



## ANTECKNINGAR FRÅN UPPFÖLJNINGSMÖTE MED KONSUMENTCENTRUM 2008-12-03

**Närvarande:** vd Jan Bertoft, konsumentvägledarna Stina Johannesson och Maria Wiezell från KonsumentCentrum samt stadsdelsdirektör Ylva Tengblad, avdelningschef Margareta Forsslund och upphandlare Peter Eriksson från Norrmalms stadsdelsförvaltning

### *Bakgrund*

Den 1 oktober 2008 övergick konsumentvägledningen i fem stadsdelar efter upphandling till en privat utförare, KonsumentCentrum AB. De fem stadsdelarna är Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Norrmalm, Södermalm och Östermalm. KonsumentCentrum är ett dotterbolag till Sveriges Konsumenter som bl.a. ger ut tidningen Råd & Rön.

Avtalet innebär att konsumentvägledning sker per telefon och e-post.

### *Övertagandet*

Övertagandet av verksamheten bedöms av båda parter ha gått mycket bra. Tekniken med data- och telefonuppkopplingar fungerade från första dagen. Två kompetenta och erfarna vägledare, varav en gick med i övergången, kunde fortsätta verksamheten utan glapp i kompetens och utförande.

### *Erfarenheter från de första två månaderna*

Precis som före övertagandet inriktar sig rådgivningen strikt på konsumenträttsliga frågor ("hjälp till självhjälp"). Företagsidkare hänvisas till olika branschorganisationer.

Tillgängligheten bedöms hålla ungefär samma nivå som tidigare. Det är nu lite högre belastning under telefontiden, men skillnaden bedöms som marginell. Klagomål på väntetider har framförts men inte fler än tidigare. Andelen avvísningar från andra stadsdelar och kommuner har minskat under november månad. Mycket lite negativ mediauppmärksamhet uppstod vid övergången till privat regi.

Sannolikt kommer behovet av vägledning att öka efter jul p.g.a. samhällsekonomin utveckling och konsekvenser av julhandeln.

För statistik över antal kontakter och typ av ärenden hänvisas till Maria Wiezells månatliga sammanställningar.

#### *Vinster*

Tillskottet med konsumentvägledning har berikat Sveriges Konsumenters verksamhet. Det stora värdet för konsumentvägledarna själva är att befinna sig i en miljö som är helt inriktad på konsumentfrågor. Detta ger möjlighet till en ständig interaktion och bättre förutsättningar för t.ex. fortbildning och omvärldsbevakning.

Sammanfattningsvis konstaterades att den kommunala konsumentvägledningen efter övergången befinner sig i en mycket professionell miljö.

#### *Frågeställningar*

**Kontaktcenters betydelse för stadens konsumentvägledning:** Diskussion om huruvida och på vilket sätt införandet av ett kontaktcenter i Stockholm kommer att påverka stadsdelarnas konsumentvägledning. Ylva Tengblad lovade undersöka detta med chefen för Kontaktcenter: Anne-Sofie Ohlsson.

**Utbildning i konsumenträtt för nya företagare:** Konsumentvägledarna framförde behovet av en utbildning i konsumenträttsliga frågor för företagare som vill etablera sig i Stockholm. Okunskapen är stor i dessa frågor vilket skapar problem både för företagaren och för konsumenten. Ylva Tengblad lovade ta med sig frågan till ansvariga i staden.

#### *Nästa uppföljning*

Nytt uppföljningsmöte planeras till mars 2009.

Vid anteckningarna

Margareta Forsslund  
avdelningschef