

PRESSMEDDELANDE

2009-12-16

Höga betyg på konsumentvägledningen

Konsumenterna är mycket nöjda med den service de får från konsumentvägledningen, visar Sveriges Konsumenters undersökning. På en femgradig skala får rådgivningen genomsnittsbetyget 4,4.

– Vi har visat att vi ger stadsdelarnas invånare rådgivning med kvalitet och tillgänglighet. Däremot är det ett problem att konsumentvägledningen är knuten till enskilda stadsdelar, eftersom vi tvingas avvisa många invånare i andra stadsdelar som inte har avtal med oss, säger Jan Bertoft, generalsekretare i Sveriges Konsumenter.

Sedan 2008 driver Sveriges Konsumenter genom sitt dotterbolag KonsumentCentrum vägledning på uppdrag av fem stadsdelar i Stockholms stad – Norrmalm, Kungsholmen, Södermalm, Östermalm och Hägersten/Liljeholmen. Sedan 2009 ges också konsumentvägledning åt Farsta. Servicen till invånarna i dessa stadsdelar är professionell rådgivning i konsumenträttsliga frågor via telefon och e-post. De vanligaste frågor gäller boende och hantverkstjänster, därefter hem- och hushållsprodukter och tredje största problemområde utgörs av telefoni och internet.

Servicen i de fem förstanämnda stadsdelarna har nu utvärderats. 250 konsumenter som kontaktat vägledningen har telefonintervjuats, 50 i varje stadsdel. Resultatet, som sänts till stadsdelarna, visar att konsumenterna ger vägledningen höga betyg för tillgänglighet, bemötande, kunnsighet, resultatet av kontakten och om man kan tänka sig att återkomma med nya ärenden.

- 78 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: ”Det var lätt att få kontakt med konsumentvägledningen”.
- 97 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: ”Bra bemött”.
- 82 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: ”Personalen kunde hjälpa mig på ett bra sätt.”
- 81 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: ”Jag fick hjälp så att jag sedan visste hur jag skulle gå vidare.”
- 40 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: ”Det visade sig att jag fick sådan bra hjälp av konsumentvägledaren att mitt problem löste sig”, och 24 % instämmer delvis i påståendet. Sammantaget 64 % som instämmer helt eller delvis.
- 96 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: ”Jag kommer att ta kontakt igen.”

Att inte fler säger sig ha blivit hjälpta kan ha flera orsaker – för kort tid mellan kontakt och intervju, att konsumenterna enligt lagstiftningen inte har rätt att få problemet löst som de önskar och att en hel del näringsidkare inte känner till gällande lagar och regler. I Allmänna reklamationsnämnden är det 41 % av konsumenterna som fått helt eller delvis rätt i sina ärenden.

Rapporten finns som pdf på hemsidan.

För mer information kontakta:

Jan Bertoft, generalsekreterare samt VD i KonsumentCentrum tel: 08-674 43 00, 070-797 79 87
Maria Wiezell, konsumentvägledare tel: 070-281 69 66

Sveriges Konsumenter är en oberoende, partipolitiskt obunden paraplyorganisation med 27 medlemsorganisationer samt enskilda medlemmar. Sveriges Konsumenter arbetar med påverkan och opinionsbildning, både nationellt och internationellt, och ger ut tidningarna Råd & Rön och nyhetsbrevet KonsumentMakt. Sveriges Konsumenter är ensam ägare av KonsumentCentrum i Sverige AB.