

RAPPORT

KONSUMENTRÄTT FÖR ALLA – ELLER BARA FÖR NÅGRA?

Granskning av tillgängligheten inom konsument-
vägledningen för personer med funktionsnedsättning



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

| | |
|---|----|
| 1. Sammanfattning | 3 |
| 2. Bakgrund | 4 |
| 3. Arbetsituationen för konsumentvägledarna | 5 |
| 4. Tillgängliga möten | 7 |
| 5. Utbildning och kunskap | 10 |
| 3. Tillgång till tillgängligt material | 12 |
| 5. Vad säger de som behöver stödet? | 14 |
| 6. Djupintervjuer | 16 |
| 7. Avslutande diskussion | 20 |

Konsumenträtt för alla eller bara för några?

© Sveriges Konsumenter januari 2025
Bilder omslag samt sid 2–3 Shutterstock.

Rapporten är framtagen med stöd av Allmänna arvsfonden.

SAMMANFATTNING

Rapporten bygger på resultat från två enkäter: en till personer med funktionsnedsättningar och en till konsumentvägledare. Syftet var att få reda på hur tillgänglig konsumentvägledningen är och hur den upplevs av de olika grupperna. Samt vilka förutsättningar som finns och som eventuellt saknas.

Resultaten visar (förenklat) att det finns en ambition och god vilja att ge tillgänglig vägledning, men att förutsättningarna inte finns på plats för konsumentvägledarna. Konsumenterna bekräftar att de inte heller känner till sina konsumenträttigheter samt har svårt att få rätt stöd och hjälp utifrån sina individuella behov och förutsättningar.

Så upplever konsumenter med funktionsnedsättning konsumentvägledningen:

Alla konsumenter som svarat anger tillgänglighet och bemötande som de viktigaste frågorna.



Personer med funktionsnedsättningar har ett stort behov av information om sina konsumenträttigheter och vad en vägledare kan hjälpa till med.



Konsumenterna vill att konsumentvägledning ska kunna nås via olika kanaler och att information ska finnas i olika format. Svaren visar tydliga behov av både fysiska och digitala möten.



Personer med funktionsnedsättningar säger att bemötande främst handlar om att ta sig tid, att ta konsumenten på allvar och förklara så att man förstår.



Så beskriver konsumentvägledarna förutsättningarna på sina arbetsplatser:

50 procent har aldrig fått någon utbildning i tillgänglighet eller bemötande.

70 procent frågar aldrig eller sällan om konsumenten som söker hjälp behöver något stöd för att tillgodogöra sig informationen.

Majoriteten av vägledarna hänvisar till kommunens ”tillgängliga” webb.

70 procent svarar att de önskar sig mer utbildning som goda exempel på hur andra jobbar, checklistor och en bemötandeguide.

**Konsumenträtt
för alla!**

BAKGRUND

Arvsfondsprojektet ”Konsumenträtt för alla” drivs av Sveriges Konsumenter och syftar till att fler äldre och personer med funktionsnedsättning ska få kunskap om sina rättigheter som konsumenter och få veta hur man får hjälp när det behövs. Projektet vill också ge konkret stöd på lokal nivå genom att stärka kommunernas rådgivning, öka samverkan med civilsamhällets organisationer och hitta nya metoder och arbetsätt för konsumentstöd.

Om enkäten och rapporten

Projektet ska ta fram förslag på nya arbetsätt och metoder för att ge konsumentvägledare (och andra relaterade yrkesgrupper) stöd i att möta och ge råd till personer med funktionsnedsättning. För att förstå vilka förutsättningar yrkesgruppen har i dag, och hur de upplever möjligheterna att ge anpassat stöd i sin arbetsvardag, skickade vi ut en enkät till alla kommunala konsumentvägledare. Enkäten var öppen under perioden 8 februari–1 mars 2024. Under dessa veckor inkom svar från 46 konsumentvägledare runtom i Sverige, vilket motsvarar 19 procent av alla Sveriges vägledare. Enkäten byggde på frivillighet och de som valde att svara är kommunala konsumentvägledare i sin profession.

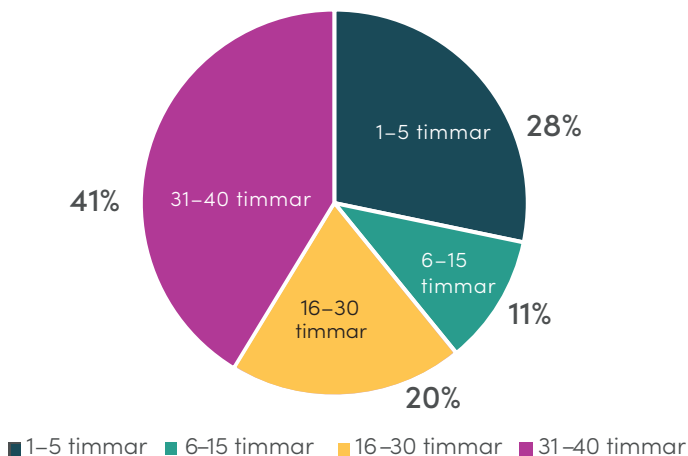
Redan hösten 2023 gav projektet i uppdrag till Stiftelsen Funka att göra en enkätundersökning bland personer med funktionsnedsättning (fortsatt kallad Funka-enkäten) om deras syn på och upplevelse av konsumentvägledning, samt hur de helst vill få stöd och bli bemötta. När vi lägger samman resultaten från båda enkäterna förstärker de varandra och ger tydliga signaler om de brister som råder, men också tydliga indikationer och konkreta tips på vad som behövs för att skapa en mer tillgänglig rådgivning för alla konsumenter. En sammanfattning av resultatet av Funkas enkät finns på sidan 14.

Den här rapporten blir underlag för nästa steg i projektet: att ta fram relevant och tillgängligt material och kunskapsstöd som fyller luckorna i vägledarnas vardag. Målet är att fler konsumenter ska få kunskap om sina konsumenträttigheter och känna till var hjälp och stöd finns.

Mer information om projektet finns på sverigeskonsumenter.se.

ARBETSSITUATIONEN FÖR VÄGLEDARNA

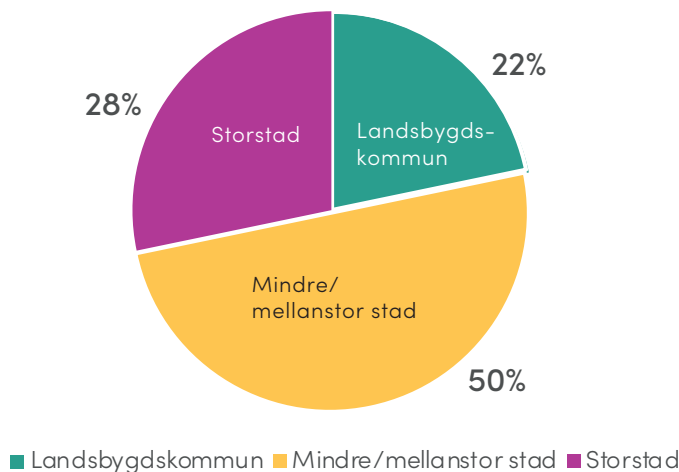
1. Hur många timmar/vecka jobbar du med konsumentvägledning?



I början av 2024 var det drygt 160 kommuner som hade kvar sin konsumentvägledning. Landets övriga kommuner hade då redan tidigare valt att avveckla, omstrukturera eller minska på resurser och hänvisar i stället till Konsumentverkets konsumentvägledning. Upplägget varierar. I oktober 2024 hade antalet kommuner med egen konsumentvägledning sjunkit ytterligare, till 149. Totalt 241 vägledare var då verksamma runt om i landet, enligt Konsumentverket. Tidsbrist och det faktum att många bara jobbar med konsumentvägledning som en del av sin tjänst kan vara skäl till att andelen svarande i enkäten var relativt låg.

28 procent av de svarande angav att de arbetar få timmar (1-5 timmar) med vägledning i sin tjänst. Majoriteten av dessa personer arbetar i en mindre/mellanstor stad eller i en landsbygdskommun. Bara en person från storstadskommun arbetar 1-5 timmar, som en del av annan tjänst. Majoriteten av de svarande konsumentvägledarna har minst en halvtidstjänst avsatt för vägledning.

2. Beskriv din kommun!

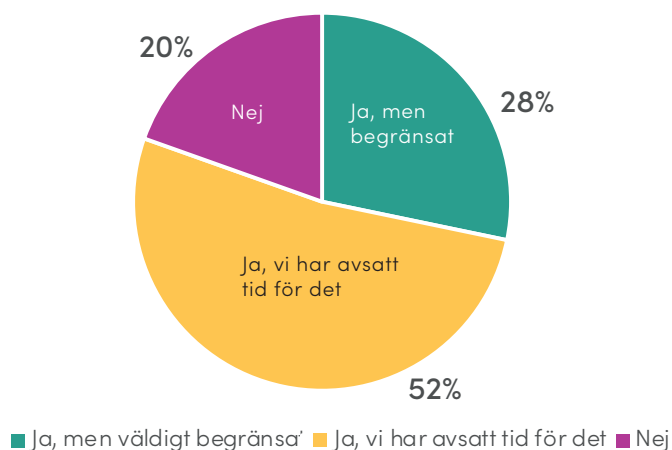


78 procent av de svarande arbetar i en mellanstor kommun eller storstad. Av de konsumentvägledare som arbetar heltid eller minst 16 timmar per vecka (60 procent) anger endast sju procent att de arbetar i en landsbygdskommun.

En lika stor andel, 60 procent, arbetar med fördjupad vägledning vilket innebär att de går in i tvister och medlar, tolkar avtal, tar emot besök och är behjälpliga vid anmälningar till Allmänna reklamationsnämnden, ARN. Minst tre av de svarande i denna grupp arbetar få timmar med vägledning i sin tjänst. Dessa tre vägledare lyckas ändå ge fördjupad service.

Enligt Konsumentverkets statistik från 2023 ger 55 procent av landets vägledare fördjupad vägledning. Det är alltså en större andel av dem som besvarat enkäten som arbetar fördjupat än genomsnittet.

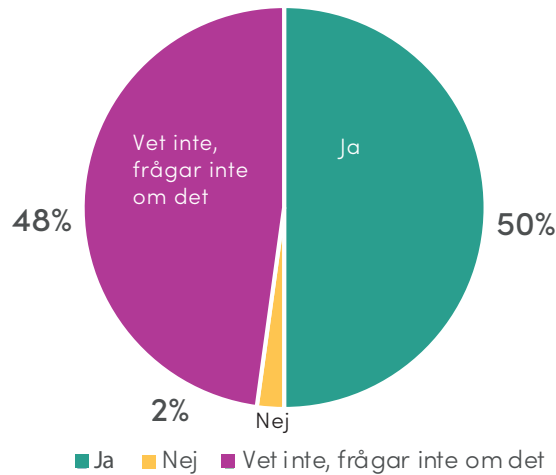
3. Jobbar ni förebyggande?



80 procent av konsumentvägledarna svarar att de också arbetar förebyggande. Det innebär att de förutom att träffa konsumenter i rena rådgivningssituationer också möter konsumenter i andra sammanhang, som till exempel vid föreläsningar och utbildningar. Det är framförallt vid dessa tillfällen som vägledarna har möjlighet att öka kompetensen och kunskapen hos konsumenterna på längre sikt.

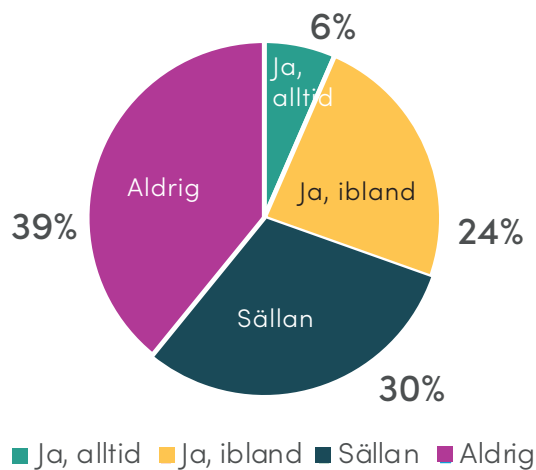
TILLGÄNGLIGA MÖTEN

4. Har du/ni kontakt med personer med funktionsnedsättning?



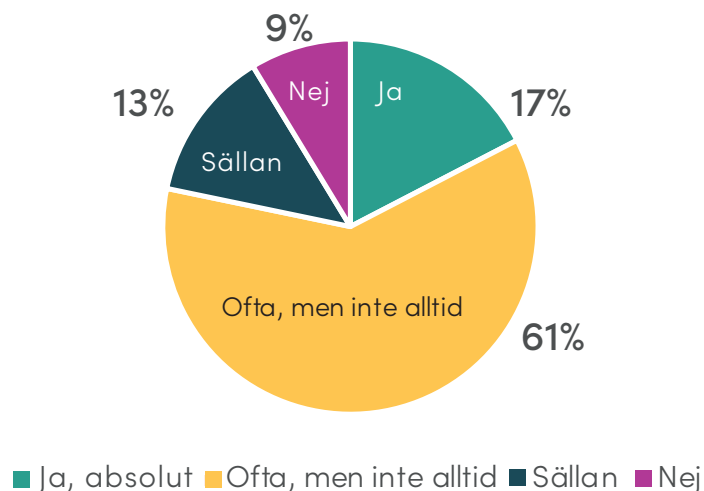
Hälften av de svarande säger att de har kontakt med personer med funktionsnedsättning i sitt uppdrag. Hälften säger att de inte vet och frågar inte heller konsumenterna om det.

5. Frågar du om den du möter behöver särskilt stöd för att ta till sig informationen?



70 procent uppger att de sällan eller aldrig frågar den som söker vägledning om hen behöver något stöd för att ta till sig informationen. Se fördjupade intervjuer på sidan 16 och avslutande diskussion på sidan 21 om varför det ser ut såhär.

6. Känner du dig trygg med den kunskap du har för att kunna bemöta konsumenter med funktionsnedsättningar på ett bra sätt?



En övervägande andel anger att de ofta eller alltid känner sig trygga med sin kunskap för att kunna bemöta konsumenter med funktionsnedsättningar. Men våra djupintervjuer visar också att många upplever att de saknar kunskap eller vana i hur man möter personer med olika funktionsnedsättningar. Det resulterar i en rädsla att fråga, då man inte har resurser eller kunskap att bemöta behov som kan finnas.

”Risken om jag frågar är: hur ska jag göra/hantera det svar jag får?”

”Att få till en rutin att alltid fråga vore det enklaste, men är rädd för att införa en sådan rutin, eftersom det är osäkert hur man skulle kunna bemöta det som efterfrågas.”

Som en kommentar till detta kan nämnas att ett par konsumenter som svarade på enkäten som gjordes av Stiftelsen Funka bland personer med funktionsnedsättning, beskrev att de haft kontakt med kommunala tjänstemän i andra ärenden och att det då varit svårt att etablera och behålla en god kommunikation. De ger uttryck för en uppgivenhet inför möjligheten att få hjälp i konsumentfrågor i kommunal regi och tror att andra också kan känna sig avskräckta från att ta kontakt, utifrån tidigare erfarenheter.

Konsumentvägledare uppger också att de ofta sitter i telefonrådgivning med många samtal i kö och att det då begränsar möjligheterna till flexibilitet. De får i stället boka in ett besök.

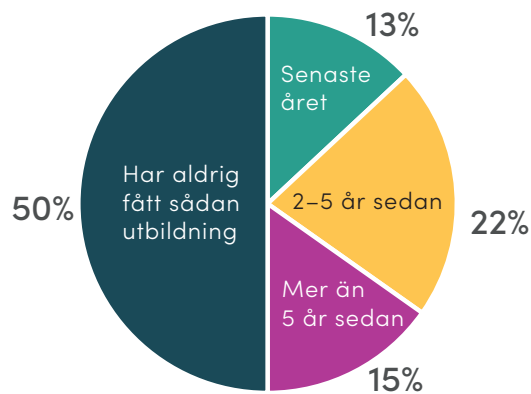
Vägledare säger att det är lättare att fråga om behov av särskilt stöd vid ett besök än i telefon, när man börjat skapa ett förtroende hos konsumenten. Och ofta är det då en känsla och/eller tidigare erfarenhet som gör att man frågar. ”Vid ett personligt möte kan man förklara saker på ett lättillgängligt sätt”, säger någon medan en annan säger att hen försöker förstå personens förmåga under möten och därefter anpassa sin information för att göra den begriplig.

Förutsättningar för att kunna ge tillgängligt stöd

Det finns ett tydligt samband mellan vägledare som har få timmar för konsumentvägledning i sin tjänst och att inte kunna erbjuda fler alternativ av tillgänglig information/multimodalitet. Det vanligaste svarsalternativet är att man erbjuder personligt möte i kombination med hänvisning till tillgänglig webbplats.

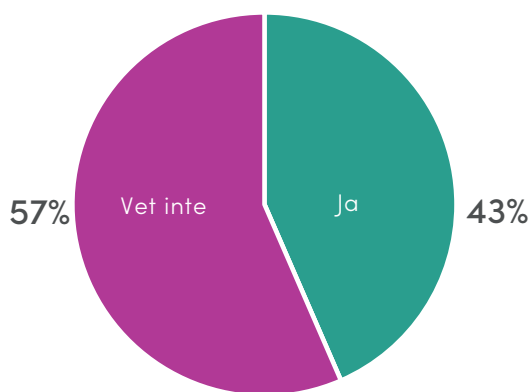
UTBILDNING OCH KUNSKAP

7. När fick du senast utbildning i bemötande och tillgänglighet?



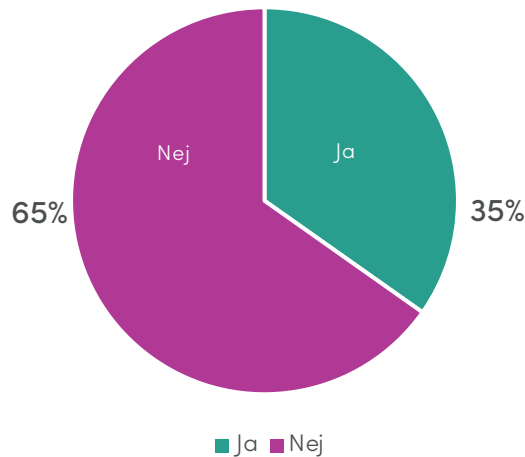
■ Senaste året ■ 2-5 år sedan ■ Mer än 5 år sedan ■ Har aldrig fått sådan utbildning

8. Har ni levande styr- och policydokument för tillgänglighet i kommunen?



■ Ja ■ Nej ■ Vet inte

9. Upplever du att dina chefer prioriterar frågan om tillgänglig konsumentvägledning?



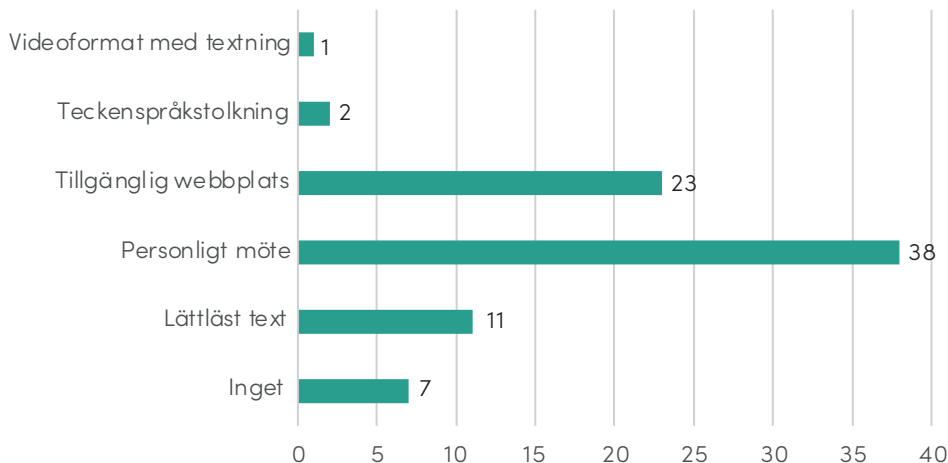
50 procent av de svarande har aldrig fått någon form av bemötande- och tillgänglighetsutbildning. Lägger vi till dem som fått utbildning för fem år sedan eller mer är vi uppe i 65 procent av de svarande.

Det ska dock sägas att sex personer har fått utbildning senaste året, och tillsammans med dem som fått utbildning för 2–5 år sedan blir siffran totalt 16 personer. Samtidigt: på frågan ”Vad skulle du behöva för att kunna möta personer med funktionsnedsättning på ett bättre sätt?” svarar över 70 procent att de önskar sig mer utbildning (tillsammans med goda exempel på hur andra jobbar och en bemötandeguide, med mera). Att var tredje tillfrågad vägledare ändå fått någon utbildning verkar alltså inte göra någon skillnad. Kanske just för att kunskap om tillgänglighet delvis är färskvara och behöver uppdateras regelbundet.

Det finns också några (få) vägledare som varken fått utbildning eller som anser sig behöva utbildning eller tillgängligt material, även om de erbjuds det. Av dem som inte fått någon utbildning i tillgänglighet är det nästan 70 procent som inte heller känner till om kommunen har något styr- eller policydokument för tillgänglighet. Nästan lika många, 65 procent, upplever att chefen inte prioriterar tillgänglighetsanpassad konsumentvägledning.

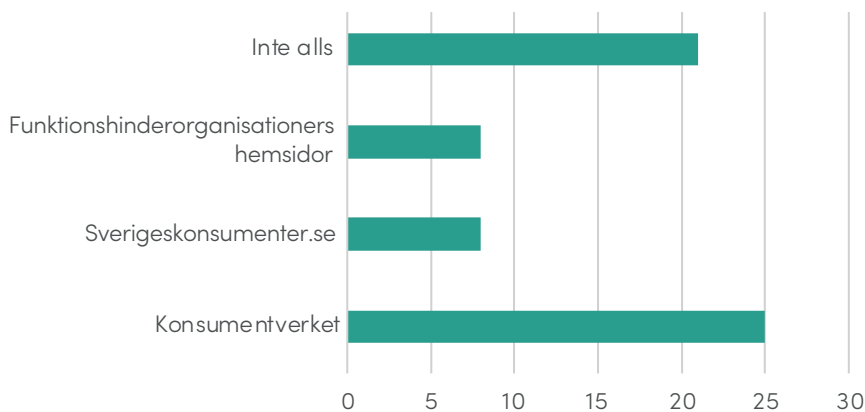
TILLGÅNG TILL TILLGÄNGLIG INFORMATION

10. Hur erbjuder ni tillgängligt stöd?



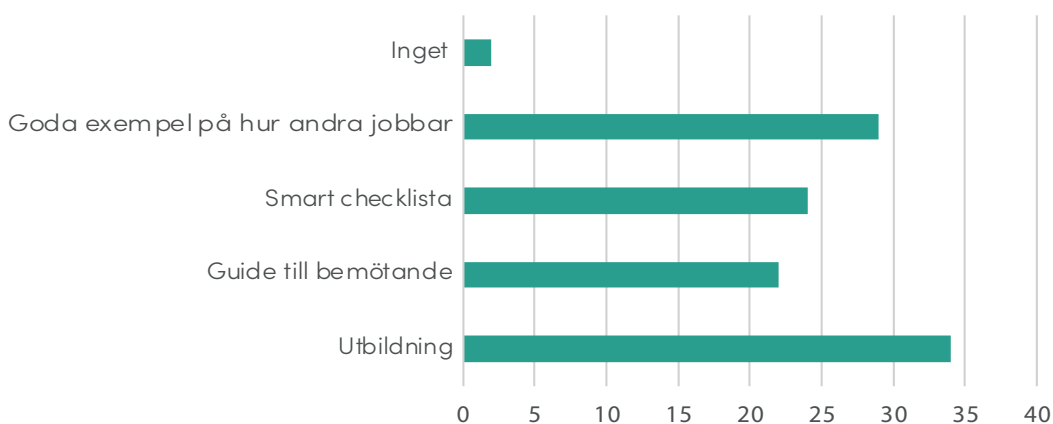
Fotnot: Siffrorna anger antalet personer som valt varje alternativ. Med personligt möte avses ett fysiskt möte.

11. Var hämtar du tillgänglig information om konsumentfrågor i dag?



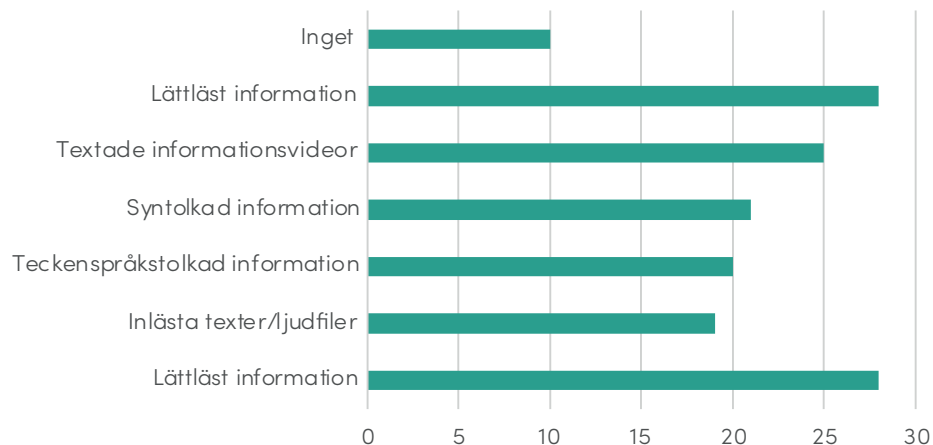
Fotnot: Siffrorna anger antalet personer som valt varje alternativ.

12. Vad skulle du/ni behöva för att kunna möta personer med funktionshinder på ett bättre sätt?



Fotnot: Siffrorna anger antalet personer som valt varje alternativ.

13. Vad skulle du/ni behöva för att kunna ge mer tillgänglig information om konsumenträtt och konsumentvägledning online?



Fotnot: Siffrorna anger antalet personer som valt varje alternativ.

På frågan ”På vilket sätt erbjuder ni tillgängligt stöd?” svarar de flesta att de hänvisar till ett fysiskt möte och en tillgänglig webbplats. Då vet vi att det samtidigt är nästan 70 procent som aldrig eller sällan frågar om kunden behöver något stöd för att ta till sig informationen. Närmare 40 procent av de svarande vet inte om personerna de möter har någon funktionsnedsättning överhuvudtaget.

50 procent av de svarande vägledarna hänvisar även till tillgänglig webbplats. Och drygt hälften, hänvisar till Konsumentverkets webbplats.

VAD SÄGER DE SOM BEHÖVER STÖDET?

Så gjordes Funka-enkäten

Stiftelsen Funka fick i uppdrag av Arvsfondsprojektet ”Konsumenträtt för alla” att göra en enkät till personer med funktionsnedsättning och äldre med syfte att undersöka målgruppernas kunskap om och upplevelse av konsumentvägledning.

Enkäten var öppen under perioden 4–29 september 2023. Under dessa fyra veckor inkom 147 svar från 77 kommuner runt om i Sverige. Enkäten gick ut dels via Stiftelsen Funkas nätverk, dels via brukarorganisationer som är partners i projektet. Enkätundersökningen var inte strukturerat slumpmässigt fördelad och byggde på frivillighet.

Det betyder att urvalet inte bygger på någon statistiskt säkerställd metodik, varför det inte blir möjligt att dra slutsatser från resultaten till befolkningen i sin helhet. Syftet var att få en övergripande bild av hur förutsättningarna ser ut för individer med olika funktionsnedsättningar att ta till sig sina konsumenträttigheter och få stöd via konsumentvägledning.

Resultat av Funka-enkäten

Av enkätundersökningen framgår att det finns behov av stöd och hjälp till konsumenter i många olika situationer och att den konsumentvägledning som finns behöver bli mer allmänt känd. Det framgår också att det stöd och den hjälp som erbjuds inte alltid sker på individens villkor eller baserat på individens behov. Fritextsvaren visar tydligt att multimodalitet krävs för att skapa konsumentrådgivning för alla – det krävs helt enkelt olika kanaler och format för att olika personer ska kunna ta till sig information och kunskap.

Ett intressant resultat är att digital information och digitala möten efterfrågas i hög grad. Samtidigt är det tydligt att målgrupperna personer med funktionsnedsättningar och äldre upplever specifika och stundtals stora utmaningar när det handlar om exempelvis bemötande, förståelse för vikten av valbarhet vad gäller kanaler och format samt informationsinhämtning och kommunikation.

Många konsumenter upplever svårigheter att få hjälp

Respondenter som upplevde att de inte fått ett så bra eller rentav ett dåligt bemötande, upp gav att konsumentvägledaren sagt saker som att de inte kunnat hjälpa till i enskilda fall eller att ärendet var för krångligt. De har inte upplevt att det hjälpt att de förklarat att de har en kognitiv nedsättning. Eller att de faktiskt försökt lösa ärendet själva tidigare.

Flera respondenter uttrycker osäkerhet om var man faktiskt kan hitta konsumentvägledare och vad man kan få hjälp med. Man påpekar att tjänsten bör vara mer synlig och att det borde finnas ”tydliga besked om vad man kan få hjälp med”.

Man efterfrågar också ökad tillgänglighet på olika sätt, såsom tillgång till mer lättförståelig information och tydliga instruktioner, och en mer tillgänglig webbplats om konsumentvägledning hos kommunen.

Stiftelsen Funka som utförde enkäten konstaterade att undersökningen inte kan påvisa att vissa grupper av konsumenter råkar mer illa ut än andra, men menade ändå att det är sannolikt att personer med olika typer av svårigheter att ta till sig information löper större risk

att bli missnöjda eller känna sig lurade i en köpsituation, inte minst när det gäller att ingå avtal eller liknande. Därför bör flexibilitet vad gäller kommunikationskanaler och grundläggande kunskaper om tillgänglighet vara centralt för alla som arbetar med kundkontakter före, under och efter ett köp – hos försäljare och leverantörer samt hos konsumentvägledare.

Funka-enkäten visar att möjlighet till digitala möten är lika viktigt som att kunna få ett fysiskt möte vid behov. Respondenterna som föredrar fysiska möten beskriver bland annat olika behov som avgör så här:

"Jag föredrar att se personen jag pratar med."

"Fysiskt möte är bättre om man behöver hjälpmedel som teckenspråkstolk eller bildstöd."

Konsumentgruppen 65+, som vi möter i Sveriges Konsumenters egen konsumentvägledning vittnar om att det inte bara är kognitiva svårigheter som kan påverka i vilken mån man kan förstå, utan att även stress kan påverka:

"Jag måste få komma på besök och sitta ner och visa mina papper i lugn och ro. Jag mår så dåligt av det här och blir så stressad. Jag klarar inte att förklara allt på telefon."

Koppling till konsumentvägledarnas förutsättningar

I enkäten som riktades till konsumentvägledarna efterfrågar nästan 70 procent goda exempel på hur andra arbetar med tillgänglighet och bemötande. Det finns helt klart behov av att få lära mer i ämnet och få inspiration från kollegor. Annat som efterfrågas är smarta checklistor och en bemötandeguide.

När det gäller tillgängligt material efterfrågas lättläst av mer än hälften av konsumentvägledarna. En vanlig fråga vi möter i projektet är vad skillnaden är på lättläst och klarspråk, så det kan finnas en oklarhet i svaren här. Men oavsett finns insikten om att enklare texter behövs för att fler ska kunna ta till sig information om konsumenträtten.

För att möta behovet har Sveriges Konsumenter inom ramarna för projektet "Konsumenträtt för alla!" tagit fram tillgängligt material om konsumenträtt, som finns på sverigeskonsumenter.se.

DJUPINTERVJUER

Konsumentvägledare 1 – otrygg: ”Hur ska jag upptäcka funktionsnedsättningen?”

Konsumentvägledaren svarar att hen sällan eller aldrig känner sig trygg med den kunskap hen har för att kunna bemöta konsumenter med funktionsnedsättningar på ett bra sätt. Hen frågar inte heller om de som söker hjälp behöver särskilt stöd.

– Mycket av rådgivningen är via telefon (4 000 samtal per år). Då är det svårt att veta om en person har NPF eller IF till exempel. Det hörs ofta inte. Jag kan anpassa och förenkla språket, men vad kan jag anta att personen kan göra själv? Vi gör sällan anmälningar till ARN eller kontaktar ett företag. Vi kan göra det i enstaka fall, men då är det oftast vid språksvårigheter eller på grund av ålder. Vad är bästa sättet att göra det på – är det en mall, besök eller ta över ärendet? Det är lätt att missa nyanser när det är många samtal i kö. Hur ska jag upptäcka funktionsnedsättningen? Det är där skon klämmer!

Vad skulle kunna göra dig tryggare?

– Utbildning, men inte om diagnoser, utan mer om vad man ska tänka på vid bemötandet. Vilka signaler ska man lyssna efter för att säkra upp? Tips på hur man kan jobba med förenklingar, checklistor och mallar. Nästan utifrån ett kundtjänstperspektiv. Lära sig förstå reaktioner, nyanser och vad som är utmärkande vid vissa diagnoser och hur det kan te sig vid till exempel stress eller för höga krav.

Du frågar sällan om den som kontaktar dig om de behöver något särskilt stöd för att ta till sig informationen. Varför?

– Risker om jag frågar är: Hur ska jag hantera det? Jag har inte kunskap att möta personer med just funktionsnedsättning.

Jag vet till exempel att högre grad av ångest kan förekomma vid autism. Hur ska jag beakta det i rådgivningen?

Vilka verktyg tror du skulle kunna vara användbara för att hantera behoven bättre?

– Mer tid och struktur. Att sammanfatta underlaget och skicka det till konsumenten efter mötet eller samtalet. Men även att kunna ha detta i åtanke vid föreläsningar.

3 önskemål som kan göra skillnad

1. Utbildning om bemötande
– lära sig förstå signaler.
2. Mer tid och struktur. Att kunna sammanfatta samtal och skicka underlag till konsumenten efteråt.
3. Tips på hur man kan jobba med förenklat material, checklistor och mallar.

Konsumentvägledare 2 – trygg: ”Samverkan mellan olika parter underlättar”

Konsumentvägledaren anger att hen alltid är trygg i sin kunskap för att bemöta personer med funktionsnedsättning.

– Jag har erfarenheter av funktionsnedsättningar i familjen. Så jag har en vana; men man kan inte ta för givet att andra har det. Jag kan läsa av i samtal på ett annat sätt. Men jag är för den del inte fullärd. Jag ömmar för målgruppen och att den ska få rätt förutsättningar. Jag har gått på kurs i bemötande med personer från målgruppen, som berättade hur de själva vill bli bemötta. Samverkan mellan olika parter underlättar för konsumenter som har olika ärenden. Budget- och skuldrådgivning och konsumentvägledning går hand i hand. Genom konsumentvägledningen kan man arbeta förebyggande och se till att det inte blir mer skuldsättning.

Har du något du alltid gör eller säger som kan vara bra tips för andra?

– Vi har en blankett med frågor om hälsa som alla får svara på. Där frågar vi om man till exempel har någon funktionsnedsättning som påverkar. Frågorna ska egentligen ställas vid telefonsamtal också, men de används oftast vid besök.

Vad kan du erbjuda vid behov av särskilt stöd?

– Personligt besök – och att ta in andra kompetenser, som till exempel en funktionshinderkonsulent.
– Ibland är jag inte lika trygg. Det kan vara svårare med personer som har ett annat språk, ett eventuellt trauma från krig och dessutom en funktionsnedsättning. Då vill jag ha en tolk som jag vet att det fungerar med. Då kan man fråga om manlig eller kvinnlig tolk önskas.

Hur säkerställer du att informationen går fram?

– Jag ställer kontrollfrågor innan vi skiljs åt, som ”vad var det vi kom överens om, vad skulle du göra”? Jag följer upp ärenden och uppmanar konsumenten att återkomma.

Något annat som du vill skicka med?

– Om ni får nya kollegor eller kan byta tjänster med andra kommuner så se till att få in ny input och var öppen för nytt. Använd resurserna inom den egna förvaltningen. Ofta finns kunskapen, då kan man spara pengar om det inte finns resurser till kompetensutveckling.

7 saker som skapar tryggare möten

1. Bygg tillit.
2. Möt konsumentens tempo. Ta det lugnt och sansat. Kom in lugnt i mötet.
3. Tänk på hur du pratar. Undvik talesätt som ”en droppe i havet”. Det funkar inte.
4. Ställ kontrollfrågor och läs av.
5. Dra inte snabba egna slutsatser. Lyssna verkligen på konsumentens historia.
6. Använd bilder.
7. Följ upp ärenden och uppmana konsumenten att återkomma.

Konsumentvägledare 3 – ganska trygg: "Personer är ofta öppna med sina diagnoser"

Konsumentvägledaren svarar att hen ofta, men inte alltid är trygg med sin kunskap för att kunna bemöta personer med funktionsnedsättning på ett bra sätt.

– Jag blir otrygg i att jag ska säga klumpiga saker, som "här kan ni se", till någon som är synskadad. Eller använda olika begrepp som vi använder utan att tänka på det. Det är både okunskap och ovana. Bemötande är svårt en mot en, om man inte ska trampa någon på tårna.

Vad skulle kunna göra dig tryggare?

– Utbildning i bemötande. Det ligger hos mig hur jag ska bemöta personer med olika typer av funktionsnedsättningar. Vad jag ska tänka på olika situationer.

Du frågar ibland om den som kontaktar dig behöver något särskilt stöd för att ta till sig informationen. Vad får dig att fråga då?

– Det är ofta en känsla som gör att jag förstår. Jag är inte rädd för att fråga, om man gör det på ett snyggt sätt. När vi har skapat ett förtroende och jag ser att behovet finns kan konsumenten berätta om diagnosen. Konsumenten kommer inte att lyckas om jag inte hjälper till mer.

– De här personerna är ofta öppna med sina diagnoser. Det är jag som vägledare som kan uppleva det obekvämt att få diagnosen till mig på grund av min okunskap.

Vad säger du då?

– Jag kan säga att om du vill så kan vi vara behjälpliga och kontakta företaget. Då blir konsumenterna glada och lättade.

Vilka hjälpmedel använder du?

– Jag har aldrig anlitat tolk, det finns appar och vänner/familj att ta hjälp av i stället. Däremot använder jag dövtolk och tele-tjänst. Och jag kan anpassa miljön efter ljud, ljus och doft. Till exempel byta rum, göra hembesök eller ses på en annan plats, som biblioteket.

3 tips som skapar tryggare möten

1. Våga fråga om behov, många vill berätta om sina diagnoser. Men fråga på ett fint sätt när du redan etablerat ett förtroende.
2. Bespara konsumenten en del information. Ställ frågor som går att besvara med ja eller nej.
3. Om ni är flera vägledare – byt "spelare" om det behövs för att ge konsumenten bästa hjälpen.

Konsumentvägledare 4 – otrygg: ”Jag är rädd att vi utesluter konsumenter”

Konsumentvägledaren känner sig sällan/aldrig trygg med den kunskapen har för att kunna bemöta konsumenter med funktionsnedsättningar på ett bra sätt och frågar sällan/aldrig om den som kontakter konsumentvägledningen behöver något särskilt stöd för att ta till sig informationen.

– Jag har ingen utbildning eller kunskap om det här, därför känner jag mig inte trygg. Jag vet därför inte heller om det är något särskilt jag borde tänka på. Folk säger i allmänhet inte till när de inte förstår.

Vad skulle kunna göra dig tryggare?

– Utbildning och typ en checklista över det vanligaste att tänka på när det gäller bemötande över telefon och mejl. Men det kan också vara svårt eftersom det kan vara så många olika varianter av svårigheter.

Varför frågar du inte oftare om personen behöver särskilt stöd för att ta till sig informationen?

– Det enklaste vore att få till en rutin att alltid fråga. Men jag är rädd för att införa det eftersom det är osäkert hur jag skulle kunna bemöta det som efterfrågas. Det är därför inte heller realistiskt och kan få motsatt effekt om jag inte kan möta behoven. Då är det risk att konsumenten säger ”då vill jag att du tar hand om det här ärendet åt mig”. Och så jobbar inte vi. Vi kontakter till exempel inte företag. Det är utmanande att svara nej!

Om det skulle finnas behov, har du verktyg för att hantera de behoven?

– Vi sammanfattar information och mejlar instruktioner för hur konsumenten ska agera i ett ärende. Vi försöker ge korta svar. Jag ringer upp när jag märker att konsumenten inte förstått informationen.

Vilka verktyg ser du skulle vara användbara?

– Checklistor och mer kunskap genom utbildning. Jag är rädd att vi utesluter en grupp konsumenter utan att veta om det. Jag ska därför gå Funka-utbildningen. (Erbjöds via projektet, reds. anm.)

3 önskemål som kan göra skillnad

1. Utbildning om och checklistor kring bemötande.
2. Mer tid och struktur. Att kunna sammanfatta samtal och skicka underlag till konsumenten efteråt.
3. Tips på hur man kan jobba med förenklat material, checklistor och mallar.

Konsumentvägledare 5 – trygg: ”Tålamod och tid behövs för att minska stressen”

Konsumentvägledaren frågar ofta dem hen möter om de behöver något särskilt stöd för att ta till sig informationen.

- Jag vill säkerställa att alla konsumenter kan ta till sig information efter sina förutsättningar. Jag frågar på ett ”öppet sätt”, som till exempel: ”finns det något sätt som du vill att jag presenterar informationen på”? Jag är också uppmärksam på om konsumenten ställer många frågor och på kroppsspråk.
- Jag behöver vara flexibel och vill att de ska förstå. Men jag har erfarenhet av att arbeta med personer med olika funktionsnedsättningar, med unika behov och förmågor. Så jag har lärt mig att anpassa mitt kommunikationssätt. Jag har också gått kursen ”motiverande samtal” som gav tips på mer tillgänglig information.

Hur säkerställer du att information går fram?

- Jag ger möjlighet att ställa frågor för att säkerställa att budskapet går fram. Sedan försöker jag göra konsumenten delaktig, genom att säga till exempel: ”Ska vi tillsammans hitta en lösning?”. Jag kan också be konsumenten att fylla i blanketten till Allmänna reklamationsnämnden själv och sedan komma tillbaka med det hen inte klarar själv. Det skapar kunskap.
- Jag kan också fråga om konsumenten vill att jag sammanfattar vad vi pratat om eller om hen vill ha information skriftligt också.

Varför frågar du inte alltid?

- Det beror på situation och konsumentens respons. Om samtalet är kort med bara enkel information frågar jag kanske inte.

Hur bemöter du konsumenten om särskilda behov finns?

- Med extra tålamod och möjlighet att ställa sina frågor. Ett besök kan få ta längre tid – upp till två timmar – för att minska stressen. Det är också viktigt att bekräfta att konsumentens behov är viktiga.

Vilket stöd kan du erbjuda?

- Det kan vara till exempel en muntlig eller skriftlig sammanfattning. Jag kan också hänvisa till en annan instans, som till exempel Bankbyrån. Jag ber alla konsumenter att sammanfatta vad vi har pratat om och svara på frågan ”vad ska du göra?”.

5 tips som skapar tryggare möten

1. Håll korta och fokuserade samtal.
2. Ge tydliga instruktioner, skriv gärna upp på en tavla.
3. Ha extra mycket tålamod och tid. Ha gott om tid för att minska stressen. Ibland kan det ta upp till två timmar.
4. Ha ett tydligt tonfall och bekräfta konsumenten.
5. Sammanfatta med frågan: Vad ska du göra nu?

7. AVSLUTANDE DISKUSSION

Den här rapporten är gjord inom ramen för arvsfondsprojektet ”Konsumenträtt för alla!”, vars syfte är att göra konsumenträtten mer begriplig och tillgänglig för fler och bredare konsumentgrupper, framför allt äldre och personer med funktionsnedsättning.

En av de viktigaste kanalerna för kunskap och information till konsumenter är de kommunala konsumentvägledarna. I början av 2024 hade drygt 160 av 290 kommuner konsumentvägledning. Landets övriga kommuner hade valt att avveckla, omstrukturera eller minska sin vägledning, ofta med hänvisning till Konsumentverkets konsumentvägledningstjänst (”Hallå konsument”). I oktober 2024 hade siffran sjunkit till 149 kommuner, med totalt 241 vägledare verksamma runtom i landet (källa: Konsumentverket).

Enkäten till konsumentvägledarna ger, trots ett ganska litet underlag (19 procent av de kommunala konsumentvägledarna svarade), en fingervisning om svårigheterna i branschen och osäkerheten kring att arbeta medvetet med tillgänglighet och bemötande. Förutom uppenbar tidsbrist, kan en anledning till det låga antalet svarande i enkäten vara att många arbetar med konsumentvägledning som en del i annan tjänst.

Yrkeskåren är till största del trygg och erfaren. Lång erfarenhet har gett människokännedom, kunskap och kompetens att möta alla typer av människor och kunna lotsa dem i konsumenträttens värld. Majoriteten av de svarande arbetar både fördjupat och förebyggande. Det innebär dels rådgivning med ibland långa komplicerade ärenden, dels förebyggande insatser med utbildningar, föreläsningar och besök hos olika verksamheter som efterfrågar konsumentkunskap.

Trots detta finns en stor osäkerhet kring hur man ska möta personer med funktionsnedsättningar och hjälpa dem på ett så bra sätt som möjligt. Hälften av de svarande säger att de inte vet om personerna de möter har en funktionsnedsättning och frågar inte heller om det. Ännu fler (65 procent) berättar att de aldrig, alternativt för fem år sedan eller mer, fått utbildning i bemötande och tillgänglighet. 70 procent av de svarande efterfrågar utbildning, goda exempel och tips på hur andra arbetar.

I våra fördjupade intervjuer nyanseras bilden av varför man väljer att inte fråga konsumenten om behov av stöd. Det handlar dels om tidsbrist, dels om (känslan av) brist på kompetens och hur man ska hantera svaren:

”Om jag frågar kanske det kräver mer tid än vad som finns.”

”Jag vet inte om jag kan hjälpa till med det konsumenten behöver, jag kan inte så mycket om funktionsnedsättningar.”

”(...) det är osäkert hur jag skulle kunna bemöta det som efterfrågas”.

När vi jämför svaren från konsumentvägledarna med svaren från personer med funktionsnedsättning blir det tydligt att den hjälp som erbjuds inte alltid sker på individens villkor. Fritextsvaren visar att det krävs multimodalitet (olika kanaler och format) för att olika

personer ska kunna ta till sig vägledning och information samt få ökad kunskap om konsumenträtt. Den konsumentvägledning som finns behöver också bli mer allmänt känd. Kommunal konsumentvägledning finns fortfarande, men konsumenterna känner inte till tjänsten eller vad den innebär och vad man kan få hjälp med.

Att många av vägledarna hänvisar till tillgängliga webbplatser räcker inte heller. Flera aktuella rapporter visar hur otillgängliga kommunernas webbplatser generellt är och hur både äldre och personer med funktionsnedsättning undviker eller har svårt att använda dem.

Till exempel visar PRO:s undersökning att mer än 25 procent av personer över 65 år tycker att kommunala webbplatser är krångliga och svåra. Även [Begripsams rapport](#) SMFOI (Svenskarna med funktionsnedsättning och internet) visar att det finns en otrygghet på internet för personer med funktionsnedsättning och att många känner sig utanför.

Tydliga lagkrav på kommunerna

Kommunerna lyder under ett antal lagar och konventioner som ställer krav på tillgänglighet. Det är områden som successivt utvecklas och förändras med teknisk utveckling, och där kommunerna måste hänga med och finnas för alla medborgare. Vi menar inte att det är konsumentvägledarnas ansvar (de gör så gott de kan utifrån givna förutsättningar), men kommunerna är skyldiga att skapa förutsättningar för alla att kunna ta till sig den samhällsinformation som finns på kommunwebben, och det brister stort. Även i konsumenträttsliga frågor. Det faktum att vi inte lyckas följa lagar och rekommendationer drabbar i slutändan den enskilde individen och i det här fallet handlar det om redan utsatta och sårbara konsumentgrupper.

Utbildning och kunskap behövs

Slutligen kan vi konstatera att yrkeskåren konsumentvägledare efterfrågar utbildning och mer tid för kompetensutveckling. Finns inte en prioritering på tillgänglighet från den egna ledningen så satsar man inte heller på utbildningar för medarbetarna i ämnet. Det som främst efterfrågas är utbildningar i bemötande och tillgänglighet, checklistor och guider samt tips om hur andra arbetar med frågorna samt erfarenhetsutbyten.

Under resterande projekttid kommer Sveriges Konsumenters projekt ”Konsumenträtt för alla!” att producera ett antal material och utbildningar, bland annat i samverkan med Stiftelsen Funka, för att tillgodose behoven så långt möjligt. Materialen kommer att finnas tillgängliga för alla att ta del av på Sveriges Konsumenters webbplats.

Lagar och konventioner

[FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning](#)

[Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service](#)

[Lag om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet \(tillgänglighetsdirektivet\)](#)

Uppföljningar av lagar och konventionen som berör tillgänglighet

[MFD:s uppföljning av hur kommuner arbetar med tillgänglighet och delaktighet](#)

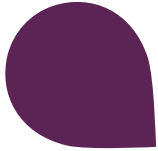
[FN:s rekommendationer om funktionshinderkonventionen](#)

[DIGG:s granskning av DOS-lagen](#)

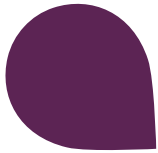
Detta behovs för en tillgänglig konsumentvägledning



och att konsumentväglidarna behöver bättre förutsättningar. I deras vardag behövs mer och kontinuerlig utbildning, tillgängligt material i olika former och återkommande erfarenhetsutbyten mellan de som har resurser och de (kommuner) som inte har samma förutsättningar. Då skapas bättre möjlighet att kunna ge service och rätt stöd till alla medborgare.



Öka engagemanget för och kunskapen om tillgänglighet i kommunerna. Lagar och riktlinjer om tillgänglighet ska efterföljas och kontrolleras (här behövs också tillsyn). Nyckelordet är multimodalitet – att möta medborgarna utifrån var och ens förutsättningar för att inte utesluta någon. Oavsett om det handlar om fysiska möten, lättlästa texter på webben (inte bara klarspråk) textade informativa videor eller något annat.



Brett ansvar för att sprida kunskapen. Samverkan en nyckel. Andra aktörer som föreningsliv, civilsamhälle och myndigheter har också viktiga roller i att sprida och förmedla kunskap om konsumenträtt och tillgänglighet, där samverkan är ett nyckelord. I den andan arbetar Sveriges Konsumenter vidare.

SVERIGES KONSUMENTER

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 21 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 och medlemsorganisationer rådgivande konsumentvägledning.

Rapporten är framtagen med stöd av Allmänna arvsfonden.

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