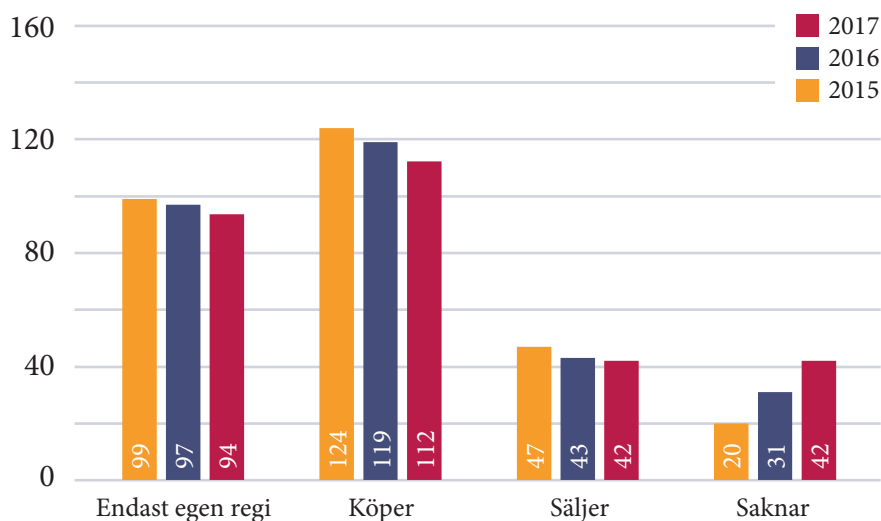


Antal kommuner som köper eller säljer KVL



248
kommuner

har konsument-
vägledning. 42
kommuner saknar

250
personer

fördelat på 104
årsarbetskrafter
arbetar med
vägledningen

944 000

invånare saknar vägledningen

Förändringar

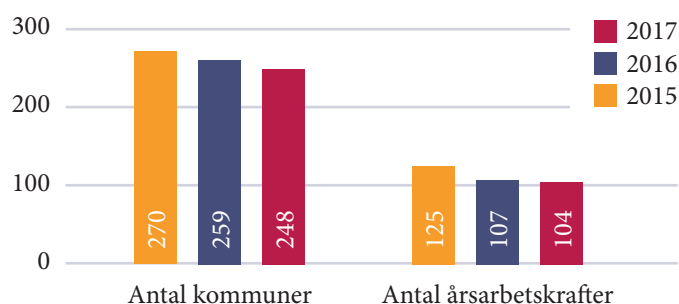
	Köper 2017	Säljer 2017	Egen 2017	Lagt ned 2017
Saknade, 2016	1	0	2	0
Sålde, 2016	1	0	0	0
Köpte, 2016	0	0	1	8
Egen, 2016	1	0	0	6

+ 3

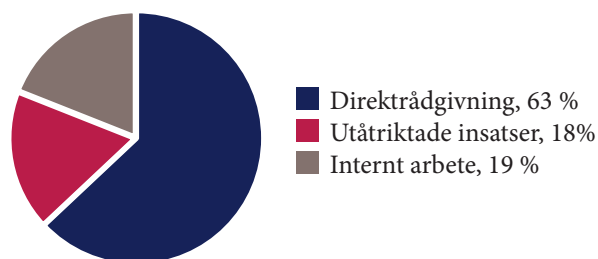
Antalet nystarta-
de och nedlagda
verksamheter i
landet sedan
2016

-14

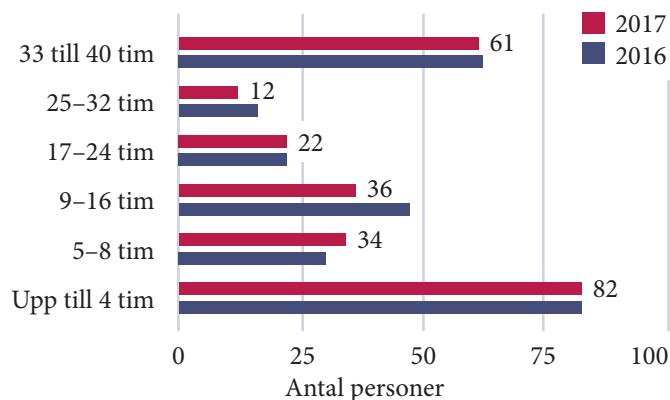
Antal kommuner och årsarbetskrafter



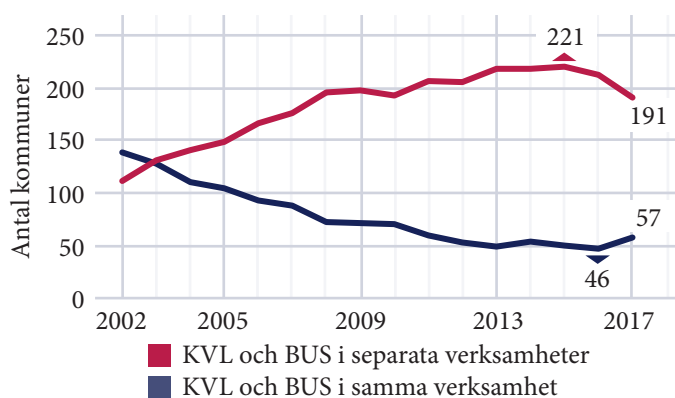
Arbetstidens fördelning per område



Vägledarnas arbetstid per vecka



Kombination av BUS och KVL



94 000

frågor besvarades

i vägledningen hos
Hallå konsument

25 000

ärenden hos konsumentbyråerna

13 537

ärenden till Allmänna reklamationsnämnden

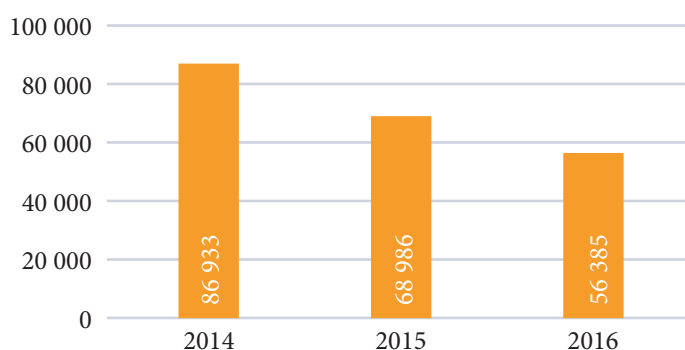
274 241

besök

på Konsument
Europas webbplats
– en ökning med
110 % på ett år.

Kommunal konsumentvägledning

Antal konsumentärenden



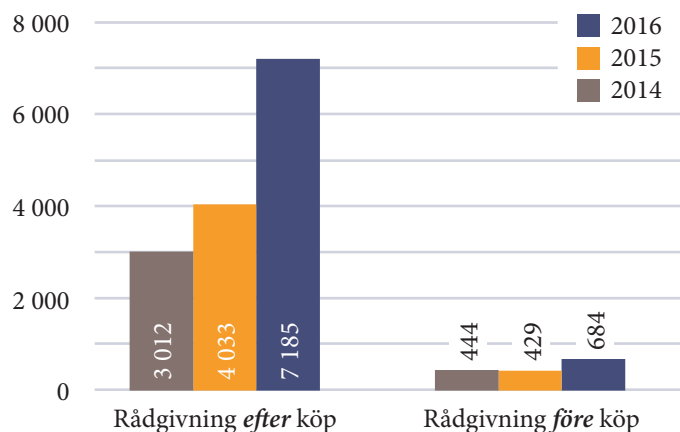
Topp 5 konsumentärenden - varor

- Begagnad bil 7,4 %
- Dator/telefon/spelkonsol 4,9 %
- Möbler/husgeråd/inredning 4,1 %
- Hälsokost 2,3 %
- Kläder 1,5 %

Topp 5 konsumentärenden - tjänster

- Hantverkstjänster 10,8 %
- Fast telefoni 5,6 %
- Mobiltelefoni 4,2 %
- Internet/fiber 2,5 %
- Tv 1,8 %

Antal kontakter



Konsument Europa

Topp 5 klagomålsärenden

- Flygtransporter 20,6 %
- Bilar och motorcyklar inkl. hyrbilar och bilvärderingstjänster 14,6 %
- Farmaceutiska produkter och läkemedel/naturläkemedel 10,9 %
- Artiklar för personlig vård 6,6 %
- Kläder 4,9 %