddevalla	55 164	Säljer	41	41	2,3	Juridisk rådgivning
Ulricehamn	23 887	Köper	4	10	1,3	Juridisk rådgivning
Vara	15 788	Säljer	16	16	3,2	Juridisk rådgivning
Vårgårda	11 295	Egen	3	3	0,8	Information/hänvisning
Vänersborg	38 955	Egen	40	40	3,2	Juridisk rådgivning
Åmål	12 801	Säljer	5	7	1,7	Juridisk rådgivning

Kommun	Invånare	Organisation	Timmar per vecka 2016	Timmar per vecka 2017	Minuter per invånare	Typ av stöd som KVL ger till konsument
Öckerö	12 773	Köper	10	10	2,4	Juridisk rådgivning
Värmlands län	279 334		192,5	161	1,8	
Arvika	26 054	Saknar				
Eda	8 526	Saknar				
Filipstad	10 960	Egen	12	4	1,1	Information/hänvisning
Forshaga	11 451	Saknar	10			
Grums	9 063	Saknar	10			
Hagfors	11 917	Saknar				
Hammarö	15 725	Köper	20	20	4,0	Juridisk rådgivning
Karlstad	90 198	Säljer	80	80	2,8	Juridisk rådgivning
Kil	11 800	Saknar	1,5			
Kristinehamn	24 671	Egen	10	10	1,3	Information/hänvisning
Munkfors	3 738	Saknar				
Storfors	4 046	Saknar	4			
Sunne	13 425	Köper	20	20	4,6	Juridisk rådgivning
Säffle	15 633	Köper	5	7	1,4	Juridisk rådgivning
Torsby	12 169	Köper	20	20	5,1	Juridisk rådgivning
Årjäng	9 958	Saknar				

Kommun	Invånare	Organisation	Timmar per vecka 2016	Timmar per vecka 2017	Minuter per invånare	Typ av stöd som KVL ger till konsument
Örebro län	294 941		136	130	1,4	
Askersund	11 282	Köper	5	2,5	0,7	Information/hänvisning
Degerfors	9 609	Köper	10	10	3,2	Juridisk rådgivning
Hallsberg	15 649	Köper	5	3,5	0,7	Information/hänvisning
Hällefors	7 138	Säljer	4	4	1,7	Information/hänvisning
Karlskoga	30 538	Säljer	28	28	2,9	Juridisk rådgivning
Kumla	21 334	Saknar				
Laxå	5 709	Säljer	5	2	1,1	Information/hänvisning
Lekeberg	7 636	Köper	2	2	0,8	Juridisk rådgivning
Lindesberg	23 744	Egen	30	30	3,9	Information/hänvisning
Ljusnarsberg	5 006	Egen	1	2	1,2	Juridisk rådgivning
Nora	10 665	Köper	6	6	1,8	Information/hänvisning
Örebro	146 631	Egen	40	40	0,9	Juridisk rådgivning
Västmanlands län	267 629		218	217	2,5	
Arboga	13 903	Egen	6	10	2,2	Information/hänvisning
Fagersta	13 445	Köper	4	4	0,9	Juridisk rådgivning
Hallstahammar	15 843	Egen	10	5	1,0	Information/hänvisning

Kommun	Invånare	Organisation	Timmar per vecka 2016	Timmar per vecka 2017	Minuter per invånare	Typ av stöd som KVL ger till konsument
Kungsör	8 432	Egen	5	4	1,5	Information/hänvisning
Köping	25 950	Egen	30	30	3,6	Juridisk rådgivning
Norberg	5 795	Saknar	4			
Sala	22 353	Egen	4	10	1,4	Information/hänvisning
Skinnskatteberg	4 429	Egen	2	4	2,8	Information/hänvisning
Surahammar	10 059	Saknar				
Västerås	147 420	Egen	153	150	3,2	Juridisk rådgivning
Dalarnas län	284 531		169	162	1,8	
Avesta	23 161	Egen	16	16	2,2	Information/hänvisning
Borlänge	51 604	Egen	40	40	2,4	Information/hänvisning
Falun	57 685	Egen	40	35	1,9	Juridisk rådgivning
Gagnef	10 175	Köper	4	4	1,2	Information/hänvisning
Hedemora	15 461	Köper	8	8	1,6	Information/hänvisning
Leksand	15 507	Saknar				
Ludvika	26 933	Saknar				
Malung-Sälen	10 091	Egen	15	15	4,6	Information/hänvisning
Mora	20 279	Säljer	12	12	1,8	Information/hänvisning
Orsa	6 861	Köper	5	5	2,3	Information/hänvisning

Kommun	Invånare	Organisation	Timmar per vecka 2016	Timmar per vecka 2017	Minuter per invånare	Typ av stöd som KVL ger till konsument
Rättvik	10 856	Köper	7	7	2,0	Information/hänvisning
Smedjebacken	10 909	Säljer	6	4	1,1	Juridisk rådgivning
Säter	11 086	Säljer	4	4	1,1	Information/hänvisning
Vansbro	6 884	Egen	12	12	5,4	Juridisk rådgivning
Älvdalen	7 039	Saknar				
Gävleborgs län	284 586		254	277	3,0	
Bollnäs	26 929	Egen	10	10	1,2	Juridisk rådgivning
Gävle	99 788	Säljer	104	98	3,1	Juridisk rådgivning
Hofors	9 564	Köper	10	9	2,9	Juridisk rådgivning
Hudiksvall	37 299	Egen	24	24	2,0	Information/hänvisning
Ljusdal	19 067	Egen	12	12	2,0	Information/hänvisning
Nordanstig	9 511	Egen	8	20	6,6	Information/hänvisning
Ockelbo	5 856	Köper	6	6	3,2	Juridisk rådgivning
Ovanåker	11 631	Egen	20	20	5,4	Information/hänvisning
Sandviken	38 949	Köper	40	38	3,0	Juridisk rådgivning
Söderhamn	25 992	Egen	20	40	4,8	Juridisk rådgivning
Västernorrlands län	245 572		92	74	0,9	

Kommun	Invånare	Organisation	Timmar per vecka 2016	Timmar per vecka 2017	Minuter per invånare	Typ av stöd som KVL ger till konsument
Härnösand	25 269	Saknar				
Kramfors	18 681	Egen	8	8	1,3	Juridisk rådgivning
Sollefteå	19 846	Egen	12	12	1,9	Information/hänvisning
Sundsvall	98 325	Säljer	48	50	1,6	Juridisk rådgivning
Timrå	17 992	Egen	2	2	0,3	Information/hänvisning
Ånge	9 495	Köper	2	2	0,7	Juridisk rådgivning
Örnsköldsvik	55 964	Saknar	20			
Jämtlands län	128 673		46	48	1,2	
Berg	7 081	Köper	3	3	1,3	Juridisk rådgivning
Bräcke	6 492	Köper	3	3	1,4	Juridisk rådgivning
Härjedalen	10 200	Köper	3	3	0,9	Juridisk rådgivning
Krokom	14 843	Köper	3	3	0,6	Juridisk rådgivning
Ragunda	5 415	Köper	3	3	1,7	Juridisk rådgivning
Strömsund	11 809	Egen	8	10	2,6	Information/hänvisning
Åre	11 088	Köper	3	3	0,8	Juridisk rådgivning
Östersund	61 745	Köper	20	20	1,0	Juridisk rådgivning
Västerbottens län	265 881		147	147	1,7	

Kommun	Invånare	Organisation	Timmar per vecka 2016	Timmar per vecka 2017	Minuter per invånare	Typ av stöd som KVL ger till konsument
Bjurholm	2 454	Köper	3,3	3,33	4,2	Juridisk rådgivning
Dorotea	2 719	Egen	2	2	2,3	Information/hänvisning
Lycksele	12 187	Köper	11	13	3,3	Juridisk rådgivning
Malå	3 100	Köper	3	3	3,0	Juridisk rådgivning
Nordmaling	7 132	Köper	3,3	3,33	1,5	Juridisk rådgivning
Norsjö	4 125	Saknar	4			
Robertsfors	6 784	Köper	5	5	2,3	Juridisk rådgivning
Skellefteå	72 266	Säljer	68	72	3,1	Juridisk rådgivning
Sorsele	2 535	Köper	2	2	2,5	Juridisk rådgivning
Storuman	5 899	Säljer	15	13	6,9	Juridisk rådgivning
Umeå	122 892	Säljer	25	25	0,6	Juridisk rådgivning
Vilhelmina	6 805	Saknar				
Vindeln	5 413	Köper	3,3	3,33	1,9	Juridisk rådgivning
Vännäs	8 695	Saknar				
Åsele	2 875	Köper	2	2	2,2	Juridisk rådgivning
Norrbottens län	250 570		255	206	2,6	
Arjeplog	2 876	Saknar				
Arvidsjaur	6 442	Egen	1	0,23	0,1	Information/hänvisning

Kommun	Invånare	Organisation	Timmar per vecka 2016	Timmar per vecka 2017	Minuter per invånare	Typ av stöd som KVL ger till konsument
Boden	28 042	Egen	40	40	4,5	Juridisk rådgivning
Gällivare	17 956	Säljer	18	14	2,4	Information/hänvisning
Haparanda	9 864	Egen	5	5	1,6	Information/hänvisning
Jokkmokk	5 105	Köper	2	6	3,7	Information/hänvisning
Kalix	16 223	Säljer	5	8	1,5	Information/hänvisning
Kiruna	23 167	Egen	30	30	4,0	Juridisk rådgivning
Luleå	76 770	Egen	80	40	1,6	Juridisk rådgivning
Pajala	6 116	Egen	5	7	3,6	Information/hänvisning
Piteå	41 904	Egen	40	40	3,0	Juridisk rådgivning
Älvsbyn	8 193	Egen	20	10	3,8	Information/hänvisning
Övertorneå	3 378	Köper	5	2	1,8	Information/hänvisning
Övertorneå	4 534	Egen	4	4	2,8	Information/hänvisning