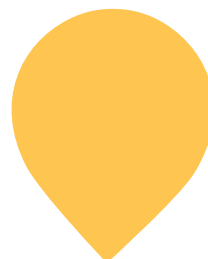
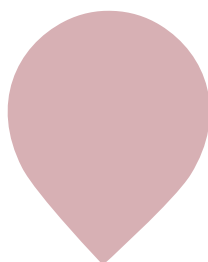
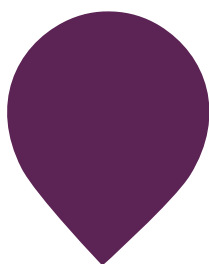


VÅRA INSATSER FÖR KONSUMENTERNA **2021**



INNEHÅLL

3	Styrelsens berättelse
6	Konsumenträttigheter
8	Digitala tjänster
9	Livsmedel
11	Finansiella tjänster
12	Kemikalier
14	Medlemmar och Råd & Rön

Lista över Sveriges Konsumenters samtliga
uppdrag och aktiviteter finns att läsa på
www.sverigeskonsumenter.se/vb2021

Våra insatser för konsumenterna 2021

© Sveriges Konsumenter 2022

Foto: Omslag, s. 2, 3, 5, 7, 13, 16: Shutterstock.

Omslag, s. 8, 10, 16: Unsplash.

Sid 6: Lina Östling. Sid 11: Getty Images.

Övriga: Sveriges Konsumenter.





Styrelsens berättelse

2021 blev ett innehållsrikt år, men likt andra delar av samhället har även Sveriges Konsumenter påverkats av pandemin. Arbetet har varit aktivt och framgångsrikt, tack vare stor flexibilitet och engagemang hos såväl kanslipersonal som hos förtroendevalda och har skett samtidigt med flytt till nya lokaler. Styrelsen vill tacka för hårt arbete, engagemang och för gott genomslag.

EU:s konsumentpolitik är en viktig del av vårt arbete då konsumentfrågor ofta beslutas inom EU med allt mindre utrymme för nationella avvikelser. Flertalet frågor är ett resultat av EU:s gröna giv, konsumentagendan och Från jord till bord-strategin. Exempel på aktuella frågor under året är konsumenträttigheter, marknadskontroll, produktsäkerhet, tvistlösning, livsmedelsinformation, integritet, artificiell intelligens, e-handel, finansiella tjänster, överskudsättning, kontanter, kemikalier, energidesign, ekologiska produkter, miljöpåståenden och cirkulär ekonomi. Vårt arbete sker i nära samarbete med EU:s konsumentpolicygrupp (CPAG), den europeiska konsumentorganisationen (BEUC) och den europeiska konsumentrösten i standardisering (ANEC).

Nationellt har påverkansarbetet också varit intensivt. Överskudsättning, digitala rättigheter, reklamationsrätt, hållbara livsmedelssystem och investeringar har varit viktiga teman i framträdanden och möten. Under året har vi deltagit i tre statliga utredningar om konsumenträttigheter och betalningstjänster.

En stor del av Sveriges Konsumenters verksamhet består av externt finansierade, ofta fleråriga, utvecklingsprojekt. Projektet Fair Finance Guide har fortsatt satt press på bankernas hållbarhetsarbete och gör stor skillnad. Skolprojektet Omskaparna har under sitt sista år engagerat mellanstadieelever i hållbarhetsfrågor. Hushållskemikalier har testats och utvärderats tillsammans med Råd & Rön i projektet NordQual. Kemikalieappen har gett konsumenterna chans att pressa på för en utfasning av problematiska ämnen. Konsumentinflytande i standardiseringen, kampanj för mervärden med ekologisk mat samt offentliga måltider har varit andra viktiga projektteman.

Konsumentvägledning har varit en stor fråga, där landets kommuner tyvärr fortsätter att lägga ner på många håll. Vårt pilotprojekt med professionell rådgivning till tre av våra medlemsorganisationer har fortsatt under året och varit en stor framgång. För att kunna utöka projektet förberedde vi en bidragsansökan till Allmänna arvsfonden. Rent organisatoriskt flyttade vår egen konsumentvägledning, Konsumentcentrum, vid årsskiftet från Råd & Rön till Sveriges Konsumenter och de två kommunala uppdragen följde med.

Årets mediagenomslag har varit stort – närmare 700 publiceringar i tidningar och medverkan i radio- och TV-inslag. Proaktivt har vi fått genomslag bland annat för oönskade kemikalier i allt från barnsmink till toarengöring, bankernas inblandning i skövlingen av Amazonas, dold reklam i appar och oseriösa långivare.

Två utmärkelser har delats ut – Blåslampan, som gick till återbruksgallerian ReTuna och Årets Konsumentkommun som blev Vänersborg. Båda fick stort genomslag i media.

Sveriges Konsumenters medlemsorganisationer är fundamentet som demokratiskt förankrad konsumentrörelse. Vid årets slut var vi 20 medlemsorganisationer. Senaste nya medlemmen var Jagvillhabostad.nu och vi arbetar för att få fler relevanta organisationer att ansluta sig i enlighet med den medlemsstrategi som antogs 2020.

2021 var det femtonde hela verksamhetsåret för Råd & Rön AB som Sveriges Konsumenters helägda dotterbolag. Tidningen har satsat kraftigt och framgångsrikt på den digitala användningen. Den konsumentrådgivning som bedrivits till olika kommuner och stadsdelar har minskat ytterligare.

Verksamhetsberättelsen visar vad Sveriges Konsumenter har gjort under 2021. Och det är mycket, särskilt med tanke på relativt begränsade ekonomiska resurser. Det dagliga arbetet drivs av en kompetent och engagerad personal. Även ett 70-tal frivilligt engagerade har i högsta grad bidragit till arbetet.

Stockholm 2022-03-16

Marie Linder
Ordförande

Bo Carselid
LO
Vice Ordförande

Johanna Hållén
PRO

Maris Sedlenieks
SPF Seniorerna

Mårten Zetterman
Resenärerna

Anita Lindskog
Funktionsrätt Sverige

Asha Ismail
SIOS

Harriet Gillberg
1,6 miljonerklubben

A close-up photograph of a person's hand touching a tablet screen. The hand is positioned on the right side of the frame, with the index finger making contact with the screen. To the left of the hand is a white ceramic cup. The background is a dark, textured surface, possibly a piece of clothing or a blanket. A semi-transparent purple rectangular box is overlaid on the upper right portion of the image, containing white text.

Konsumenträttigheter i
en allt mer digital värld

Konsumentexperten rycker ut

Konsumentens rättigheter och skyldigheter berör många delar av livet. På många områden där det uppstår konsumentproblem finns vi till för att guida konsumenten rätt – och se till att konsumenten får rätt och kan välja lätt. Vårt arbete handlar om allt från att långsiktigt driva på för konsumentintresset i lagstiftningsprocesser – till att snabbt vara en röst som uttalar sig i aktuella frågor som berör konsumenterna.

Några insatser under året

- **Rätt men inte så lätt**

Vår konsumenträttsexpert Maria Wiesel har syns och hörts i både TV och radio under årets gång, för att vägleda och upplysa oss konsumenter när vägen känns lite snårig. År 2021 har till stor del präglats av pandemi och restriktioner som påverkat allt från resor och motionslopp. Men också frågor om detaljhandelns reabluffar, dolda kostnader i parkeringsappar och stigande elpriser har legat på konsumenträttsexpertens agenda.

- **Att välja tåget ska inte straffas**

Vi uppmärksammade behovet av ett bättre skydd för bland annat tågresenärer, som vid inställd eller försenad resa har ett mycket sämre skydd än flygresenärer. Vi lyfte också resegarantins brister: att man inte får ersättning om resan ställs in på grund av pandemi, att den inte gäller för vouchers man fått i stället för återbetalning, och att den bara gäller för paketresor. Detta har nu resulterat i en utredning om resegarantin, där vi fått en expertroll.

- **ReTuna tog priset**

Framtidens galleria ligger i Eskilstuna! Det stod klart när återbruksgallerian med det fyndiga namnet ReTuna vann årets Blåslampa. Gallerian som ligger i anslutning till återvinningscentralen i Eskilstuna säljer allt från begagnade barnsaker till byggmaterial. ”ReTuna bjuder på shopping som gör gott, för både plånbok och miljö”, menade juryn. Nu väntar vi bara på att fler kommuner ska följa efter.



- **Fler får hjälp i konsumentdjungeln**

Att vara pensionär och konsument kan vara extra tufft. I samarbete med PRO erbjöd vi därför förbundets medlemmar, som saknar kommunal konsumentvägledning, möjlighet att få experthjälp av Konsumentcentrums Maria Wiezell och Anna-Lena Ström. Under året har också SKPF och SPF Seniorerna klivit på projektet. Sedan 1 mars 2021 har hundratals pensionärer hört av sig och fått hjälp med allt från inställda och ombokade resor och evenemang på grund av corona, till hantverkstjänster, oavsiktliga id-skydd och bedrägerier samt fel på fordon, kläder och möbler.

- **Stort behov – men skolans minsta ämne**

Skolämnet hem- och konsumentkunskap har i många år haft i särklass lägst antal timmar i grundskolan. Detta i en tid när det ställs högre krav än någonsin på konsumenterna: att välja medvetet, att ta vara på maten, att inte hamna i skuldfällan, att ha ordning på privatekonomin, genomskåda reklamen och att ta vara på sina konsumenträttigheter. I samband med Skolverkets översyn av läroplanen skrev vi tillsammans med sex andra organisationer ett öppet brev till utbildningsminister Anna Ekström. Vårt krav var att antalet timmar trefaldigas till 355 för att kunna nå kursplanens intentioner och mål.

- **Vi slåss för stärkt reklamationsrätt**

Under året deltog vi genom vår konsumenträttsexpert Maria Wiezell i utredningen av en ny konsumentköplag där vi var de enda som ville förlänga säljarens bevisbörda vid reklamation till två år. I dag är det upp till konsumenten att bevisa att det är ett ursprungligt fel redan efter dom första sex månaderna. Regeringen nappade på vårt förslag och skrev in i det i sitt lagförslag. Vi deltog också i expertgrupperna för ett moderniserat konsumentskydd och det nya grupptalansdirektivet.

- **Flera lån ökar risk för skuldfälla**

Konsumtionslånen har ökat dramatiskt det senaste årtiondet och överskuldsättning har blivit en het politisk fråga. Alarmerande statistik har kommit från flera myndigheter och Sveriges Konsumenters kritik och förslag till lösningar har blivit flitigt citerade i media. Dessutom har vi uppvaktat ansvarig minister och riksdagsledamöter, haft dialog med parter som Lendo och UC och medverkat i ett webbsänt seminarium anordnat av Klarna. Som underlag har vi haft vår skrift "Konsumtionslån och överskuldsättning". Resultatet blev att regeringen tillsatte en ny statlig utredning där vi erbjudits en expertplats.

- **Vänersborg konsumentbäst i landet**

För tredje året i rad granskade vi och Råd & Rön alla Sveriges kommuner och utsåg i tuff konkurrens Vänersborg till Årets Konsumentkommun 2021. En kommun som väljer att satsa på konsumenterna när många andra kommuner gör tvärtom. Vänersborg var helt enkelt bäst på att erbjuda sina invånare konsumentvägledning, budget- och skuldrådgivning, livsmedelskontroll och tillgång till kontanter.

- **Säker sex med global standard**

I oktober fick världens konsumenter en ny standard för sexleksaker – ett område som tidigare varit helt oreglerat. Produkter som följer standarden måste till exempel innehålla instruktioner om hur och till vad sexleksaken ska användas. Något som förhoppningsvis kommer minska olyckor på grund av felaktig användning. Vårt engagemang inom standardiseringen bidrar till att göra konsumentprodukter säkrare!

"Att marknadsföra
möjligheten att få
kredit trots flera
betalningsanmärkningar
– det är ett hån. Med de
risker som kommer med
det måste vi överväga
att förbjuda den
typen av reklam."

Jan Bertoft, generalsekreterare i Resumé om
reklam för krediter i sociala medier.



Tjänsterna som vet allt om dig

Vi övervakas dagligen av företag som kan vara större och mäktigare än hela länder tillsammans. Saker som vi aldrig skulle acceptera, som att bli förföljd av ett butiksbiträde, eller få betala ett helt annat pris än kompiserna för mjölken i affären, får konsumenten tugga i sig i digitala tjänster. Som digital vakthund står vi upp för konsumentens rätt i den digitala utvecklingen.

Några insatser under året

- **Förbjud övervakningsreklamen**
Personanpassning eller övervakning? Vi arrangerade ett webinarium om det vi kallar för övervakningsbaserad reklam. Inte nog med att reklamens manipulativa sätt riskerar bidra till onödig konsumtion, den utgör också en systematisk integritetskränkning av hundratals miljoner människor. Nu kräver vi ett förbud!
- **Nätjättarna måste ta ansvar**
Det har varit en intensiv debatt om hur lagstiftningen som reglerar plattformar ska moderniseras. Vi har krävt att marknadsplatser som Amazon och Wish ska ta ett större ansvar för deras ofta farliga produkter. Under året har vi framfört våra krav i panelsamtal, sakråd och dialogmöten. Vi har också skrivit debattartiklar och medverkat i media, ofta med fokus på farliga produkter.

”Man vill att det ska sprida sig viralt bland användarna på plattformen och målet är att det inte ska se ut som marknadsföring. Tiktoks affärsidé bygger delvis på att låta företag rikta vilseledande reklam direkt till barn.”

Sinan Akdag, digital expert till SVT Nyheter apropå vår anmälan av TikTok till Konsumentverket.



Hållbar utveckling och livsstil

Omskaparmetoden på egna ben

I höstas gick vårt tre år långa kreativa skolprojekt Omskaparna i mål. Det firades med en digital skördefest tillsammans med lärare, elever och kulturaktörer. Kvar finns en testad och klar metod för hur man med hjälp av en kulturaktör kan arbeta med hållbarhet i skolan. Och på www.omskaparna.se ligger handledningar, inspirationsfilmer och ett bibliotek fyllt av kulturaktörer utbildade i Omskaparmetoden. Allt för att metoden ska spridas till så många skolor som möjligt.



Mat ska göra gott

Äter gör vi alla. Varje dag. Mat och dryck ger näring och lust och är en viktig del av kulturen. Men mat och dryck kan också äventyra vår hälsa. Produktionen, förädlingen, tillagningen och transporterna påverkar klimat, biologisk mångfald och miljön. Den påverkar också människors livsvillkor och djurvälståndet. Konsumentrörelsen arbetar ständigt för framtidens hållbara livsmedel.

Några insatser under året

- **Mat som gör gott**

Tillsammans med våra medlemsorganisationer har vi synat möjligheter och hinder för en hållbar livsmedelsproduktion från jord till bord. Det behövs modiga politiker och företag om vi ska uppnå ett hållbart matsystem. Därför har vi i konsumentrörelsen publicerat ett 40-tal lösningar för mer hållbara livsmedel – vår ståndpunkt ”Mat som gör gott”. Lösningarna berör livsmedelsfrågorna brett: från miljömässigt hållbar produktion, folkbildning och förbättrad folkhälsa, till djurskydd och offentlig upphandling.

- **Helt enkelt eko**

För tredje året i rad har vi varit med i kampanjen EKO-september där vi under skördemånaden sprider fakta om ekologiska livsmedel. Vi berättar till exempel att ekologiska gårdar har 50 procent fler pollinerare, att ekologiskt är bättre för jord och vatten, och att de ekologiska djuren får vistas ute. Med hjälp av kända profiler nådde vi nära 400 000 personer med information om ekologiska mervärden och att eko faktiskt inte behöver vara dyrt.

- **Hjälp på förpackningarna**

Konsumenterna behöver väl utformad livsmedelsinformation för att kunna göra hälsosamma och miljömedvetna matval. Under 2021 har vi besvarat EU-kommissionens konsultationer om översyn av reglerna för ursprungsmärkning, datummärkning och förenklad näringsmärkning – en del av den europeiska Jord- till bordstrategin. Vi har haft regelbundna kontakter med Livsmedelsverket inför den svenska hållningen. Dessutom har vi bidragit till en gemensam ståndpunkt om livsmedelsmärkning inom den europeiska konsumentrörelsen (BEUC).



Banker som hjälper eller stjälper

Bankerna som dagligen hanterar våra sparpengar kan samtidigt genom sina investeringar bidra till skövling av regnskog, fossilberoende och väpnade konflikter. Det betyder också att bankerna har stor makt att förändra och stötta initiativ och företag som arbetar för en bättre värld. Med hjälp av konsumenternas protestmejl till sina banker har det skett flera förbättringar under året som gått.

Några insatser under året

- **Bankernas koppling till avskogningen i Amazonas**

Fair Finance Guide gjorde en uppföljande granskning av svenska bankers stöd till företag som driver på avskogningen i Amazonas. Den visade på flera förbättringar där alla banker har blivit mer engagerade i frågan sedan proteststormen från svenska bankkunder som följde vår förra rapport. Samtidigt konstaterades många brister, särskilt när det gäller bankernas stöd till företag högre upp i värdekedjan för soja och kött från Brasilien. Granskningen fick stort genomslag i media och över 3500 personer mejlade sina banker i protest.

- **Svenska pengar och militärjuntan**

Det var många konsumenter som reagerade på att deras sparpengar går till att stödja militärjuntan i Myanmar. Fair Finance Guides granskning visade hur svenska banker och AP-fonder investerat i företag som exporterar vapen till landet. Nordea och SEB svartlistade genast tre av företagen och bankernas agerande bidrog till att öka det internationella trycket så pass mycket att två företag (Adani Ports och oljebolaget Total) beslutade sig för att dra sig ur Myanmar.

- **Bankerna och fossilberoendet**

Fair Finance Guide släppte en stor klimatgranskning som avslöjade att svenska banker har fortsatt låna ut runt 100 miljarder kronor till fossilbolag varje år sedan Parisavtalet slöts, trots sina klimatlöften. Rapporten fick stort genomslag i media och flera tusen bankkunder protestmejlade till bankerna. Efter rapporten skärpte flera av storbankerna sina regler för utlåningen och två banker, Swedbank och SEB, slutade investera i fossilbolag.



”Sedan vi granskade de svenska bankernas kopplingar till skövlingen av Amazonas för ett år sedan har de tagit **viktiga steg framåt**. Men det är långt ifrån tillräckligt.”

Jakob König, projektledare för Fair Finance Guide i ETC.

Kemikalier – syns inte men påverkar oss

Det finns många tusentals kemiska ämnen runt omkring oss, vars risker vi vet mycket lite om. De flesta är helt ofarliga, sen finns det andra som vi inte tycker borde finnas i konsumentprodukter. Med hjälp av verktyg som Kemikalieappen och nordiska samarbetsprojekt har vi under året satt luppen på kemikalieinnehållet och arbetat för en mer giftfri vardag.

Några insatser under året

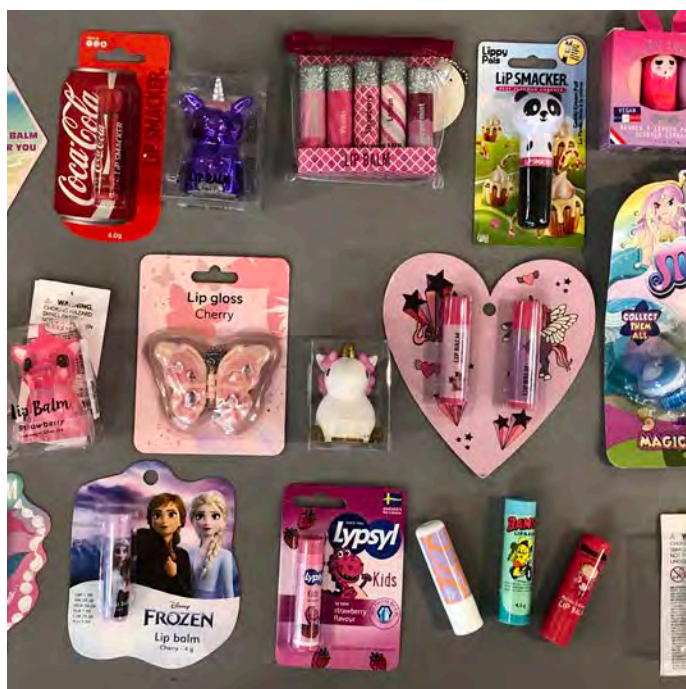
- **Onödig produkt med onödigt innehåll**

Än en gång har vi granskat oönskade kemikalier i produkter. Något som media också snappade upp! I höstas letade vi oss in i glitterprydda sminkset och godisdoftande läppbalsam, kosmetikaprodukter för barn, och resultatet var ingen fröjd. Samtliga produkter innehöll oönskade kemikalier. Kemikalier som bland annat kan verka allergiframkallande, miljöbelastande eller misstänkt hormonstörande. Tillsammans med kollegor i Danmark och Norge granskade vi drygt 100 produkter på den skandinaviska marknaden.

- **166 rengöringsprodukter har granskats**

Genom vårt NordQual-projekt fick nordiska konsumenter mer kunskap om vanliga rengöringsprodukter. Projektet gav information om produktprestanda, kemikalier att undvika och trovärdiga miljö- och allergimärkningar att söka efter. Tillsammans med konsumentorganisationer i Finland och Danmark har projektet:

- testat och jämfört totalt 166 toalettrenningsmedel, handdiskmedel och tvättmedel,
- granskat marknadsföringsstrategier för att identifiera vilseledande information,
- undersökt 221 kemiska ingredienser,
- spridit resultaten till minst fem miljoner nordiska konsumenter genom media och konsumenttidningar.



”På ett år kan man få i sig fyra läppbalsam om man använder det dagligen. Det är inte klassat som ett livsmedel, men till syvende och sist är det ändå så att man äter det.”

Christin Holm Gatica, kommunikationsansvarig i Göteborgs-Posten.

- **Mer transparens kring innehållet**

Det är lag på att konsumenter ska ha tillgång till vad rengöringsprodukter innehåller. Men så var inte fallet i 60 av de 166 produkter som NordQual-projektet granskade. Därför blev en av projektets rekommendationer att företag borde skriva ut de fullständiga ingredienslistorna på förpackningen. Detta och flera andra rekommendationer delade vi med oss av i projektets slutrapport. Projektet avslutades med ett webinarium som engagerade över 100 deltagare (internationella som svenska) från myndigheter, industri, ideella organisationer, märkningssystem och från den akademiska världen.

- **Farliga ämnen i träningsutrustning**

Kemikalieappen är verktyget där konsumenter kan få information om farliga kemikalier i varor. Enligt lag har konsumenten rätt att få veta kemikalieinnehållet, men det krävs att frågan ställs. Med appen går det enkelt att skanna streckkoder och skicka färdigformulerade förfrågningar. I december anordnades en tävling i sociala medier och en affischeringskampanj påbörjades. Under året testade vi träningsredskap inköpta från 13 EU-länder. I 20 procent av varorna hittade vi särskilt farliga ämnen, vilket visar på behovet av att fortsätta efterfråga varor utan farliga kemikalier.

- **Säkra produkter och säker produktion**

Tillsammans med föreningen Fair Action anordnade vi en kampanj som fokuserade på hur skadliga ämnen inte bara påverkar oss som slutkonsumenter, utan också de som arbetar i tillverkningen och miljön där tillverkningen sker. Kampanjen bestod av en rad seriestrippar illustrerade av Lilla Berlin och visade humoristiska situationer där människor i Sverige å ena sidan är mycket medvetna konsumenter samtidigt som de glömmer tänka på arbetarnas villkor och miljön i tillverkningsprocessen. Informationen fick stort genomslag och spridning i sociala medier.

- **Plastbanta fulplasten**

Under våren arbetade vi särskilt med information om plast och farliga kemikalier. Kampanjen syftade till att sprida kunskap om farliga ämnen i plast och hur de påverkar vår hälsa och miljön. Vi listade också tips på hur det går att byta ut plast mot miljövänligare alternativ.

”Det är inte riktigt det man vill **utsättas** för när man tränar och **svettas**.”

Maria Hammarling, projektledare för Kemikalieappen i Norrköpings Tidningar om testet som visade att träningsredskap kan innehålla farliga ämnen.



Våra medlemsorganisationer 2021

1,6 miljonerklubben
Arbetarnas Bildningsförbund ABF
Djurskyddet Sverige
FritidsOdlingens riksorganisation, FOR
Funktionsrätt Sverige
Föreningen Äkta vara
Hyresgästföreningen
Jagvillhabostad.nu
Konsumentvägledarnas förening
Landsorganisationen i Sverige, LO
Medveten Konsumtion
Pensionärernas riksorganisation, PRO
Resenärerna
Reumatikerförbundet
Riksförbundet Hem och Samhälle
SIOS, Samarbetsorgan för etniska organisationer i Sverige
Svenska Djurskyddsföreningen
SKPF Pensionärerna
SPF Seniorerna
Vi Konsumenter



Vår tidning

Sedan 2006 ger Sveriges Konsumenter ut tidningen Råd & Rön, en kommersiellt oberoende konsumenttidning och en av få tidningar utan annonser. Vårt uppdrag är att hjälpa läsarna att kunna göra kloka val som sparar tid och pengar. Oavsett om det gäller vilka försäkringar du behöver eller inte behöver, vilket kylskåp som lever upp till kraven eller i att se till att din nästa måltid inte innehåller onödiga bekämpningsmedel. Vi vill också bidra till en långsiktigt hållbar konsumtion, både för den egna plånboken och för den planet vi ska lämna efter oss.

www.radron.se



**FÖLJ VÅRT
ARBETE
2022!**

Twitter

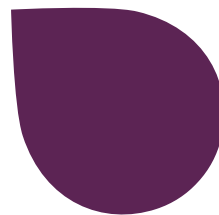
@SvKonsumenter

Facebook

facebook.se/sverigeskonsumenter

Webb

www.sverigeskonsumenter.se



Sveriges Konsumenter är en oberoende ideell organisation som arbetar för ökad konsumentmakt. Vi verkar för alla konsumenters självklara rätt till skydd, inflytande och möjlighet att göra medvetna och hållbara val. Organisationen arbetar brett med konsumentfrågor, men lägger också särskilt fokus vid frågor som rör livsmedel, banktjänster, tillgänglighet, integritet på nätet och hållbar konsumtion. Bakom vår organisation står ett 20-tal medlemsorganisationer.

Vi driver frågor både nationellt, inom EU och globalt och är medlem i den europeiska konsumentorganisationen BEUC, i Consumers International och i organisationen ANEC, konsumentrösten i standardisering.

Vi ger ut den oberoende och reklamfria tidningen Råd & Rön och driver på uppdrag av kommuner rådgivande konsumentvägledning.

S SVERIGES
KONSUMENTER

Postadress: Kabyssgatan 4D, 120 30 Stockholm
Besöksadress: Hammarbybacken 27
Telefon 08-674 43 00
info@sverigeskonsumenter.se
www.sverigeskonsumenter.se