

Läget i landet 2020

Konsumentvägledning

Att vara konsument är inte lätt, tre av fyra får årligen problem med något de köpt. Det kan handla om trasiga varor och bristfälliga tjänster. Misslyckade köp kostar svenska konsumenter 50 miljarder kronor årligen.

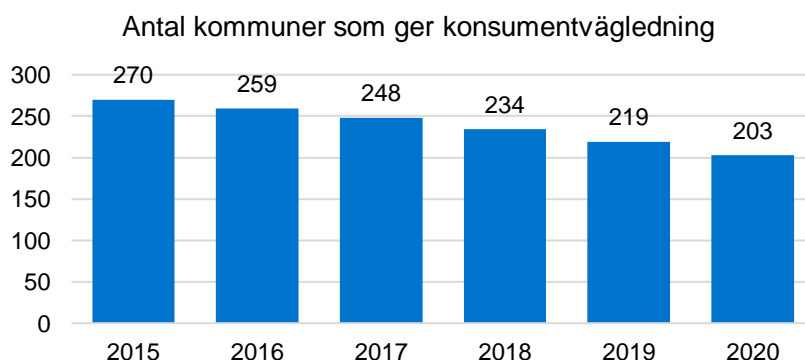
I Sverige finns flera organisationer som ger oberoende stöd till konsumenter. Kommunernas konsumentvägledning är särskilt viktig för de konsumenter som behöver stöd via personliga möten.

Om kommunernas konsumentvägledning

- Informerar om rättigheter och ger vägledning i samband med köp samt i vissa fall medlar i tvister.
- Arbetar förebyggande med att förmedla kunskap om konsumenträtt till olika målgrupper.
- Konsumentverket ansvarar för att stödja kommunerna med utbildning och information.

Verksamhetens omfattning

Idag ger de flesta kommuner, 70 procent, konsumentvägledning till sina invånare. Sedan starten av Konsumentverkets upplysnings-tjänst Hallå konsument 2015 har dock antalet minskat med 67 kommuner (2015: 270).

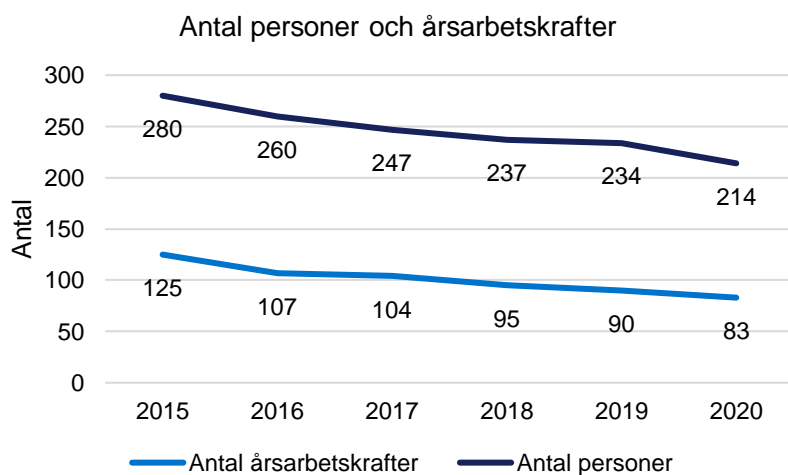


Figur 1. Diagrammet visar antal kommuner som ger konsumentvägledning åren 2015 till 2020.

”Kommunernas konsumentvägledning kan ofta ge ett mer personligt stöd.”

”70% av kommunerna ger konsumentvägledning.”

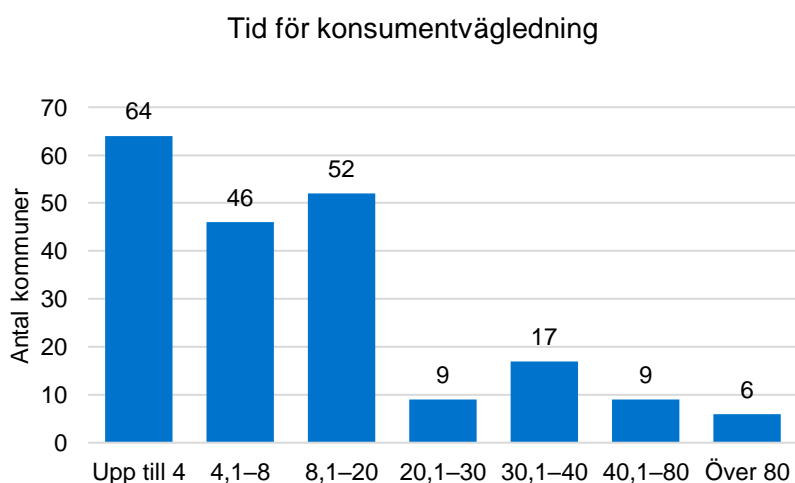
214 vägledare bemannar de 83 årsarbetskrafterna (2015: 280/125). De flesta arbetar deltid med konsumentvägledning. 106 vägledare (50 procent) arbetar upp till en arbetsdag per vecka varav 82 arbetar max fyra timmar per vecka.



”214 vägledare bemannar 83 årsarbetskrafter.”

Figur 2. Diagrammet visar antalet personer som arbetar med konsumentvägledning och deras sammanlagda tid i årsarbetskrafter åren 2015 till 2020.

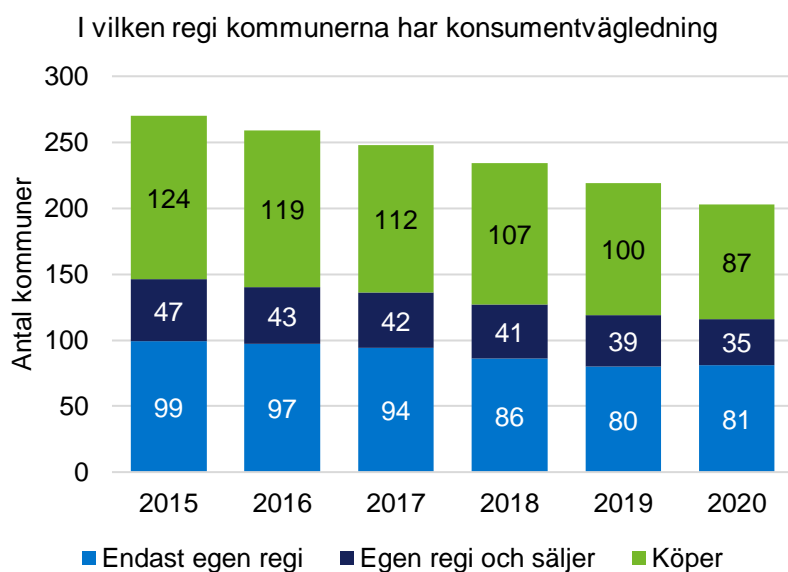
Tiden som kommunerna lägger på konsumentvägledning varierar. 162 kommuner (80 procent) ger upp till 20 timmar i veckan varav 110 kommuner ger max åtta timmar per vecka. Det är endast 15 kommuner (sju procent) som ger mer än 40 timmar vägledning.



”54 procent lägger upp till åtta timmar per vecka på konsumentvägledning.”

Figur 3. Diagrammet visar fördelning av tid i timmar per vecka som kommunerna ger konsumentvägledning 2020.

116 kommuner driver konsumentvägledning i egen regi, varav 35 säljer till en eller flera kommuner (2015: 146 i egen regi varav 47 sålde). 87 kommuner köper verksamhet av annan kommun eller konsult (2015: 124).



Figur 4. Diagrammet visar om kommunerna har verksamheten i egen regi, egen regi och säljer eller köper åren 2015 till 2020.

Verksamhetens innehåll

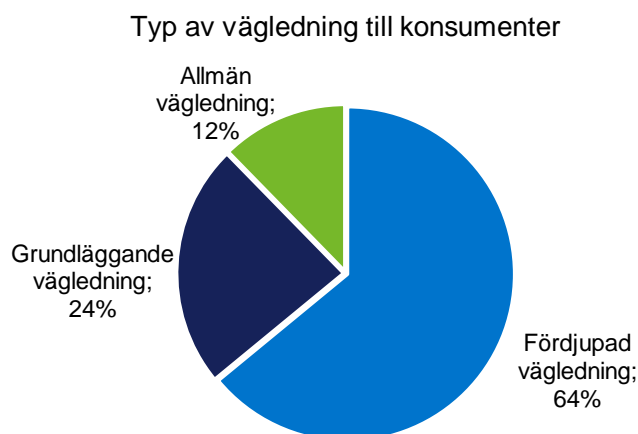
Konsumentvägledningens omfattning och organisering varierar stort mellan olika kommuner. Merparten av konsumentvägledningens arbete sker inom arbetsområdet vägledning för enskilda konsumenter. Där är också variationen av arbetsuppgifter som störst mellan kommunerna.

Konsumentvägledningens arbetsområden

- vägledning för enskilda konsumenter
 - allmän vägledning
 - grundläggande vägledning
 - fördjupad vägledning
- förebyggande arbete
- marknadsbevakning

Majoriteten av kommunerna, 130 kommuner (64 procent) anger att de ger fördjupad vägledning, medan var fjärde (48 kommuner) ger grundläggande vägledning. 25 kommuner (12 procent) ger allmän vägledning.

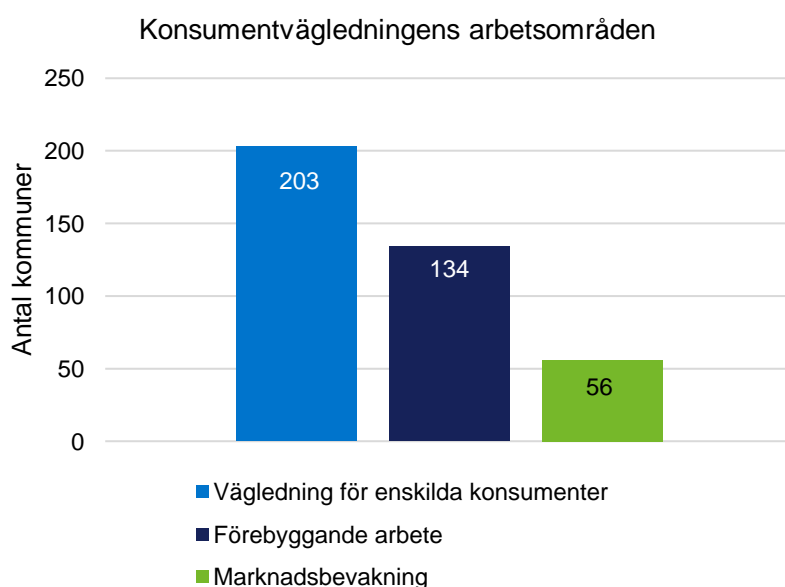
”87 kommuner köper konsumentvägledning av annan kommun eller konsult.”



Figur 5. Diagrammet visar andel av de kommuner som har konsumentvägledning som arbetar med allmän, grundläggande eller fördjupad vägledning till konsumenter 2020.

134 (66 procent) av de kommuner som ger konsumentvägledning arbetar förebyggande genom att på olika sätt förmedla kunskap om till exempel konsumenträtt och privatekonomi. 56 kommuner (28 procent), arbetar även med marknadsbevakning.

”66 procent av de kommuner som har konsumentvägledning arbetar förebyggande.”



Figur 6. Diagrammet visar antal kommuner som arbetar inom konsumentvägledningens olika arbetsområden 2020.

Saknar konsumentvägledning

87 kommuner (30 procent) ger inte konsumentvägledning till sina invånare. Det innebär att närmare 1,7 miljoner personer (över 18 år) saknar tillgång till konsumentvägledning i sin kommun (2015: drygt 500 000 personer).

”1,7 miljoner invånare saknar kommunal konsumentvägledning.”

Konsumentskada

Under 2019 har landets konsumenter vänt sig till kommunernas konsumentvägledning med klagomål där konsumentskadan uppgår till ett värde av minst 250 miljoner kronor. Det visar Konsumentverkets beräkningar.

Enbart problem med köp av begagnade bilar kostade konsumenterna nästan 77 miljoner kronor och hantverkstjänster 55 miljoner kronor.



Figur 7. Diagrammet beskriver de tio marknader som orsakat störst konsumentskada på grund av misslyckade köp under 2019 baserat på statistik från Konstat.

Konsumentskada

Konsumentskada är det uppskattade värdet av den ekonomiska skada som uppstått för konsumenten på grund av misslyckade köp, innan kompensation.

När vi räknar ut konsumentskadan använder vi ett schablonvärde för respektive marknad och multiplicerar med antal klagomål som registrerats av kommunens konsumentvägledning i statistikverktyget Konstat.

”Konsumentskadan uppgår till minst 250 miljoner kronor.”

Fakta om kartläggningen

- Konsumentverkets årliga kartläggning av kommunernas konsumentvägledning.
- Webbenkät som besvarats av samtliga kommuner.
- Svarsperiod var januari-februari 2020.
- Uppgifterna bygger på kommunernas egna skattningar.
- Beräkningar har gjorts utifrån invånarantal (SCB).

Källor

För jämförelser över åren har uppgifter hämtats från [Konsumentverkets tidigare kartläggningar](#).

Statistik över invånarantal: scb.se

Publikation: [Konsumentverkets stöd till kommunernas konsumentvägledning](#)

Statistik om konsumentklagomål från kommunernas konsumentvägledning har hämtats från Konstat.

[Rapport 2018:2 Konsumentskadan i Sverige - Vad kostar misslyckade köp?](#)

Kontakt

Anna-Karin Johansson
Utredare, Konsumentverket
054-194091
anna-karin.johansson@konsumentverket.se

Margareta Lindberg
Utredare, Konsumentverket
054-194062
margareta.lindberg@konsumentverket.se