



Justitiedepartementet

Konsumentenheten

Tove Kockum

Telefon 08-405 41 47

E-post tove.kallberg@regeringskansliet.se

Remissammanställning Konsumenten i centrum – ett framtida konsumentstöd (SOU 2012:43)

Innehållsförteckning

1. Förteckning över remissinstanserna	2
2. Sammanställning av remissyttrandena	5
3. Redovisning av remissyttrandena	7
Allmänna synpunkter på utredningen, konsumentstödet idag och förslagen om åtgärder för att bättre nå ut med konsumentstödet (kapitel 10)	7
Synpunkter på förslaget om en it-baserad tjänst för det oberoende konsumentstödet (avsnitt 10.6)	20
Synpunkter på förslaget om direktvägledning åt konsumenter (avsnitt 10.7)	50
Synpunkter på avsnitt om vägledning för att motverka överskuldssättning (avsnitt 10.8)	90
Synpunkter på avsnitt om behov av marknadsföringsåtgärder (avsnitt 10.9)	93
Synpunkter på avsnitt om metoder och strategier för att nå konsumenter som kan vara svåra att nå (kapitel 11)	94
Synpunkter på avsnitt om stöd inför val av skola, vård och omsorg (kapitel 12)	104
Synpunkter på förslag om konsumentstöd ur en miljö- och etikaspekt (kapitel 13)	106
Synpunkter på avsnitt om konsekvenser, statsfinansiella kostnader (kapitel 14)	112
Synpunkter på författningsförslag	114

1. Förteckning över remissinstanserna

1. Umeå tingsrätt
2. Förvaltningsrätten i Karlstad
3. Marknadsdomstolen
4. Datainspektionen
5. Konsumentverket
6. Allmänna reklamationsnämnden
7. Fastighetsmäklarnämnden
8. Miljömärkning Sverige AB
9. Socialstyrelsen
10. Läkemedelsverket
11. Smittskyddsinstitutet
12. Statens folkhälsoinstitut
13. Myndigheten för vårdanalys
14. Barnombudsmannen
15. Boverket
16. Finansinspektionen
17. Kronofogdemyndigheten
18. Lotteriinspektionen
19. Pensionsmyndigheten
20. Statens skolverk (Skolverket)
21. Statens skolinspektion (Skolinspektionen)
22. Lunds Universitet
23. Centrum för konsumtionsvetenskap, Göteborgs Universitet
24. Handelshögskolan i Stockholm
25. Ungdomsstyrelsen
26. Livsmedelsverket
27. Naturvårdsverket
28. Kemikalieinspektionen
29. AB Svenska Miljöstyrningsrådet
30. Post- och telestyrelsen
31. Trafikverket
32. Transportstyrelsen
33. Trafikanalys
34. Konkurrensverket
35. Elsäkerhetsverket
36. Statens energimyndighet
37. Energimarknadsinspektionen
38. Regelrådet (N 2008:05)
39. Botkyrka kommun
40. Nacka kommun
41. Stockholms kommun
42. Sundbybergs kommun
43. Upplands Väsby kommun

44. Enköpings kommun
45. Uppsala kommun
46. Strängnäs kommun
47. Norrköpings kommun
48. Habo kommun
49. Värnamo kommun
50. Lessebo kommun
51. Ljungby kommun
52. Kalmar kommun
53. Gotlands kommun
54. Karlskrona kommun
55. Eslövs kommun
56. Landskrona kommun
57. Lomma kommun
58. Lunds kommun
59. Malmö kommun
60. Kungsbacka kommun
61. Borås kommun
62. Göteborgs kommun
63. Herrljunga kommun
64. Vårgårda kommun
65. Filipstads kommun
66. Karlstads kommun
67. Örebro kommun
68. Västerås kommun
69. Borlänge kommun
70. Vansbro kommun
71. Gävle kommun
72. Hudiksvalls kommun
73. Sollefteå kommun
74. Östersunds kommun
75. Skellefteå kommun
76. Storumans kommun
77. Bodens kommun
78. Luleå kommun
79. Finansbolagens förening
80. Friskolornas riksförbund
81. Föreningen för Fairtrade Sverige
82. Företagarna
83. Konsumenternas försäkringsbyrå
84. Konsumenternas bank- och finansbyrå
85. Konsumenternas energimarknadsbyrå
86. Konsumentföreningen Stockholm
87. Konsumentvägledarnas förening
88. Naturskyddsföreningen
89. Näringslivets Regelnämnd
90. Svensk Handel

91. Svenska Bankföreningen
92. Svensk Energi
93. Svensk Försäkring
94. Svenskt Näringsliv
95. Sveriges Annonsörer
96. Sveriges Kommuner och Landsting
97. Sveriges Konsumenter
98. Swedma
99. Telekområdgivarna
100. UC
101. Verdandi
102. Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare i kommunal tjänst
103. Återvinningsindustrierna
104. Swedac
105. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap
106. Fondbolagens förening
107. Svensk Fjärrvärme AB
108. Energigas Sverige AB
109. Svenska Fondhandlareföreningen
110. IT & Telekomföretagen
111. Havs- och vattenmyndigheten

2. Sammanställning av remissyttrandena

Av 111 tillfrågade remissinstanser har 87 inkommit med svar. Därutöver har 29 instanser som inte blivit tillfrågade inkommit med svar. Sammanlagt har 116 instanser lämnat synpunkter på betänkandet.

Följande 24 remissinstanser har inte inkommit med svar:

Miljömärkning Sverige AB, Smittskyddsinstitutet, Myndigheten för vårdanalys, Centrum för konsumtionsvetenskap Göteborgs universitet, AB Svenska Miljöstyrningsrådet, Uppsala kommun, Värnamo kommun, Herrljunga kommun, Vårgårda kommun, Filipstads kommun, Borlänge kommun, Vansbro kommun, Föreningen för Fairtrade Sverige, Företagarna, Konsumenternas försäkringsbyrå, Konsumenternas bank- och finansbyrå, Konsumenternas energimarknadsbyrå, Naturskyddsföreningen, Näringslivets regelnämnd, Svenskt näringsliv, Telekområdgivarna, UC, Återvinningsindustrierna, Svensk Fjärrvärme AB

Följande 29 instanser har inte tillfrågats men ändå inkommit svar:

Piteå kommun, Djurskyddet Sverige, Riksförbundet Hem och Samhälle, Etiska Rådet för Betalletejänster (ERB), Vi Konsument, Nässjö kommun, Konsument Höglandet Nässjö kommun, Konsumentinformation Jämtland/Härjedalen, Konsument Gästrikland, Järfälla kommun (konsumentvägledare), Östhammars kommun (konsumentvägledare), Hylte kommun (konsumentvägledare), Värmdö kommun (konsumentvägledare), Söderhamns kommun (konsumentvägledare), Folkuniversitetet, Konsument Uddevalla, Konsument Falkenberg, Konsument Skellefteå, Karlshamns kommun, Jönköpings kommun, Fritidsodlingens riksorganisation FOR, SKPF - Svenska KommunalPensionärernas Förbund, Konsument Uppsala, Miljönämnden i Helsingborgs stad, Boxer TV-Access AB, Kommunstyrelsen i Falköpings kommun, Konsumentföreningen Stockholm, Örebro kommun (konsumentrådgivare), Tingsryds kommun

Remissinstanser som har uppgett att de tillstyrker/inte har något att erinra mot förslagen:

Marknadsdomstolen, Läkemedelsverket, Lomma kommun, Umeå tingsrätt (har dock lämnat synpunkter beträffande föreslagen författningstext)

Remissinstanser som har inkommit med svar, men avstått från att yttra sig:

Havs- och vattenmyndigheten, Skolinspektionen, Skolverket, Socialstyrelsen, Friskolornas riksförbund, Lunds universitet, Regelrådet, Kalmar kommun, Handelshögskolan i Stockholm

Instanser som ställer sig bakom Konsumentvägledarnas förenings svar:

Konsument Uddevalla, Konsument Uppsala, Falkenbergs kommun (konsumentvägledare), Karlshamns kommun, Järfälla kommun (konsumentvägledare), Konsumentinformation Jämtland/Härjedalen, Örebro kommun (konsumentrådgivare), Hylte kommun (konsumentvägledare), Värmdö kommun (konsumentvägledningen),

Östhammars kommun (konsumentvägledare), Skellefteå kommun (konsumentvägledare), Nässjö kommun (konsumentvägledare), Konsument Gästrikland, Söderhamns kommun (konsumentvägledare), Konsument Högländet Nässjö kommun

Instanser som ställer sig bakom Sveriges Konsumenters svar:

Fritidsodlingens Riksorganisation

Instanser som ställer sig bakom Ljungby kommuns yttrande:

Tingsryds kommun, Lessebo kommun

3. Redovisning av remissyttranden

I det följande redogörs för de synpunkter som kommit in på betänkandet (SOU 2012:43) Konsumenten i centrum – ett framtida konsumentstöd. Redovisningen följer i stort dispositionen i betänkandet.

Allmänna synpunkter på utredningen, konsumentstödet idag och förslagen om åtgärder för att bättre nå ut med konsumentstödet (kapitel 10)

Utredningens bedömning: Nuvarande struktur för att nå ut med konsumentstödet är inte ändamålsenligt för att tillhandhålla ett effektivt, likvärdigt och lättillgängligt stöd

Konsumentverket anser att utredningens förslag ger förutsättningar att bygga upp ett modernt konsumentstöd som är tillgängligt för alla. Förslaget innebär en tydlig och välbehövlig ambitionshöjning där helheten, det samlade förslaget, utgör styrkan. Konsumenterna får ett lättillgängligt och oberoende stöd i form av både information och personlig vägledning, oavsett var i landet de bor. Förslaget lägger ansvaret för att samordna konsumentrelevant information på myndigheterna vilket är rimligare än att kräva av konsumenter att de ska ha kunskap om olika aktörers ansvarsområden. Konsumentverket bedömer sammanfattningsvis att en nationell informationstjänst inklusive vägledningstjänst har möjlighet att med nya interaktiva och mobila kommunikationslösningar utveckla stödet till konsumenterna, samtidigt som kommunal verksamhet ges möjlighet att fokusera på arbete som kräver lokal förankring. Utifrån verkets samlade erfarenheter kan konstateras att det finns ett uppenbart behov av ett utvecklat och oberoende stöd för medborgarna i deras roll som konsument, i synnerhet då det inte visat sig finnas tillräckliga incitament att på kommersiella grunder fylla behovet av överskådlig konsumentinformation. Konsumentverket anser att särskilda insatser behöver göras i förebyggande syfte inom redan omreglerade marknader. Det måste vara ett starkt allmänintresse att genom aktiva statliga åtgärder underbygga konsumenternas makt och möjlighet att agera aktivt på alla marknader. Det gynnar de seriösa aktörerna, minskar friktionskostnader i form av tvister och reklamationer och sammantaget stärker och effektiviserar de olika marknadernas funktionssätt och i förlängningen konsumenternas tillit till marknadsmässiga lösningar. Utredningens förslag pekar på hur den samlade konsumentvägledningen skulle kunna effektiviseras och med säkerställd kvalitet nå samtliga medborgare. För att säkerställa ett bra samlat stöd till konsumenter i hela landet måste uppbyggnaden av den för riket gemensamma funktionen noga följas och utvärderas. Det finns också enligt verkets bedömning samhällsekonomiska motiv att överväga en kompletterande statlig medfinansiering av det lokala förebyggande arbetet. De förändringar som utredningen föreslår är genomgripande på flera plan, och skulle innebära delvis nya förutsättningar för såväl producenter/förmedlare som mottagare av konsumentinformation. Det är fråga om en stor utmaning som förutsätter tillräckliga resurser och en rimlig tidplan för att den högt uppsatta målsättningen ska kunna nås. Förslaget skulle underlätta för Konsumentverket i arbetet med förordningsuppdraget att "stödja och vara pådrivande i andra myndigheters arbete med integrering av konsumentaspekter i verksamheten och tillhandahållande av konsumentinformation". Den elektroniska informationstjänsten bör prioriteras i uppbyggnadsarbetet så att tillgängligheten till oberoende konsumentinformation ökar. Föreslagen dimensionering av direktvägledningstjänsten, 25 tjänster, torde vara en miniminivå och behöver värderas på

nytt när övriga förutsättningar för verksamheten kommit på plats. De bedömningar som redovisas i utredningen överensstämmer i allt väsentligt med Konsumentverkets egna bedömningar.

Boverket tillstyrker utredningens förslag, men anser att ytterligare utredning krävs eftersom det finns flera osäkra parametrar och faktorer av varierande slag som återstår att utreda. Det gäller frågor av juridisk natur som till exempel sekretessfrågor och ansvarsfördelning mellan myndigheterna samt ekonomiska och praktiska frågor som exempelvis dimensionering av direktvägledningen och tekniska lösningar. Ytterligare frågor som behöver belysas är hur förslaget kan komma att påverka den myndighetsutövande rollen för myndigheterna som ska agera second-line support (den rollen framgår inte av förslaget till förordning om konsumentinformation). Det saknas också en nulägesbild av arbetsuppgifter och ansvarsområden av de myndigheter som föreslås vara berörda, liksom hur myndigheterna själva har utformat information och service. Det är vidare oklart vilka webbplatser som kan komma att beröras och de konsekvenser som detta i så fall får för dem, båda av ekonomisk och annan art.

Barnombudsmannen anser att barn och ungdomar ska vara en prioriterad målgrupp i ett framtida konsumentstöd, vilket också ska göras explicit i Konsumentverkets riktlinjer. Här bör också beaktas att barn och unga inte är en homogen grupp. När det gäller spridande av information ska därför hänsyn tas till barn i olika åldrar, med olika nationell minoritetsbakgrund, och med olika funktionsnedsättningar. Barnombudsmannen ser positivt på det befintliga konsumentstöd som är riktat till barn, unga och barnfamiljer och som bedrivs av aktörer såsom Konsumentverket, kommuner och Sveriges Konsumenter. Samtidigt är det värt att poängtera att många konsumenter, däribland barn och unga, inte vet vart de kan vända sig för att få konsumentstöd (dir. 2011:38).

Konkurrensverket tillstyrker utredningens huvudförslag om ett samlat konsumentstöd med oberoende konsumentinformation.

Swedac beklagar att utredningen saknar ett produktsäkerhetsperspektiv i sina överväganden om ett framtida konsumentstöd. Att Konsumentverket fungerar som en central myndighet för produktsäkerhetslagen och dessutom har ett specifikt marknadskontrollansvar för t.ex. leksaker avspeglas inte alls i utredningen. Utredningen berör också i väldigt liten utsträckning betydelsen av marknadskontroll för ett säkert konsumentskydd. Myndigheter ska exempelvis genom marknadskontroll se till att produkter som saluförs på marknaden uppfyller krav på säkerhet, hälsa, miljö eller andra produkttegenskaper. Det kan ske i form av planerade kontroller efter t.ex. reaktioner på rapporterade olyckor eller klagomål från allmänhet.

Pensionsmyndigheten ställer sig bakom utredningens förslag angående ett samlat och likvärdigt stöd till konsumenterna.

Energimyndigheten tillstyrker i huvudsak förslaget om ett nytt konsumentstöd med en central kontaktyta gentemot konsumenten och en tydlig struktur för att uppnå effektivitet och lättillgänglighet. Energimyndigheten anser att det är positivt att konsumentstödet utvecklas i samarbete mellan relevanta aktörer.

Elsäkerhetsverket tillstyrker utredningens förslag och tror att detta kan vara ytterligare en effektiv och tydlig kanal att föra ut proaktiv information till konsumenter. Elsäkerhetsverket är som marknadskontrollerande myndighet dock mycket begränsat när det gäller att lämna ut konsumentinformation om specifika produkter, som ofta torde vara fallet i många inkommande konsumentkontakter. Den fria rörligheten på den inre marknaden förutsätter att myndigheten inte uttalar sig om en specifik produkt, annat än genom att redovisa information efter en genomförd marknadskontroll.

Statens folkhälsoinstitut ser positivt på utredningens övergripande förslag att skapa en samlad elektronisk informationstjänst, med en samordnande myndighet och ett fördelat ansvar mellan ansvariga myndigheter. Men institutet vill understryka att det inte får innebära att de lokala och uppsökande verksamheterna minskar eller försvinner. De uppsökande verksamheter på lokal nivå är utifrån ett folkhälsoperspektiv mycket viktiga. Institutet anser tvärtom att det kommunala konsumentstödet bör ges en starkare roll och betydelse än vad utredningen kommit fram till. Lokalt förankrade verksamheter kan utformas på ett annat sätt än en nationell informationstjänst som främst kan rikta sig till redan medvetna konsumenter som vill ta reda på fakta.

Transportstyrelsen delar i huvudsak utredningens bedömningar och förslag och anför att även om utredningen behandlar begreppen konsument och konsumentstöd, bereder det vissa svårigheter att konkretisera detta med utgångspunkt i en myndighetsverksamhet som i huvudsak avser regelgivning, tillståndsprövning och tillsyn. Det hade i vart fall varit önskvärt med en närmare analys av vad som i författningsförslaget benämns ”information som är relevant ur ett konsumentperspektiv”. Det förutsätts dock att avgränsningar av detta slag kan lösas i samarbete med Konsumentverket och Rådet för konsumentinformation.

Livsmedelsverket ifrågasätter om förslagen i betänkandet löser konsumentens dilemma och är grundat på den moderna människans behov. Konsumenternas sökbeteenden ändras kontinuerligt och den tekniska utvecklingen på informationsområdet är mycket snabb. Verket saknar en uppdaterad redogörelse för vad svenska konsumenter behöver och bedömer att det behöver utredas mer om hur konsumenten tänker och vilket stöd som kan behövas innan delar av utredningens förslag genomförs. Livsmedelsverket anser att det inte är klart i betänkandet om förslagen avser att omfatta mer än konsumenten i köpsituationen. Livsmedelsverket anser att man bör skilja på en konsument i köpsituationen, det vill säga när en person står i begrepp att köpa en vara eller en tjänst av något slag, och konsument i en vidare mer livsstilsrelaterad bemärkelse, t.ex. den som äter. I den första betydelsen av konsument handlar det, när det gäller livsmedel, om den som planerar för eller håller på att köpa någon slags mat. Det kan vara en väl så knepig situation att välja i det växande utbudet av olika slags livsmedel. I frågor om exempelvis märkning av ett livsmedel och olika miljöaspekter av mat behövs det ett stöd för konsumenten. Den andra betydelsen av konsument är betydligt bredare och används ofta av Livsmedelsverket självt, nämligen den som äter- det vill säga alla människor. En viktig del av detta konsumentbegrepp innefattar hälsa, matvanor och därmed livsstil. De exempel som utredningen motiverar förslagen med avser, enligt verkets uppfattning, konsumenten i köpsituationen. Verket utgår därför ifrån att förslagen avser denna mer

begränsade form av konsumentstöd. Enligt Livsmedelsverkets bedömning skulle dessutom utredningens förslag om en ingång samt direktvägledning inte vara praktiskt genomförbara om stödet även skulle innefatta information och råd om bl.a. goda matvanor.

Kronofogdemyndigheten tillstyrker utredningens förslag till åtgärder för att bättre nå ut med konsumentstödet innefattande de metoder och strategier för att nå konsumenter som kan vara svåra att nå.

Post- och telestyrelsen (PTS) anser att förslaget i stort kan innebära en förbättring av konsumenternas situation på marknaden, men ser utmaningar och vissa risker med förslaget.

Trafikanalys delar den grundsyn som delges i utredningen att konsumentstöd är en viktig del av många myndigheters arbete och att kommunikationsvägarna till konsumenterna bör moderniseras. Trafikanalys har inga särskilda synpunkter på betänkandet.

Finansinspektionen (FI) anser att utredningens förslag angriper brister i dagens stöd till konsumenterna och till väsentliga delar bör genomföras. Det är näraliggande att uppbyggnaden av den it-baserade informationstjänsten prioriteras, dvs. att man snarast börjar bygga den plattform som ska ge konsumenterna en gemensam ingång till fakta, information och till övrigt konsumentstöd.

Fastighetsmäklarinspektionen delar utredningens bedömning att konsumentstödet ska vara effektivt, likvärdigt och lättillgängligt för konsumenterna, men vägledningen ska också vara av tillräckligt hög kvalitet för att kunna utgöra ett verkligt stöd för konsumenterna. Det finns mycket goda skäl för att varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde i enlighet med 4 § förvaltningslagen (1986:223). Inspektionen ställer sig därför tveksam till om en kontaktyta till konsumentstödet är den enda lösningen för skapa ett ändamålsenligt konsumentstöd. Kontakter med allmänheten via telefon och e-post utgör ett viktigt inslag i inspektionens verksamhet. Det är i det personliga samtalet som mer komplicerade sammanhang kan redas ut och fastighetsmäklarens ansvar respektive förmedlingsuppdragets omfattning kan diskuteras. Inspektionen ger också information om i vilka organ som det kan vara aktuellt att pröva eventuella tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare (Allmänna reklamationsnämnden, branschorganisationernas ansvarsnämnder och de allmänna domstolarna). Vid samtalen kan information lämnas om Fastighetsmäklarinspektionens tillsynsverksamhet, betydelsen av att göra en anmälan till inspektionen och annat som rör fastighetsmäklare och förmedlingstjänsten. Uppgifter som lämnas i samband med telefonsamtal eller liknande kontakter kan leda till att inspektionen tar initiativ till ett tillsynsärende utan att konsumenten behöver göra en anmälan. Kontakterna med allmänheten ger också förutsättningar för inspektionen att följa utvecklingen på marknaden och uppmärksamma aktuella konsumentproblem. Uppgifterna används bland annat för omvärldsanalyser och planering av tillsynen.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) begränsar sina

synpunkter till att omfatta området "produkt- och tjänstesäkerhet" och anför att säkerhetsperspektivet avseende konsumentstödet inte omnämns alls i betänkandet. Eftersom tjänster konsumeras där de produceras är det lokala perspektivet viktigt. Störst förutsättningar för kunskap om dessa tjänster bör finnas inom kommunen. För att kunna påverka det skadeförebyggande arbetet inom branscher som erbjuder riskfyllda konsumenttjänster behövs inledningsvis kunskap om de näringsidkare som erbjuder sådana tjänster. Sådan kunskap finns i första hand lokalt. MSB vill peka på risken att den centralisering som föreslås i betänkandet dels kan leda tillförbättrad och mer samlad information om farliga produkter och tjänster, men den kan också leda till en nedskärning av kommunernas konsumentverksamhet, något som bör undvikas.

Energimarknadsinspektionen instämmer i utredningens syn om ett behov av en ambitionshöjning vad gäller stödet till konsumenter och ser därför positivt på rubricerad utredning i sin helhet.

Etiska Rådet för Betalteletjänster (ERB) delar utredarens uppfattning att det är viktigt att en konsument på ett enkelt och effektivt sätt ska kunna få hjälp med eventuella frågor som uppstått i samband med exempelvis köp av varor eller tjänster. ERB anser inte att utredningens förslag att inrätta en central enhet med dels en internetportal, dels en bemannad telefonsupport kommer innebära någon egentlig förbättring av konsumenters möjligheter att få stöd och hjälp med frågeställningar på området. Rådet vill i sammanhanget peka på det goda arbete som utförs av de konsumentvägledare som kan möta en konsument på det lokala planet och ge råd och hjälp i dessa frågor. Det vore säkerligen av värde om deras verksamhet kunde tillföras ytterligare resurser för att förstärka deras närvaro i landets kommuner. ERB noterar att utredningen inte har lagt fram några alternativa förslag till lösningar.

IT&Telekomföretagen anser inte att utredningen föreslår det mest effektiva sättet att nå målet med ett bättre fungerande framtida konsumentstöd. Det tycks som att inga alternativa lösningsförslag utretts. Det är oklart hur det är tänkt att fungera, och införandet av en portalliknande lösning med en first-line support känns inte som effektiv och modern. En uppenbar risk finns att förslaget leder till en sämre situation för de allra svagaste konsumenterna, som kan ha språksvårigheter eller andra svårigheter att diskutera sina problem i skrift eller över telefon. Med tanke på frågans vikt är det märkligt att utredningen inte genomförts på ett mer noggrant sätt. Man har exempelvis missat att ens nämna en organisation som Etiska rådet för betalteletjänster, som hanterar omkring 3 000 konsumentkontakter årligen och som definitivt också kommer att påverkas i samma utsträckning som konsumentbyråerna av det presenterade förslaget. Man har inte heller efterfrågat hur läget är med befintliga finansieringsavtal.

Svenska Bankföreningen, Fondbolagens förening och Svenska Fondhandlareföreningen (föreningarna) välkomnar regeringens ambitioner att förbättra stödet för konsumenter. Som utredningen påtalar har samhällsutvecklingen med de senaste årens Internetutveckling förändrat förutsättningarna för konsumenter både beträffande att söka och jämföra information samt skapat nya konsumtionsmönster. Denna utveckling har till stor del varit positiv för konsumenter som vill göra medvetna och aktiva val. Rent generellt anser föreningarna att stödet för de svenska konsumenterna

håller en hög standard. Myndigheternas stöd, kommunala konsumentvägledare och konsumentbyråerna m.fl. kompletterar varandra. Möjligheten till alternativ tvistlösning genom Allmänna reklamationsnämnden är också en viktig del av konsumentskyddet. Självfallet finns dock möjligheter till förbättringar, i synnerhet beträffande konsumenters kännedom om vart de kan vända sig för information och vägledning. Trots att informationsstödet håller hög standard anses konsumenternas ställning svag i många situationer och på området för finansiella tjänster har konsumenternas kunskapsunderläge uppmärksammats som ett särskilt problem. Kunskapsaspekternas betydelse för konsumenternas förutsättningar att ta till sig information har bara översiktligt berörts i betänkandet. Kompetenshöjande åtgärder är dock en förutsättning för att konsumenterna ska kunna förstå den information som erbjuds. Finansinspektionens initiativ på området för finansiell folkbildning är mycket välkommet och på det finansiella området bör denna typ av initiativ framhållas som nödvändiga för att höja engagemanget och skapa probleminsikt kring privatekonomi. Det är också ett exempel på de stora fördelarna med samverkan inom branschen. Föreningarna anser också att privatekonomi bör ges utökat utrymme i grundskolan och särskilt på gymnasiet för att på ett tidigt stadium lägga grunden för privatekonomiskt självförtroende. En annan aspekt som inte har berörts i utredningen är att en konsument i de allra flesta fall först vänder sig direkt till det företag han eller hon har köpt en vara eller tjänst av för att ställa frågor eller framföra klagomål. Inom finanssektorn finns till exempel klagomålsansvariga dit konsumenterna kan vända sig. I många fall kan konsumenten och företaget lösa en eventuell oklarhet eller konflikt redan vid en sådan kontakt. För företagen är systemet med klagomålsansvariga också en fördel eftersom konsumenterna är en viktig källa till kunskap om hur företagets tjänster och produkter fungerar och upplevs. Genom att på ett tidigt stadium fånga upp synpunkter från klagomål, värdera dem och sätta dem i relation till den egna verksamheten kan företagen förbättra sina tjänster. Det är därför viktigt att företagens egna klagomålsrutiner också lyfts fram för konsumenten.

Finansbolagens förening anser att framlagda förslag riskerar att skapa en överbyråkrati som inte leder till de förbättringar som eftersträvas. Förslaget kan också leda till en nedmontering av de kommunala konsumentverksamheterna. Enligt Finansbolagens förening bör de lokala/regionala verksamheterna stödjas ytterligare. På en fungerande marknad kommer konsumenterna att välja bort metoder och ageranden som strider mot deras intressen. Principiellt sett ligger det därför i företagets eget intresse att tillämpa konsumentanpassade metoder och ageranden. Ett väsentligt inslag i konsumentskyddet är därför att se till att marknaderna och konkurrensen fungerar väl. Näringslivets egenåtgärder kan i sammanhanget vara ett effektivt verktyg för att uppnå ett gott konsumentskydd. Utredningen har inte närmare undersökt effekterna av egenåtgärder och inte heller övervägt vilka möjligheter staten har att stödja dessa.

Svensk Försäkring vill inledningsvis i allmänna termer framhålla att analysen av vilket stöd konsumenten behöver bör på ett tydligare sätt göras utifrån var i beslutsprocessen den enskilde befinner sig. Allt för ofta inriktas lagstiftningens krav på ett skede i konsumentens beslutsprocess när denne redan förutsätts vara i stånd att välja en specifik produkt. För ett gott konsumentstöd är det väsentligt att också dessförinnan bistå konsumenten med stöd av olika slag. Det kan för den enskilde handla om hjälp med att dels bli varse sitt behov och förstå sin egen situation (t.ex. familjeförhållanden,

tidshorisont och riskvilja), dels att matcha sitt behov med en lämplig produkt (dvs. att kvantifiera till exempel tidshorisont och risknivå för att på bästa sätt kunna lösa sitt problem eller tillfredsställa sitt behov). Dessa två första steg i beslutsprocessen är i särklass de viktigaste, eftersom det är här som inriktningen och de förväntningar som konsumenten har på produkterna formas. En felaktig analys och matchning av produkter kan inte bara få omfattande faktiska konsekvenser, utan ger också ofta upphov till uppgivenhet, misstro och ånger hos konsumenten. Först efter dessa två steg bör kunden mer konkret ställas inför valet av olika produkter. Det kan som sagt noteras att det är i sistnämnda slags situation som kraven på t.ex. olika slags faktablad förekommer. Som exempel kan nämnas de faktablad för livförsäkringsprodukter av sparandetyper som regleras i Finansinspektionens informationsföreskrifter (FFFS 2011:39).

Energigas Sverige, som är branschorganisation för energigaserna i Sverige, ser det som positivt att konsumentstödet effektiviseras och förändras i enlighet med behoven, men har i övrigt inga synpunkter på innehållet i betänkandet.

Sveriges Annonser (SvA) delar utredningens uppfattning om att det konsumentstöd som ska finnas till konsumentens förfogande inte ska vara helt beroende av i vilken kommun som konsumenten bor i. I och med att utredningen, vid sin noggranna genomgång, bedömer att det finns ett behov av stärkt konsumentstöd har SvA inga invändningar mot det förslag till förbättring som utredningen lanserar i sitt betänkande.

Sveriges Konsumenter välkomnar utredningen och ser stora behov av en tillgänglig, oberoende och kompetent rådgivning och stöder huvudförslagets grundidé med ”en väg in”. Sveriges Konsumenter instämmer i beskrivningen av nuvarande konsumentstöd i Sverige: ”Nuvarande struktur för att nå ut med konsumentstödet är inte ändamålsenligt för att tillhandahålla ett effektivt, likvärdigt och lättillgängligt konsumentstöd”. Sveriges Konsumenter har kritik emot utredningens överväganden och förslag men menar att det är absolut nödvändigt att regeringen upprätthåller och förstärker ambitionen att göra satsningar, genom såväl politiska åtgärder (till exempel lagstiftning) som avsättning av betydande resurser. För konsumenter runt landet måste det vara lättare att hitta fram till vägledningen, oavsett var man bor och vilka konsumentproblem man har. Däremot borde frågan om utförande och organisation analyserats betydligt djupare utifrån ett strikt konsumentperspektiv - alltså behov, förutsättningar, möjligheter och förväntningar hos de enskilda konsumenterna. De finner det också mycket märkligt att bara ett förslag förts fram - om förstärkt myndighetsstruktur - och att utredningen inte ens analyserar andra möjliga lösningar innan det föreslagna huvudalternativet presenteras. Sveriges Konsumenter förordar en modell som skulle ge större flexibilitet, att få mer av förebyggande arbete och att ta vara på regionala samverkansmöjligheter. Vi anser att det är en bättre och mer modern väg att med statlig stimulans bidra till och stimulera regional klusterbildning. Där kan man i likhet med de idag framgångsrika kommunerna samarbeta med det lokala organisationslivet, en befintlig och naturlig ingång till flera av de grupper som inte nås idag. Därför föreslår vi en lösning där huvuddelen av det konkreta rådgivningsarbetet och relevanta delar av informationsinsatserna genomförs genom upphandling. Detta ger också det civila samhället möjlighet att genomföra en verksamhet som ligger nära den egna vardagen och livssituationen och därför kräver den dynamik och mångfald som det utförande i organisationerna kan erbjuda. Dessutom öppnar det för

långsiktigt kreativa samarbetsformer med den kommunala konsumentvägledningen. Ett sådant förfarande är i linje med regeringens ambitioner i Prop. 2009/10:55 En Politik för det civila samhället och i överenskommelsen med det civila samhället. Det skulle skapa engagemang, mångfald och ägarskap för de konsumenter som kommer i kontakt med konsumentvägledningen. Dagens telefoni och IT-lösningar förutsätter inte en centralisering utan kan enkelt samordnas med kunskapsresurserna kvar ute i kommunerna, kombinerat med ett gemensamt system för direktvägledning och webbstöd. Det är på det lokala planet som mötet måste ske, det är på det lokala planet som det civila samhällets lokala aktörer verkar. Detta kräver ett mycket väl genomarbetat förfrågningsunderlag, som såväl säkerställer en hög och jämn kvalitet som ger utrymme för egna och innovativa lösningar med olika parter involverade. Sveriges Konsumenter förslag är att Konsumentverket får i uppdrag att koordinera denna upphandling för att få effektiva informations- och rådgivningsinsatser på ett likvärdigt sätt till alla Sveriges konsumenter. Utförare av konsumentvägledning sker vid en internationell utblick i normalfallet av det civila samhällets konsumentaktörer, antingen till en begränsad del av befolkningen som betalar för tjänsten eller – vilket vi anser är att föredra – med stöd från staten så att alla konsumenter ges möjlighet till en konsumentvägledningstjänst utförd av de organisationer konsumenterna är engagerade i. En stark konsumentpolitik måste få kosta. En stark konsumentpolitik lönar sig i form av en bättre fungerande marknad och konsumenter som mår bättre som har en bättre privat ekonomi. Konsumentpolitiken har av tradition varit ett av de minsta områdena i statens budget och vi anser att det är hög tid för ett nytänkande. Vi anser det märkligt att detta område mäts med så helt andra ”linjaler” än andra politikområden. En lösning som den vi förordar ovan kräver att staten är med och finansierar det stöd som ska finnas regionalt och lokalt. Vissa egeninsatser kan också behövas från de engagerade parterna. Näringslivsorganisationerna borde såväl centralt som lokalt ha ett stort intresse av ett fungerande konsumentstöd för en fungerande konkurrens och vi föreslår att de bjuds in för att diskutera hur de kan bidra finansiellt. Men en avgörande del kommer att vara den statliga finansieringen. Den permanenta statliga budgetsatsning som föreslås på den centrala konsumentrådgivningen om ca 34 miljoner kronor (efter initialkostnader) är här otillräcklig. Energi- och klimatrådgivningen är en bra jämförelse och kan tjäna som exempel (fakta om verksamheten finns också i utredningens avsnitt 4.4.5). Där har staten genom Energimyndigheten lämnat ekonomiskt stöd till kommunal energi- och klimatrådgivning enligt förordningen (1997:1322). Det rör sig om ca 140 miljoner kronor varje år, vilket även satsas 2013 och 2014. Sveriges Konsumenter menar att en satsning i den storleken är både rimlig och nödvändig. Sveriges konsumenter anser att den kartläggning och lärdomar från andra länder som görs i utredningen ger en ofullständig bild. Som exempel kan nämnas att såväl Finland som Norge har en stark regional förankring och att det i Finland finns en landsomfattande telefon- och webbstöd som i huvudsak sköts ute i regionerna. I Norge är det en fristående organisation Forbrukerrådet som genom regeringsuppdrag driver verksamheten. I Danmark sker rådgivning av Sveriges Konsumenters motsvarighet Forbrugerrådet genom statligt stöd till organisationen. Nämnas kan också att det i Storbritannien är den oberoende konsumentorganisationen Which? som står för det dominerande konsumentarbetet. I Storbritannien har en process påbörjats med att lägga över den idag offentliga verksamheten på det civila samhällets organisationer. Liknande lärdomar från andra länder finns men tyvärr lyser de med sin frånvaro i utredningen.

SKPF anser att utredningen belyser ett stort och viktigt område för många människor i rollen som konsument och att utredningen bör bli en väsentlig tung del av den framtida konsumentpolitiken. Behoven av konsumentvägledning ökar i ett samhälle med allt fler produkter och tjänster med allt komplexare innehåll, särskilt i bruset av ökande kommersiell påverkan genom reklam och annan kommersiell information. Utredningen präglas av en stark myndighetssyn, där ansvaret för konsumentvägledningen centraliseras till statliga myndigheter. Faktum är att utredningens resultat snarare ger intryck av att titeln på betänkandet borde vara Myndigheten i centrum -ett framtida konsumentstöd. I utredningen finns väldigt lite utrymme för andra icke-offentliga organisationers roll på konsumentområdet och en övertro på myndigheternas möjligheter att reglera och portionera ut konsumentvägledning. SKPF anser att utredningen bör ha bättre analyserat andra icke-offentliga organisationers deltagande på konsumentområdet. Utredningen har endast summariskt behandlat vad konsumenterna själva efterfrågar för konsumentvägledning. Någon undersökning av konsumenterna har inte gjorts och möjligheter för konsumentorganisationer att delta i utredningsarbetet har varit bristfällig. Förvånansvärt är utredningens svaga kontakter med konsumentorganisationer utanför Sverige, främst i Norden och inom EU, med brist på kunskaper om andra lösningar på konsumentområdet som följd. Utifrån utredningens starka myndighetsperspektiv har andra organisationers roll på konsumentområdet än staten behandlats styvmoderligt. Några förslag på aktivt deltagande- framför allt lokalt -av icke-offentliga organisationer i konsumentvägledningen har inte presenterats.

Svensk Handel välkomnar att konsumenternas tillgång till rådgivning i konsumenträttsliga frågor återigen utretts. Sammanfattningsvis anser Svensk Handel att utredningens förslag visar på en ambitionshöjning gällande konsumentstödet och ställer sig försiktigt positiv till förslaget. Svensk Handel är positiv till principen om att dela upp konsumentstödet i en informationstjänst, en instans för enklare rådgivning och en för mer kvalificerad rådgivning. Dock anser Svensk Handel att ett antal grundläggande frågor står obesvarade varför förslaget behöver kompletteras med en tydlig samsyn om den kommunala verksamhetens uppdrag, omfattning och finansiering, innan det kan tillstyrkas. Svensk Handel anser att det är ett problem att inte alla konsument har tillgång till information och vägledning i samma utsträckning och välkomnar därför initiativet i utredningen. Svensk Handel saknar i förslaget en diskussion om företagens rätt till information i konsumenträttsliga frågor. Idag är informationen ofta svårtillgänglig då den är utspridd och det saknas möjlighet till vägledning. Många företagare har svårt att hitta rätt bland myndigheternas information och skulle behöva en vägledning om var de ska börja leta. Svensk Handel efterfrågar att det uttalat ingår i myndigheters uppdrag att informera och tillgängliggöra aktuella lagar och regler för företag, liksom en tydligare serviceinställning att vara företag behjälpliga i frågor om det regelverk myndigheten ansvarar för. Enligt Svensk Handels mening är detta en viktig del av det förebyggande arbetet.

NDM- Näringslivets Delegation för Marknadsrätt anför. Enligt NDM leder inte förslaget till att alla konsumenter tillförsäkras konsumentvägledning i samma utsträckning, i vart fall inte i "second-line" support. NDM vill framhålla att konsumenters tillgång till tydlig information, vägledning och även rådgivning avseende sina rättigheter och skyldigheter är väsentlig för marknadens funktion. Den nuvarande situationen är inte

tillfredsställande då informationsansvaret är spritt på många myndigheter och det saknas ett samlat grepp över informationen. Dessutom beror konsumentens tillgång till rådgivning och vägledning i enskilda fall på i vilken kommun denne är bosatt då den dagens konsumentvägledning är frivillig kommunal verksamhet. Det föreligger stora skillnader i tillgång och tillgänglighet i konsumentvägledningen mellan kommunerna. För att förslaget ska kunna tillstyrkas krävs att det kompletteras med en tydlig samsyn om den kommunala verksamhetens uppdrag, omfattning och finansiering.

Djurskyddet Sverige ställer vi sig bakom remissyttrandet från Sveriges konsumenter, och vill därutöver anföra att djurskyddsperspektivet helt tycks vara bortglömt i denna utredning. Miljöfrågor nämns men djurskyddsaspekterna saknas. Detta ligger inte i linje med undersökningar som gjorts, både av oss och andra organisationer, som visar att djurskydd är viktigt för svenska konsumenter. De senaste årens ”dunskandal” då media avslöjade att dun plockas från levande fåglar och ”grisskandal” där djurrättsaktivister filmade bristande djurvelfärd hos grisarna är några exempel på frågor som får stor uppmärksamhet och effekt hos svenska konsumenter. I utredningen nämns en enda djurskyddsorganisation vid namn ”Djurens vänner” i stycke 7.7.2. Detta verkar dock vara en felskrivning, längre fram nämns nämligen ”Jordens vänner” och det torde vara denna organisation som åsyftas även i första stycket. Vi vill med detta yttrande därmed påminna om djurskyddsaspekten som en viktig fråga, både för den enskilde konsumenten och i frågor om offentlig upphandling.

Vi Konsumenter (VK) anser att det är mycket angeläget att konsumentvägledningen blir effektivare och tillgänglig för de som verkligen behöver den. Alltför många konsumenter har inte tillgång till kommunal vägledning och har svårt att hitta rätt information hos berörda myndigheter. Den största utmaningen blir att nå de konsumenter som mest behöver rådgivning och som utsätts för oseriös marknadsföring, blir lurade och är omedvetna om sina konsumenträttigheter. Det kan gälla unga, arbetslösa, invandrare m.fl. Att motverka överskuldsättning måste ges hög prioritet i det fortsatta arbetet. VK anser att det finns fördelar med en sådan lösning med en enda väg in till information om konsumenträttigheter och andra myndigheters sakkunskap som berör konsumentaspekterna. VK anser således att detta skulle kunna vara en lösning för aktiva och medvetna konsumenter men tvivlar starkt på att förslagen passar de grupper av svaga konsumenter som det är mest angeläget att nå.

Konsumentvägledarnas förening anför. Konsumentvägledarnas förening är positiv till utredningens förslag beträffande principen om ”en väg in” vad gäller webbplats och telefonnummer. En sådan lösning skulle underlätta för de konsumenter som har en probleminsikt och förmågan att själva ta initiativet till kontakt. För de konsumenter som idag helt saknar eller har en begränsad tillgång till konsumentvägledning skulle förslaget innebära en klar förbättring vad gäller direktrådgivning via telefon och e-post. Konsumentvägledarnas förening ställer sig bakom ambitionen att skapa ett mer likvärdigt stöd för landets konsumenter, men tror inte att detta förslag är rätt väg att nå det målet. Vi befärrar att förslaget kan leda till att många kommuner skär ner eller avvecklar sin konsumentvägledning. Följden av det kan bli att ingen second-line support finns i kommunerna för att möta konsumenternas behov när Konsumentverkets first-line support inte räcker till. Förslaget innebär en centralisering som flyttar stödet långt bort

från konsumenternas vardag. Vi uppfattar det som en omodern lösning att förstatliga stora delar av konsumentstödet såsom utredningen avser. Vi ställer oss frågande till att enbart förslaget om förstärkt myndighetsstruktur lyfts fram och att utredningen inte ens analyserar andra möjliga lösningar innan det föreslagna huvudalternativet presenteras. Däremot ser vi att förslaget innebär stora risker för nedskärningar i kommunerna och vi anser inte att utredaren har argumenterat emot den risken på ett övertygande vis. Idag finns ett decentraliserat kommunalt stöd till konsumenter på många håll i landet. Vi ser förslaget som ett led i nedmonteringen av det stödet till förmån för ett centraliserat och förstatligt stöd. Konsumentverkets rapport 2010:21 Kommunernas konsumentvägledning – bra men okänd visar att de konsumenter som nyttjat sin vägledning har varit mycket nöjda med den hjälp de har fått. För oss förefaller det märkligt att satsa enorma resurser på att centralisera och förstatliga stödet till konsumenterna istället för att satsa på och utveckla ett uppskattat och fungerande stöd som finns nära konsumenternas vardag. Konsumentvägledarnas förening tror att ett decentraliserat stöd som ges nära konsumenterna är en modell värd att satsa på. Som förebild kan energi- och klimatrådgivningen nämnas och den rådgivningen finns idag i alla kommuner tack vare statsbidrag. Vi menar att ett liknande stöd borde ges för att utveckla och marknadsföra det befintliga stödet istället för att nedmontera det till förmån för ett obeprövat, centraliserat förstatligande av konsumentstödet. Den enda förslag som utredaren lyfter fram sätter Konsumentverket i centrum, inte konsumenten.

SKL anför följande. SKL delar utredningens ambition att konsumentvägledningen bör vara likvärdig, men frågan förenklas om man tror att en nationell rådgivning via webb, mejl och telefon skapar likvärdighet. Likvärdighet skapas genom lokal förankring och lokalt anpassade lösningar. Som konsumenter shoppar vi i en global värld, men är lokala i bemärkelsen att vi söker stöd där vi bor. Konsumentvägledningen är av hög kvalitet och ger ett bra stöd till konsumenter. Likvärdighet skapas genom lokal förankring och lokala lösningar. För merparten av konsumenterna är den lokala konsumentvägledningen en trygghetsfaktor. Det är viktigt att kommunerna utifrån ett frivilligt åtagande ges fortsatta möjligheter att bedriva verksamheten.

Stockholm stad välkomnar utredningens förslag om ett gemensamt konsumentstöd i form av en samlad informationstjänst. Att det webbaserade stödet kompletteras med en rikstäckande direktvägledning till konsumenterna i enskilda fall ser stadsledningskontoret som positivt. Här blir det naturligt att söka information och få vägledning vid köp- och avtalsrättsliga frågor både via Internet och via telefon. Hur stadens framtida konsumentstöd ska organiseras får följa av vilka konkreta resultat som blir följden av bland annat denna utredning.

Borås stad ser positivt på utredningens förslag om att det behövs en ambitionshöjning i konsumentstödet, men vill uppmärksamma att merparten av de konsumenter som kontaktar den kommunala konsumentverksamheten för rådgivning inte är ungdomar. Vuxnas kunskaper inom det konsumenträttsliga området har inte ökat i samma takt som utvecklingen sker, en utveckling som ungdomar har lättare att ta till sig. Risken är stor att behovet av omfattande hjälp kommer att öka framöver med tanke på de olika samhällsfenomen som uppstår i snabb takt med nya sätt att handla och utbyta information. En utveckling där vuxna inte hänger med och "går på" oseriösa avtal p.g.a. att

kunskaper saknas. Det finns, och kommer att finnas, en stor grupp konsumenter som inte kommer att bli hjälpta av en elektronisk informationstjänst, utan det är det personliga mötet med en konsumentvägledare som krävs.

Piteå kommun anser att det är en god tanke att försöka skapa ett likvärdigt konsumentstöd för landets konsumenter. Piteå kommun anser sammantaget att de förslag som lämnas i utredningen inte kommer att leda till ett likvärdigt stöd utan snarare riskerar att leda till ett olikvärdigt stöd för Sveriges konsumenter. Risken är också alltför stor att många kommuner väljer att lägga ned sin konsumentverksamhet eller att minska ned på den. Utsatta grupper riskerar då att marginaliseras då de inte har förmåga att söka information och hjälp via webben eller via rikstäckande telefonrådgivning. 25 handläggare på ett statligt callcenter är dessutom antagligen inte stort nog för att ta emot konsumenträttsliga frågor, troligtvis skulle telefonköerna bli långa då många konsumenter har en historia att berätta för att bilden ska bli tydlig om hur inköpet har gått till. Förslaget ställer heller inga som helst incitament för att de kommuner som saknar konsumentvägledning idag ska starta sådan verksamhet, kommunen ställer sig frågande till hur man då kan anse att man uppnår ett likvärdigt stöd för konsumenterna?

Hudiksvalls kommun stöder förslaget för stärkande av konsumentmakt genom förändringen av central samordning, internetbaserade informationskanaler och Konsumentverkets utvecklade funktion.

Karlskrona kommun instämmer i förslaget att inrätta en ny struktur av konsumentstödet med i huvudsak de uppgifter som utredaren föreslagit. Vi anser dock att kommunernas fortsatta ansvar för det lokala konsumentstödet bör tydliggöras, understrykas och aktivt stödjas från nationell sida.

Miljönämnden i Helsingborgs stad anser att förslaget om en väg in med gemensamt telefonnummer, e-postadress och en webbplats är mycket bra. Det blir lätt för konsumenten att hitta rätt och med rätt marknadsföring kan det bli allmänt känt var en konsument kan vända sig för hjälp. Helsingborg stad anser att utredningens uppdrag att stödet till konsumenterna ska bli mer ändamålsenligt, effektivt och likvärdigt uppnås inte genom betänkandet. För att kunna ha en rådgivning till alla konsumenter i Sverige som är mer ändamålsenlig, effektiv och likvärdig för alla, än det som finns idag, behöver rådgivningen regleras i författning och antingen göras till en kommunal angelägenhet eller förstatligas. Vilket alternativ som är lämpligas bör utredas vidare.

Enköpings kommun ställer sig bakom huvuddragen i utredningen. Det är mycket positivt att konsumentstödet samordnas och utvecklas på nationell nivå men det är viktigt att det även fortsättningsvis finns lokal förankring i arbetet.

Karlstads kommun tillstyrker de förslag som förs fram i utredningen och anser att de bör genomföras.

Landskrona stad framhåller som positivt det faktum att utredningen genomförts och därmed visar på man anser att frågan kring konsumentstöd är viktig samt att utredningen har ett tydligt konsumentperspektiv. Sammanfattningsvis kan konstateras att utredningen

i flera delar är bra medan vissa delar alltjämt är oklara. Positivt är: en tydlig struktur för konsumenterna med "en väg in", en tydlig aktör (Konsumentverket) med samordningsansvar, en first-line support som frigör konsumentvägledarna från enklare frågor där istället resurserna kan användas till mer komplicerade ärenden, uppsökande verksamhet etc., sektorsövergripande vilket ger en enhetlighet, samverkan vilket skapar möjlighet för erfarenhetsutbyte och resurseffektivitet. Oklara frågor är t.ex. tvist gällande privatköp. Utredningen anser att situationer mellan två privatpersoner inte bör exkluderas på grund av att den konsumenträttsliga lagstiftningen inte blir tillämplig på rättsförhållandet. Den kommunala konsumentvägledningen tillhandahåller idag rådgivning före köp men inte efter köp. Oklart är dock gränsdragning kring rådgivning efter köp och om detta skulle kunna medföra en konkurrenssituation gentemot privata näringslivet som tillhandahåller juridisk kompetens vid tvister.

Sundbybergs stad anser att det är positivt att konsumenter som idag saknar konsumentvägledning ska kunna få det och att en gemensam informationsportal för konsumentfrågor på nätet utvecklas. Idag är informationen på nätet väldigt splittrad. Likaså är förslaget konstruktion med en väg in bra. Dock ställer sig staden frågande till att 25 stycken handläggare på Konsumentverket ska kunna handlägga frågor från landets samtliga konsumenter. Förslaget gynnar medvetna och välutbildade konsumenter med goda it-kunskaper medan de som inte har lika lätt för att ta till vara sin rätt inte omnämns särskilt.

Göteborgs stad anför. Konsument Göteborg delar utredningens uppfattning att direktvägledning och förebyggande verksamhet är ett stöd som alla svenska medborgare bör kunna erbjudas. Visionen om ett ändamålsenligt, effektivt och likvärdigt konsumentstöd är en god sådan. Konsument Göteborg delar dock den reservation som förs fram i det särskilda yttrandet mot utredningens analys om konsekvenserna för landets kommuner. Förslaget riskerar att skapa en otydlighet i flera delar i ansvar förhållandet mellan Konsumentverket och kommunerna. Det innebär att konsumenterna riskerar att hamna mellan stolarna och inte få det stöd och de råd som de efterfrågar. Konsument Göteborg anser att det är bättre att ska a incitament för de kommuner som idag saknar rådgivning och uppsökande arbete att själv tillhandahålla ett konsumentstöd på exempelvis samma sätt som gjort med den kommunala energi- och klimatrådgivningen.

Gävle kommun anser att den modell som man arbetar efter i Finland kan överföras till Sverige och ge alla medborgare ett likvärdigt stöd. För att verkställa detta kan man bygga vidare på befintligt verksamhet. Redan idag finns det större regioner som arbetar tillsammans med både vägledning och förebyggande arbete inom samma organisation. Det borde vara mer kostnadseffektivt att använda en befintlig struktur. Kompetens, organisation och lokaler finns redan. Vi anser att det är fel att centralisera konsumentstödet bort från den enskilde konsumenten. Det är dessutom stor risk att många kommuner kommer att avstå från egen vägledning och enbart förlita sig på det tänka callcentret. Vilket i praktiken innebär ett försämrat framtida konsumentstöd.

Synpunkter på förslaget om en it-baserad tjänst för det oberoende konsumentstödet (avsnitt 10.6)

En elektronisk informationstjänst med samlad konsumentinformation (avsnitt 10.6.1)

Utredningens förslag: I syfte att förbättra tillgängligheten till oberoende konsumentinformation ska en elektronisk informationstjänst med samlad konsumentinformation tas fram. Informationstjänsten ska innehålla information om konsumentens rättsliga ställning samt information som syftar till att möjliggöra för konsumenten att göra medvetna och välinformerade val.

Konsumentverket anser att förslaget kan förenkla sökvägarna och förbättra konsumenternas möjlighet att på ett lätt och tillgängligt sätt finna konsumentinformation av hög kvalitet. I en allt mer digitaliserad vardag där i synnerhet unga konsument söker kunskap via IT-baserade verktyg är detta värdefullt. Verket vill understryka betydelsen av att den skisserade tjänsten utformas som ett föredöme i tillgänglighet för alla konsumenter, oavsett eventuella språkliga begränsningar eller funktionsnedsättningar.

Datainspektionen är positiv till att det införs en elektronisk informationstjänst, men anser att förslaget innehåller ett par oklarheter som behöver klargöras.

Konkurrensverket tillstyrker och välkomnar utredningens huvudförslag om en samlad elektronisk informationstjänst för oberoende konsumentinformation. Konkurrensverket konstaterade i rapporten Åtgärder för bättre konkurrens - förslag (Konkurrensverkets rapportserie 2009:4) att en konsumentportal i statlig regi kan utgöra en inkörsport för konsumentinformation. Konkurrensverkets bedömning var att staten borde ansvara för att utveckla portalens tekniska lösningar och struktur samt skapa en organisation för det dagliga driftansvaret.

Barnombudsmannen önskar tydliggöra att informationstjänsten bör innehålla sidor som är speciellt riktade till, och anpassade för, barn och unga. Barnombudsmannen anser även att barn och unga bör vara delaktiga i uppbyggandet av informationstjänsten.

Naturvårdsverket anför. Förslaget om att samla all information till en gemensam webbplats har nackdelar när det gäller anpassning till hur internet används av många människor. Idag uppsöker internetanvändarna inte en gemensam myndighetsportal i första hand, man googlar istället den information man vill ha, använder e-handel etc.

Trafikverket avråder från en konsumentportal, eftersom myndigheten är tveksam till om en konsumentportal verkligen blir det effektiva konsumentstöd som utredningen eftersträvar. Det viktiga är tillgång och sökbarhet, det vill säga att information och vägledning från Trafikverket och andra myndigheter är lätt att hitta och få tillgång till. Därför förordar Trafikverket en tydligare styrning av hur myndigheter ska paketera sin konsumentinformation. Det är bättre än att skapa ytterligare en webbplats. Konsumentfrågorna (eller kundfrågorna) är mycket viktiga för Trafikverket. I vårt dokument "Våra kunder - de vi är till för" skriver vi att "Trafikverket vill skapa största

möjliga värde för medborgare och näringsliv inom ramen för våra uppdragsgivares krav och mål. Att ha ett kundperspektiv och arbeta kundorienterat innebär att vi är lätta att komma i kontakt med och att vi har ett gott bemötande och ger en god service".

Mätningar i Trafikverket visar att de kunder som får svar direkt i kundtjänsten är nöjdare än de som kopplas vidare till handläggare i organisationen. De drar därför slutsatsen att en lösning som kan innebära att kunden kopplas vidare eller får söka vidare för att få sitt svar kan minska kundnöjdheten. En lösning bör eftersträvas där kunden får svar vid den första kontakten. Utredningens förslag om en ny omfattande webbplats medför risker. Framför allt innebär förslaget risk för höga kostnader och felaktig information. Förslaget är mer omfattande än det skulle behöva vara, särskilt med tanke på den snabba utvecklingen av informationstjänster och sökmöjligheter. Ett alternativ skulle kunna vara riktlinjer för hur myndigheter ska strukturera sin konsumentinformation på sina webbplatser, för att göra det enklare för konsumenten. Det kan exempelvis handla om hur man sätter metadata för att förbättra sökbarheten. Förslaget i utredningen är omfattande, och det finns risk för att det blir administrativt tungt och kostnadsdrivande. Trafikverket anför att den stora skillnaden mellan den tänkta konsumentportalen och de andra portalerna som nämns (verksamt.se och studera.nu) är att målgruppen är betydligt större och mer diversifierad. Att identifiera och tillgodose studenters och företagens behov kan vara enklare än att göra motsvarande med gruppen konsumenter. Målgruppen behöver analyseras grundligt, eftersom utredningens ambition är att nå dem som inte är så aktiva i sin konsumentroll. Risken med ambitionen att samla all information på ett ställe är att informationen inte anpassas efter målgruppens behov utan snarare efter avsändarens ambitioner. Då riskerar portalen att bli för omfattande och spretig för att konsumenterna ska ha nytta av den. Trafikverket ser följande risker med en ny webbplats:

- Konsumenten kan få felaktig eller gammal information.
- Det kan bli missar i överföringen och uppdateringen (det kommer att ställas höga krav på samordning mellan Konsumentverket och den myndighet som äger informationen, för att hålla informationen uppdaterad och för att säkerställa att konsumenten får samma budskap på båda webbplatserna).
- Kostnaden för administration, utveckling och avveckling kan bli hög.
- Efterfrågan på en gemensam webbtjänst och first linesupport kan vara överskattad.

Transportstyrelsen anser att förslaget i sig torde förbättra tillgängligheten till oberoende konsumentinformation, men vill lyfta fram de svårigheter som kan finnas i att hålla den elektroniska informationstjänsten uppdaterad och de stora krav som ställs på de berörda myndigheterna att leva upp till informationsansvaret. Transportstyrelsen vill understryka att den nu föreslagna informationstjänsten är ett komplement till annan service och information som myndigheter lämnar. Betydande resurser läggs i dag ner på att hålla myndighetens webbplats uppdaterad med aktuell information. Detsamma gäller den så kallade Körkortsportalen som är ett samarbete mellan Transportstyrelsen och Trafikverket. Förslaget innebär i viss mån en dubblering av arbetet och kontrollen för att, på sätt som avses, tillhandahålla konsumentinformation. Systemet kommer därför att ha en inbyggd risk för att informationen inte alltid är helt uppdaterad. En bättre, och mindre resurskrävande, ordning är enligt Transportstyrelsens mening att i huvudsak hantera

informationen via länkar till myndighetens webbplats (eller, exempelvis, Körkortsportalen). Det behöver inte betyda att poängen med förslaget går förlorad, dvs. att skapa ett mer överskådligt och lättillgängligt konsumentstöd.

Swedac anför att det framtida konsumentstödet med en elektronisk informationstjänst bör inbegripa information om myndigheters åtgärder avseende produkter som inte uppfyller kraven i nationell och europeisk lagstiftning samt information till näringsidkare som vill saluföra konsumentprodukter. Att begränsa innehållet i portalen till köprättslig konsumentinformation är därför olyckligt då även näringsidkare är i behov av information ur produktsäkerhetssynpunkt. I sammanhanget kan nämnas att Marknadskontrollrådet är ett forum för informations- och erfarenhetsutbyte mellan ett femtontal marknadskontrollmyndigheter, inklusive Konsumentverket jämte Tullverket och Kommerskollegium. Näringslivs- och konsumentorganisationer bjuds regelbundet in till rådets möten, t.ex. Sveriges konsumenter, Svensk handel och Exportrådet. Rådet har bland annat till uppgift att underlätta allmänhetens kontakter med berörda myndigheter och samråda med näringslivs- och konsumentorganisationer. På uppdrag av regeringen har rådet utvecklat en myndighetsgemensam webbplats (www.marknadskontroll.se) med information till både konsumenter och näringsidkare om marknadskontroll. På webbplatsen återfinns information som är av intresse för konsumenter, såsom t.ex. information om CE-märkning och information om produkter som nyligen fått försäljningsförbud med information om vart konsumenten kan vända sig för reklamation.

Pensionsmyndigheten anser att det från ett konsumentperspektiv finns ett stort behov av att samla information från flera myndigheter och organisationer på ett ställe och är därför positiv till den föreslagna portalen. Arbetet med samla information och utveckla portalen bör påskyndas. I det sammanhanget är det viktigt att informationen utformas och görs tillgänglig utifrån de behov som konsumenterna har beroende på deras livssituation och förmåga att ta till sig information. Formerna för löpande samverkan i utveckling och förvaltning av portalen är viktiga för att säkra implementeringen av portalen, men också en förutsättning för att anpassad, relevant och kvalitetssäkrad information kan lämnas till konsumenterna. Pensionsmyndigheten kommer att bidra i det arbetet.

Kemikalieinspektionen (Kemi) anser förslaget om en elektronisk informationstjänst med samlad konsumentinformation är bra, men att det finns utmaningar. En förbättrad konsumentinformation kan bidra till att förbättra konsumentskyddet när det gäller kemiska hälso- och miljörisker från kemikalier och varor som innehåller eller har behandlats med kemikalier. Kemikalier är ett komplext område där det finns stort behov av samlad konsumentanpassad information. Den skulle också utgöra ett viktigt komplement till den kommunala konsumentvägledningen. Människor exponeras för olika hälsofarliga ämnen som finns i varor och kemiska produkter. Byggvaror, leksaker, kläder och elektriska produkter kan till exempel innehålla eller avge farliga ämnen. Vi vet också att barn är särskilt känsliga och behöver skyddas. Miljömålsberedningen bedömer i sitt förslag till strategi för Sveriges arbete får en giftfri miljö (SOU 2012:38) att konsumenterna kan påverka utvecklingen genom att ställa krav på tillverkare och leverantörer att fasa ut farliga ämnen som saluförs. Kemi konstaterar att en förutsättning för sådan konsumentpåverkan och aktiva val är god tillgång till relevant information om

varor och tjänster. Från Kemi:s perspektiv skulle en gemensam informationstjänst innebära större möjligheter än idag att nå ut med myndighetens information. Kemi:s arbete med regeringsuppdraget om giftfri vardag 2011-2014 passar dessutom väl in arbetet med informationstjänsten. Utredningen hämtar erfarenheter från några webbplatser i Sverige och Nederländerna. Ytterligare exempel som skulle kunna tjäna som inspiration är det danska Informationscenter for Miljø & Sundhet. Innehållet i den elektroniska informationstjänsten bör förstås koordineras med det arbetet för konsumentinformation som sker på EU-nivå.

Ungdomsstyrelsen instämmer i utredningens förslag om en IT-baserad tjänst för det oberoende konsumentstödet. Vi instämmer även i att information på internet är en effektiv informationskanal för att nå konsumenterna som söker information.

Ungdomsstyrelsen vill här lyfta fram att unga generellt använder sig av internet i stor utsträckning och att en informationsdatabas skulle kunna innebära ökad tillgänglighet för vissa grupper av unga, till exempel för unga med funktionsnedsättning. Utöver detta vill Ungdomsstyrelsen även betona en aspekt av konsumentperspektivet som utredningen inte berör men som är av särskild vikt för unga, nämligen relationen mellan användare/konsumenterna och kommersiella tjänster på internet. Det är ofta ottydligt för konsumenten vad denne har för rättigheter gentemot tjänsteleverantören. Konsumentverket bör ta med detta perspektiv i en informationsdatabas.

Livsmedelsverket ställer sig mycket tveksamt till utredningens oreserverat positiva hållning i frågan om kanaler och framförallt till förslaget om en samlad ingång för alla konsumenterna. Livsmedelsverket anser att utredningen inte tillräckligt belyser varför det är så viktigt med en ingång. Utvecklingen av internet sker snabbt och användarbeteenden förändras. Lösningen med en ingång känns en smula föråldrad. Det finns flera svenska exempel som man bör dra slutsatser ifrån, exempelvis det som kallades Sverigedirekt vars vision var att bli den samlande portalen för all samhällsinformation just för medborgarnas bästa- det skulle vara en ingång oavsett vad man letade efter som medborgare. Efter flera års utvecklingsarbete lades projektet ner, framförallt för att användarbeteendena hade sprungit ifrån den ursprungliga idén om att skapa en samlad ingång. Det kan däremot tänkas att teknikutvecklingen inom webb och IT öppnar möjligheter till nya lösningar för att visa samma information på flera ställen, utan att användaren märker någon skillnad. Delvis använder sig idag 1177 av denna möjlighet. Där känner datorn av var användaren befinner sig och anpassar layout och presentation till det, den som bor i Uppsala får en sida som relaterar till Landstinget i Uppsala län. Denna teknik kan säkert vidareutvecklas så att man kan spegla olika organisationers webbinformation på flera sidor. Ett mer modernt sätt att se på webbsystem är alltså att systemen ska säkerställa att olika användare får den information de behöver i de kanaler där de befinner sig eller söker i. Det betyder att man som användare inte ska behöva lära sig att gå till den nya konsumentensajt, utan att ambitionen ska vara att rätt konsumentinformation ska finnas där man befinner sig eller förväntar sig att hitta den. En lösning för att stödja konsumenten kan också vara att göra myndigheters webbplatser mer harmoniserade vad gäller konsumentfrågor. Som ansvarig myndighet för delar av den framtida konsumentinformationen vill Livsmedelsverket också framhålla att det måste vara hanterligt att arbeta med. Det är både opraktiskt, ineffektivt och stor risk för att innehållets kvalitet och aktualitet inte kan upprätthållas om alla inblandade myndigheterna ska ha ansvar för att tillhandahålla

information på flera olika ställen. Livsmedelsverket anser sammanfattningsvis att det finns anledning att ytterligare stärka stödet till konsumenten men är tveksamt till utredningens förslag om en ingång. Om förslaget skulle genomföras bör det från Livsmedelsverkets perspektiv begränsas till att innehålla information som rör märkning och vad man får påstå om ett livsmedels hälsoeffekter samt bestämmelser om sökbarhet, ursprungsmärkning och att man inte får förespegla konsumenten något som egentligen inte stämmer.

Post- och telestyrelsen (PTS) är huvudsakligen positiv till förslaget om en samlad konsumentinformation med Konsumentverket som samordningsansvarig. PTS ser positivt på inrättandet av den nya elektroniska informationstjänsten, men ser också att man måste lägga omsorg på utformningen av samarbetet mellan samordningsmyndigheten och de myndigheter och organisationer som ska tillhandha information. Liksom Konsumentverket får vi en stor andel frågor och klagomål där konsumenter felaktigt vänder sig till PTS. Många konsumenter saknar också kännedom om PTS och vet inte vilka konsumentskyddande regler vi ansvarar för. Genom en samlad konsumentinformation hoppas PTS att fler konsumenter kan få tillgång till oberoende och adekvat konsumentinformation på en plats där det är logiskt att hitta den. Som utredningen säger är det även viktigt att arbeta med olika typer av optimering för att informationen ska bli tillgänglig då konsumenter behöver den. Många konsumenter googlar troligen snarare på sitt specifika problem än letar efter en konsumentportal på nätet, och det är då viktigt att de då enkelt finner den oberoende informationstjänsten. Det är viktigt att tjänsten utvecklas i takt med att konsumenternas medel och metoder för att ta till sig information utvecklas. Vid inrättandet av en samlad informationstjänst finns stora möjligheter att arbeta samlat med tillgänglighet också för personer med olika typer av funktionsnedsättningar. PTS anser att det är mycket viktigt att fundera över dessa frågor vid utformandet av tjänsten, och att avsätta medel för anpassning så att tillgängligheten för alla säkerställs. PTS är enligt förslaget en av de informationsansvariga myndigheterna, och vi kan se vissa utmaningar i att hålla information aktuell och uppdaterad på flera ställen och att avgränsa vilken typ av information som ska finnas hos den samlade elektroniska informationstjänsten och vad som alltjämt passar endast på PTS egen webbplats. Information inom IT-området förändras snabbt och behöver uppdateras ofta. Möjligen skulle en lösning med allmän konsumentinformation i den samordnade elektroniska informationstjänsten kombinerad med en genomtänkt länkning till mer sektorsspecifik information hos de informationsansvariga myndigheterna och organisationerna fungera enklare.

Finansinspektionen (FI) tillstyrker inriktningen på utredningens förslag som syftar till att etablera en ny, samlad informationstjänst för oberoende konsumentinformation och vägledning. FI bedömer att samordningen förbättras och mer fakta och information kan kanaliseras samlat via en gemensam kanal. Möjligheten att öka allmänhetens kännedom om det konsumentstöd som finns kan också förbättras väsentligt. En gemensam plattform med en webbadress - ett telefonnummer är avgörande för att uppnå detta. FI kan konstatera att utredningens förslag om att etablera ett samlat informationssystem via webb och telefon tar sikte på flera av de brister som uppmärksammats i det befintliga stödet till konsumenterna. FI ser positivt på förslaget att etablera en kontaktyta för det mycket omfattande informationsutbud som erbjuds och på möjligheten att samla dagens

viktiga aktörer med ansvar för oberoende information och rådgivning till konsumenterna. Här ingår en rad myndigheter, fyra konsumentbyråer och flera konsumentorganisationer. FI anser att uppbyggnaden av den it-baserade informationstjänsten bör prioriteras. Den plattform som ska ge konsumenterna en gemensam ingång till fakta, information och övrigt konsumentstöd bör snarast börja byggas.

Fastighetsmäklarinspektionen tillstyrker att en samlad elektronisk informationstjänst för konsument tas fram.

Lotteriinspektionen har i princip inget att erinra mot utredningens förslag till en samlad elektronisk informationstjänst för konsumenter. Däremot menar inspektionen att det hade varit värdefullt att utredningen också presenterat och analyserat tänkbara alternativ vad gäller utformning och samordning men anser att frågor om administrativa och budgetpåverkande konsekvenser bör analyseras vidare.

Etiska Rådet för Betalteletjänster (ERB) anser inte att utredningens förslag att inrätta en central enhet med dels en internetportal kommer innebära någon egentlig förbättring av konsumenters möjligheter att få stöd och hjälp med frågeställningar på området. De olika konsumentbyråerna och ERB samt andra organisationer på konsumentområdet kommer fortfarande ha egna webbplatser där man kan ge relevant och snabbt uppdaterad information om det egna området. Webbplatser som även många gånger innehåller digitala blanketter särskilt utformade för att hantera klagomål eller förfrågningar på just det konsumentområde som organisationen arbetar inom. Därmed förkortas tiden och vägarna en konsument behöver använda för att snabbt få hjälp och stöd. På betalteletjänstområdet finns redan en i huvudsak välfungerande självreglering vars verksamhet hanterar ca 4000 kontakter med konsumenter årligen. Konsumenterna finner till allra största delen ERB via sökmotorerna på nätet samt teleoperatörernas kundtjänster. Om man har för avsikt att skapa en central portal dit konsumenter kan vända sig för information bör denna framförallt utformas så att den på ett effektivt vis länkar till relevanta organisationers egna webbplatser där fullständig information kan ges om det särskilda område konsumenten är intresserad av.

IT&Telekomföretagen anför att en portal inte är det sätt som konsumenter föredrar för att hitta information på. Telekområdgivarna får exempelvis in absolut flest besökare från sökmotorer där man aktivt arbetar med sökmotoroptimering (34%), inte från nuvarande portal för konsumentbyråerna, www.konsumenternas.se (endast 8 %). Hänvisningar från myndigheternas webbplatser ger dem ca 20 % av besöken. Portalen www.sverige.se, avsågs att vara en smidig ingång till det offentliga Sverige. Låg användning gjorde dock att satsningen fick läggas ner. Andra portaler har också lagts ner till följd av låg användning. När utredningen har en portal som huvudförslag som ingång för konsumenter förefaller det märkligt, kanske rent av slarvigt, att inte studera hur portaler har fungerat, och i vart fall torde en analys av vilka framgångsfaktorer som erfordras behöva ingå. Det är sannolikt naturligt för de flesta konsumenterna att söka information från de företag som säljer de tjänster eller produkter som de avser att köpa. Med tanke på den marknadsföringsbudget som många företag har kan det kännas orealistiskt och dessutom onödigt, att man ska styra bort konsumenterna från detta beteende. IT&Telekomföretagen ser det som ett bra alternativ att få företagen att informera om

existensen av en konsumentbyrå. Förmodligen kommer alla organisationer som föreslås förmedla information till informationstjänsten (portalen) dessutom att behålla en egen webbplats. Eftersom Konsumentverket slutligen ska besluta vilken information som ska finnas på portalen är det sannolikt att informationen i portalen inte kommer vara identisk med informationen på varje organisations egen webbplats. I dagens samhälle är det viktigt att snabbt kunna få ut information och det går inte att invänta att informationen ska passera genom ett antal slussar och kontrollinstanser innan den kan läggas ut. Därför kommer den mest aktuella informationen alltid finnas på respektive organisations egen webbplats. Sannolikt behöver därmed konsumenten, utöver att besöka informationstjänsten, också besöka respektive organisations webbplats för att få mer detaljerad, utförlig och uppdaterad information. Risken för att ännu en kontaktpunkt, i form av portalen, skapar ytterligare förvirring och/eller irritation istället för att underlätta för konsumenten, bör inte underskattas. Den strukturella ordningen under denna portal avses ju inte att ändras. Portalen blir därmed bara ett mellansteg till den ordning som utredningen anser som bristfällig. Vår uppfattning och erfarenhet är att konsumenter vill komma direkt till relevant information och inte slussas via portaler. Det är effektivare att göra befintlig information lättare att hitta via sökmotorer och sociala medier. Ett betydligt billigare alternativ till den föreslagna webbportalen skulle också vara att placera länkarna till respektive organisations egen webbplats mer synligt på Konsumentverkets hemsida.

Svenska Bankföreningen, Fondbolagens förening och Svenska

Fondhandlareföreningen (Föreningarna) ser fördelar med att konsumenter hittar samlad konsumentinformation på ett ställe men vill förespråka större flexibilitet i informationsinhämtningen än den utredningen föreslår. Utredningen utgår från att all information som ska fylla den elektroniska informationstjänsten ska komma från de informationsansvariga myndigheterna eller organisationer som har ett uppdrag som överensstämmer med de konsumentpolitiska målen. Så kallad kommersiell information ligger utanför den aktuella utredningen. Föreningarna vill dock understryka att även aktörer som inte uppfyller kriterierna för att vara konsumentorganisationer idag tillhandahåller konsumentinriktad information som inte bör uteslutas. De informationsansvariga myndigheterna bör få ansvar för att bedöma om sådan information är tillräckligt neutral för att kunna tjäna som konsumentinformation. Exempel på information är Fondbolagens förenings konsumentinriktade information om fondsparande men även helt kommersiella aktörer bidrar ibland med kunskapshöjande information till konsumenter. Exempel på detta är analysföretaget Morningstars beräkningar och ranking. Det finns dock en hel del oklarheter i beskrivningen av hur samordningen av den elektroniska informationstjänsten ska gå till i praktiken. Föreningarna förordar att den samordnade informationstjänsten utformas som en portal från vilken länkning sker till övriga myndigheter och organisationer och den information som dessa i stor utsträckning redan har tillgänglig på sina hemsidor. Det framstår som onödigt att omarbeta den befintliga informationen för att den ska göras tillgänglig via den nya informationstjänsten. Ska i stort sett samma information finnas på två ställen uppkommer ett ständigt behov av att säkerställa att informationen är korrekt på båda ställena.

SWEDMA anser att det är positivt att införa en elektronisk informationstjänst för oberoende konsumentinformation då detta kommer att underlätta väsentligt för

konsumenter, men även för våra medlemmar, att få tillgång till relevant och oberoende information på ett och samma ställe. Det är dock essentiellt att den informationen som förmedlas verkligen är oberoende. Oberoende information är information som baseras på konsumenträttsliga regleringar och myndigheter. Det är därför olyckligt att utredningen endast har ansett att information från kommersiella aktörer är att anse som icke oberoende. Information som kommer från organisationer med politiska motiv kan, enligt SWEDMA, inte anses som oberoende då de kan vilja påverka konsumenten att handla/agera i en viss riktning. Om man trots allt vill använda sig av information från dessa organisationer så är det, enligt SWEDMAs mening, av yttersta vikt att informationen markeras på ett sådant sätt att konsumenten på ett enkelt sätt kan förstå vem som står bakom informationen samt vad som är bakomliggande syftet med informationen.

Verdandi delar utredningens bedömning att nuvarande struktur för att nå ut med konsumentstödet inte är ändamålsenlig för att tillhandahålla ett effektivt, likvärdigt och lättillgängligt konsumentstöd. Detta gäller till exempel den webbaserade informationen. En viktig anledning är som utredningen påpekar att ingångarna till olika aktörers information och vägledning inte är anpassade efter konsumenternas sökbeteende efter information. Konsumentstödet måste därför tillhandahållas i en mer renodlad och enkel struktur, som underlättar för konsumenter att komma igång och hitta fram till information och vägledning när behov uppstår. Vidare måste strukturen utformas efter hur konsumenten söker efter information, vilket för många huvudsakligen sker på internet. En kontaktyta till konsumentstödet skapar bättre förutsättningar för att öka kännedomen och lättillgängligheten. Förslaget att samla relevanta myndigheters informationstjänster om konsumentens rättsliga ställning och annan information som syftar till att möjliggöra för konsumenten att göra medvetna och välinformerade val innebär en klar förbättring. Det är viktigt att inte glömma den grupp som faktiskt inte använder sig av internet som sökväg för information. För alla aktörer och myndigheter är det viktigt att också arbeta med information och vägledning i andra former än webbaserad information. Det är också positivt om informationstjänsten kan innehålla information om andra relevanta aktörer än myndigheter. Det måste dock tydligt framgå vem som står bakom verksamhet och informationen.

Sveriges Annonser (SvA) anser att ett införande av en samlad elektronisk informationstjänst för konsumenter och som kan förbättra tillgängligheten till komplett konsumentinformation är en helt tidsenlig modell och överensstämmer till fullo med hur merparten av konsumenterna eftersöker information idag. SvA anser även att korrekt och säkerställd information, i slutänden, kommer att gynna marknadens samtliga aktörer. Marknadens oseriösa aktörer drabbar, utöver konsumenterna, även de seriösa näringsidkare som är verksamma på konsumentmarknaden. SvA vill understryka att det, även vid ett införande av informationstjänsten, är av yttersta vikt att det säkerställs att konsumentstöd i kommunerna fortsatt kommer att finnas att tillgå för de konsumenter som önskar inhämta information om rättigheter och skyldigheter på det mer traditionella sättet. SvA tillstyrker utredningens förslag om ett införande av en elektronisk informationstjänst. SvA vill särskilt understryka, att den information som kommer att tillhandahållas ska vara säkerställd, korrekt och återge information om hela konsumentmarknaden. I sammanhanget är det viktigt att betona att den information som

tillhandahålls ska spegla samtliga delar av den aktuella konsumentmarknaden. Som exempel anser SvA att det är av största vikt att informera om allt väsentligt som en konsument bör känna till. Här avser SvA att information om konsumentens rättigheter såväl som dess skyldigheter ska finnas att tillgå. Indirekt blir det även information för en näringsidkare att kunna ta del av och använda information om behovet därtill finns. Ur SvA:s perspektiv, som arbetar aktivt med egenåtgärder, avses exempelvis att konkret informera om att branschen har en rad befintliga egenåtgärder, samt givetvis upplysa konsumenterna om samtliga av näringslivets egenåtgärder och givetvis att ombesörja hänvisningar därtill. I övrigt vill SvA peka på att det är viktigt, vid ett eventuellt införande av informationstjänsten, att det tillförsäkras att det kommer att finnas resurser som kan hålla tjänstens innehåll aktuellt och uppdaterat. I sammanhanget är det även viktigt att understryka att det lätt ska kunna gå att etablera kontakt med informationstjänsten i syfte att ha en dialog om den information som finns tillgänglig i informationstjänsten.

NDM- Näringslivets Delegation för Marknadsrätt anför. Vad gäller utredningens förslag är NDM positiv till införandet av en elektronisk informationstjänst för oberoende konsumentinformation då detta kommer att underlätta väsentligt för konsumenter, men även näringsidkare, att få tillgång till relevant information. Avgörande för förtroendet för tjänsten är att det är oberoende information, att det är tydligt varifrån informationen kommer och att den hålls uppdaterad och aktuell. NDM vill också understryka vikten av att informationen tillhandahålls elektroniskt och avgiftsfritt på ett sådant sätt att den lätt kan vidareutnyttjas enligt intentionerna i lagen (2010:566) om vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen.

Konsumentföreningen Stockholm anser att det är nödvändigt att medel inte bara avsätts till nya tjänster utan också till uppbyggnad av webbtjänsten. Verket måste använda sig av all tillgänglig kunskap kring kommunikation och dialog, användarvänlighet och hur sociala medier kan utnyttas i arbetet så att rådgivningsverksamheten blir lättillgänglig för konsumentgrupper med olika behov.

Sveriges Konsumenter stöder idén om ”en väg in” men lösningen innebär också uppenbara risker att det blir en obesökt, ”död” webbsajt. Även om det finns lyckosamma exempel finns en övertro på centrala myndighetssatsningar. Med en sådan missar man också många möjligheter att få ett ökat engagemang, att göra konsumenterna mer aktiva (som exempel på engagerande webbplatser kan vi nämna Sveriges Konsumenters satsning Ingen blåser mig, www.ingenblasermig.se). Konsumentverkets webbplats idag är omfattande och utmärkt för den som vill ha information om rättigheter, varningar och råd men det finns en långt större potential att använda webben för att nå även dem som är ”svåra att nå”. Tron på en enda portal får inte heller göra att andra satsningar att nå fram via internet lågprioriteras, till exempel sökordsoptimering och välfungerande appar som tas fram av fristående aktörer.

Svensk Försäkring är positiv till det förslag om en webbaserad informationstjänst som utredningen presenterar. Ur konsumentens perspektiv skulle en ingång till all den konsumentinformation som finns att tillgå självklart underlätta för konsumenten att hitta rätt. Samtidigt är det viktigt att beakta att vissa tjänster, såsom försäkringstjänster, till sin natur är komplexa och därför inte alltid lämpar sig för en mer generell informationstjänst.

Konsumenternas försäkringsbyrå är en god förebild för konsumentinformation för mer komplexa tjänster. På byråns hemsida finns många verktyg för självhjälp vad gäller såväl skade- som livförsäkring. Byrån ägnar också en betydande del av sina resurser åt telefonrådgivning vid skadereglering och information inför köp. Eftersom denna del av verksamheten kräver en mycket god kunskap om produkterna på försäkringsmarknaden menar Svensk Försäkring att många av de konsumenter som skulle vända sig till den generella informationstjänsten ändå måste lotsas vidare till byrån. Svensk Försäkring vill i detta sammanhang även uppmärksamma webbplatsen minpension.se som är ett privat-offentligt samverkansprojekt. Svensk Försäkring menar att även detta är en aktör som, i någon form, bör knytas till en gemensam informationstjänst om en sådan kommer till stånd.

SKPF stöder tanken på en webbportal på Internet med en samlad information om konsumentvägledning.

Svensk Handel anför följande. Mest ändamålsenligt för konsumenten att nå information och vägledning är "en väg in" till såväl information som vägledning. Svensk Handel är därför positiv till förslaget att införa en elektronisk informationstjänst i syfte att ge konsumenten oberoende information om dennes rättigheter och skyldigheter. Svensk Handel anser att den information som ska spridas genom informationstjänsten verkligen måste vara av oberoende karaktär. Med detta menar Svensk Handel att informationen i huvudsak ska bestå av rättigheter och skyldigheter enligt olika konsumenträttsliga regleringar. Att samla information från alla olika berörda myndigheter är självklart och det är förvånande att det inte gjorts tidigare. Gränsdragningen mellan vad som är oberoende information och inte är komplex och behöver diskuteras ytterligare. Oberoende information är inte information från organisationer med ett politiskt motiv eller kommersiella aktörer i avsättningsfrämjande syfte. I utredningen har dock i princip uteslutande åsyftats information från en kommersiell aktör som varande icke oberoende. Det öppnas således upp för annan icke oberoende information, såsom exempelvis råd för produktval eller information om etiska val i en viss riktning. Svensk Handel anser inte att detta ska ingå i den oberoende informationen utan sådant som får spridas på andra sätt varav det då måste framgå att informationen inte är oberoende. Detta är av avgörande betydelse för tilltron till och förtroendet för såväl informationen som själva tjänsten. En stor utmaning med informationstjänsten är att sammanställa och upprätthålla aktualiteten i all den information som ska finnas med liksom att göra tjänsten känd och tillgänglig för allmänheten. Användaren måste också kunna hitta "rätt" information och vägledning när denne behöver den varför tillgängligheten behöver vara hög.

Svensk Energi stödjer förslaget att skapa en kontaktyta för konsumenten. Detta leder till tydlighet för konsumenten om var man kan vända sig för information. Informationen blir på så vis mer lättillgänglig och därmed ges bättre möjlighet för konsumenten att införskaffa kunskap. Det skapar också tydlighet för myndigheterna om vem som ansvarar för insamlingen av information och för att besvara konsumenternas frågor. Svensk Energi anser att det är viktigt att behålla den expertkunskap som finns och att de som har expertkunskap inom olika sektorer (myndigheter, konsumentbyråer, intresseorganisationer m.fl.) får vara delaktiga i förändringsarbetet. Det är positivt att Konsumentverket föreslås ett utökat ansvar men det får inte ske på bekostnad av den

kompetens och erfarenhet som finns. Svensk Energi saknar att förslaget inte anger i vilken ordning förändringarna ska implementeras. Det är viktigt att de nya tjänsterna, aktiviteterna och rollerna implementeras stegvis och i rätt ordning. T.ex. bör berörda parter ges möjlighet att hitta sin roll och samverkansform innan nya tjänster och aktiviteter implementeras. Svensk Energi menar att det bör övervägas om viss information som i nuläget enligt reglering måste delges konsumenterna på eller i samband med fakturan bättre meddelas via webbtjänsten. Dessutom finns möjlighet att använda webbtjänsten för kommande informationskrav till konsument. Slutligen anser Svensk Energi att det bör vara tydligt för konsumenten att webbtjänsten som Konsumentverket koordinerar ska bidra med oberoende kunskap och support i allmänna ärenden. Konsumenterna bör i första hand vända sig till företagen de har avtal med för att lösa reella problem eller reda ut missförstånd, felaktigheter etc.

Boxer TV-Access AB:s (Boxer) anser att förslaget inte ska genomföras. Det är i grunden en obsolet tanke att anta att konsumenterna kommer söka sig till ett samlat ställe för konsumentinformation, dessutom en plats som drivs av en myndighet. Med detta menas att en myndighet har naturliga begränsningar när det gäller de råd som kan ges, begränsningar som exempelvis konsument- och fackpressjournalister, återförsäljare eller privata sammanslutningar inte har. Boxer ser inte, trots utredningens ambition om en portal dit konsumenten kan vända sig för allehanda konsumentrelaterade frågor, att de bolag vars information kommer att tillgängliggöras i portalen kommer att sluta använda sig av egna hemsidor, sociala media och andra informationskanaler. Dessa kanaler kommer, naturligt, vara de mest uppdaterade eftersom det rimligen kommer att föreligga en viss hanteringstid för att paketera och synliggöra bolagsinformation på den föreslagna portalen. Detta innebär en risk för att en konsument kan komma att få olika information beroende på var denne väljer att söka sin information. Detta kan potentiellt innebära att legitimiteten och förtroendet för den föreslagna konsumentinformationsportalen urholkas.

Konsumentvägledarnas förening anser att en gemensam ingång till ett samlat webbaserat konsumentstöd skulle underlätta för de konsumenterna som har en probleminsikt och förmågan att själva söka information. Konsumentfrågorna är många och mycket varierande. De befärar att en webbplats som försöker möta det behovet kan bli så omfattande att den blir överskådlig för konsumenterna. De befärar även att en webbplats av den storleken kan bli svår att hålla uppdaterad och att driften kan komma att bli väldigt resurskrävande. Det ska heller inte förglömmas att ett webbaserat stöd enbart kommer de konsumenterna som har förmågan att söka sådan information tillgodo. Erfarenheten är dessutom att även de konsumenterna som själva kan söka svar på Internet vänder sig till oss t.ex. för att bekräfta att de uppfattat informationen rätt. Det finns ett stort behov av att få diskutera sitt enskilda ärende med en vägledare och det behovet kan en webbplats aldrig ersätta. Förslaget förefaller genomsyras av en övertro på myndighetsåtgärder och webbaserade lösningar.

SKL är positiv till förslaget om en webbaserad och oberoende konsumentinformation från olika som konsumenterna kan nå där de virtuellt befinner sig. En sådan portal kan anpassas till hur konsumenterna söker information, sökbeteende och behov, exempelvis utifrån olika livssituationer och skeden i livet. För att den ska bli fullständig är det dock

viktigt att information som rör lokala eller regionala förhållanden också kan nås via informationstjänsten. SKL instämmer i utredningens ambition att konsumentstödet bör vara likvärdigt, men lösningen är inte så enkel som en statlig webbplats.

Stockholm stad anser att förslaget om en väg in till konsumentstödet via en webbsida är bra och kan i hög grad bli en naturlig ingång till konsumentinformation.

Ljungby kommun ser positivt på en förbättrad samlad informationsbas där fler instanser samverkar för att ge konsumenten viktig information. Det är dock tydligt att frågan om resurser för att marknadsföra den kommunala konsumentvägledningen, (KVL), står obesvarad och kommer att innebära att ännu färre konsumenter kommer att känna till KVL. Konsumentvägledarens roll riskerar tyvärr att bli än mer otydlig, vilket drabbar konsumenten.

Habo kommun välkomnar en samlad webbaserad informationstjänst. Det är mer rationellt att Konsumentverket ser till att konsumentinformationen anpassas till ny lagstiftning, teknikutveckling och olika myndigheters uppdrag än att alla kommuner ska lägga tid på ständiga uppdateringar. För en blygsam verksamhet med få anställda är det svårt att ens tillhandahålla webbaserad information.

Enköpings kommun ställer sig positiv till att det skapas en gemensam elektronisk informationstjänst med samlad information från olika aktörer. Konsumentverkets nuvarande elektroniska informationsplattform saknar uppgifter från flera viktiga aktörer som vänder sig direkt till konsumenter med råd inom specifika ämnesområden. Det är, som man betonar i utredningen, viktigt att en eventuell ny och gemensam informationstjänst har ett snabbt flöde av aktuell information. Internettjänsten ska också vara lättnavigerad, intressant och användbar.

Nacka kommun anser det i grunden vara positivt att skapa en gemensam kontaktyta för konsumenterna. Lättillgänglig, tydlig information samlat på ett ställe är alltid av godo. Dock ser Nacka kommun en risk med den utgångspunkt utredning har i att en majoritet av konsumentärenden kan bli lösta efter att den enskilde konsumenten hittat fram till hemsidan. Nackas erfarenhet är att de flesta konsumenter har ett behov av direktrådgivning eftersom många frågeställningar flyter över flera områden och är så pass komplexa att man som lekman inte alltid klarar av analysen på egen hand. Nacka kommun delar således inte utredningens uppfattning att en väl utvecklad internettjänst markant minskar behovet av direktrådgivning. Nackas erfarenhet är att det faktum att man är väl bevandrad i att söka information inte per automatik medför att man kan förstå och tillämpa lagregler i det enskilda fallet. Enligt vår erfarenhet finns det ett behov även hos medvetna konsumenter att få direktrådgivning för att diskutera olika aspekter av sitt ärende. Nacka kommun konstaterar vidare att aktuell information är central i kommunikation med en konsument, detta har vi bland annat sett exempel på inom resebranschen som drabbats av konkurser mm under senaste åren, varför det är av yttersta vikt att en sådan hemsida får en administrativ lösning som medger att informationen enkelt och säkert hålls aktuell och uppdaterad.

Skellefteå kommun instämmer i att en vidareutvecklad IT -baserad tjänst med en ingång kan vara till fördel för många medborgare, både konsumenter och näringsidkare. Ett utvecklat och samordnat IT-stöd för konsumentfrågor skulle kunna underlätta för många konsumenter (och andra) att hitta bra konsumentinformation och medel för självhjälp, t.ex. brevmallar, samlad på ett ställe.

Borås stad anser att det är positivt att det skapas en samlad portal på Internet för konsumentstödet.

Karlstads kommun välkomnar förslaget om att ta fram en elektronisk informationstjänst med samlad konsumentinformation. Genom att informationen samlas på ett och samma ställe blir den mer tillgänglig för mottagarna.

Luleå kommun anser att det redan finns en elektronisk informationstjänst med samlad konsumentinformation. Konsumentverkets web-sida med länkar till byråerna är känd. Trots det behöver konsumenterna mer stöd och hjälp med medling för att lösa sina konsumentproblem. Nämnden anser också att det finns en övertro på web-sidor. Det finns fortfarande många konsumenter som saknar datorer, bor på platser med dåliga uppkopplingsmöjligheter samt konsumenter som har svårt att tillgodogöra sig skriftlig information.

Strängnäs kommun kan se positiva effekter av att erbjuda en gemensam portal dit konsumenter kan vända sig via webben. Aktuell information publiceras omgående vilket ger snabbare svar och kvaliteten på informationen kommer att granskas och uppdateras kontinuerligt. De mindre positiva sidorna av förslaget kan vara att informationen blir mycket omfattande och det kan bli svårt att hitta den information som man behöver. Informationen kommer att bli bred men grund pga. flödet av information från många olika myndigheter, byråer och organisationer. Förutsättningen för att förslaget om en gemensam Internetportal för olika konsumentområden blir bra är att den hålls absolut aktuell. Webbtjänsten kräver därför ständig uppdatering från alla aktörer. En svårighet då man inte har någon person att tala med kan komma att bli att tolka informationen. Risken för ett utanförskap för människor som är språksvaga och/eller inte har dator och datorvana är uppenbar stor till följd av detta och mycket av det tryckta materialet som tidigare funnits kommer att ersättas av webbaserad information vilket gör att tidigare nämnda grupper inte får aktuell information. Webbtjänsten får inte ersätta det personliga mötet. Endast webbinformation kommer att leda till svårigheter att förstå och tolka information. Det är därför viktigt att framhålla att den kommunala vägledningen måste finnas kvar dels för det personliga mötet och för den förebyggande verksamheten.

Botkyrka kommun anser att det är positivt med samverkan mellan olika aktörer och befintliga internetjänster kan alltid bli bättre, men Konsumentverket har redan idag en informativ webbsida med mallar för klagomål och länkar till andra oberoende aktörer. Att många inte känner till konsumentstödet eller inte hittar rätt information beror inte på att det inte finns tillräckligt med tillförlitlig information att hämta på internet eller att den informationen skulle vara otydlig. Det är i många frågor och för många konsumenter ändå nödvändigt med personlig kontakt i det enskilda ärendet som ett komplement till internet.

Jönköpings kommun ser positivt på en samlad webbaserad informationstjänst samordnad av Konsumentverket. För de som kan ta del av den tjänsten är det ett bra och informativt redskap. Jönköpings kommun anser dock att många konsumenter inte kan ta till sig information via Internet eller telefon utan det personliga mötet är ett måste för att få hjälp med sin fråga.

Miljönämnden i Helsingborgs stad anser att en gemensam webbplats med all konsumentinformation samlad är mycket bra. Webbplatsen bör utformas efter konsumenternas sökbeteende och måste ha ett brett pedagogiskt anslag, gärna enligt Nederländsk modell.

Bodens kommun anser att den informationsportal som utredningen föreslår finns redan idag via Konsumentverkets hemsida där det finns länkar till konsumentbyråerna.

Gävle kommun stödjer utredningens förslag att utveckla en IT-baserad tjänst för information och rådgivning till konsumenter. Förslaget med en elektronisk informationstjänst, "en väg in", är bra då vi tror att det kan underlätta för konsumenter som själva söker information. Vi ser en risk med att informationsmängden blir allt för omfattande och därmed svår att överblicka för den enskilde konsumenten.

Piteå kommun instämmer i förslaget att ta fram en elektronisk informationstjänst med samlad konsumentinformation. Det är positivt att de konsumenter som idag saknar kommunal konsumentvägledning ska kunna få lättillgänglig information och medel till självhjälp via en gemensam informationsportal för informationsfrågor. Idag är det inte så lätt att få en helhetsbild över den konsumentinformation som finns tillgänglig via webben, därför är förslaget med "en väg in" väldigt bra. En informationsportal ger tillgänglighet till god konsumentinformation 24 timmar om dygnet. Om Konsumentverket lyckas med marknadsföring av denna informationstjänst skulle det kunna underlätta konsumentvägledarnas arbete. Dock ställer sig Piteå kommun frågande till varför de som inte har lika lätt att ta tillvara sin rätt inte omnämns särskilt, något som leder till att förslaget upplevs gynna medvetna och välutbildade konsumenter med goda kunskaper i IT. Det finns också en risk för att den information som tillhandahålls via portalen blir allt för omfattande, vilket kan försvåra möjligheten att finna information, att informationen kanske blir bred, men inte nog djup. Det är viktigt att understryka att den information som tillhandahålls via denna informationsportal bör hållas absolut aktuell genom ständiga uppdateringar samt att det fordras en god struktur och en kvalitetssäkring för att den ska kunna ha trovärdighet för dem som väljer att nyttja portalen. Piteå kommun ställer sig också positiv till att den elektroniska webbtjänsten inte ersätter de befintliga kanaler som myndigheter och andra aktörer i dagsläget har för att nå ut med information. Det ökar chanserna för konsumenterna att finna konsumentinformation, antingen via myndigheternas egna webbplatser eller via den samlade informationstjänsten för konsumentinformation, vilket bör innebära att konsumenter i större utsträckning får möjlighet att nyttja det konsumentstöd som myndigheter och andra aktörer tillhandahåller. Det är också bra att Konsumentverkets egen webbplats finns kvar för

informationsspridning. Det borde ha varit mer tydligt uttalat om vilken information som tillhandahålls av kommunerna i förhållande till den information som förordningen om konsumentinformation bör innehålla. Piteå kommun instämmer till förslaget att information som rör lokala eller regionala förhållanden bör kunna nås via informationstjänsten via länkar till kommunernas webbplatser.

Malmö kommun anser att en tydligare internetbaserad informationstjänst med all sannolikhet kommer skapa en viss avlastning för den lokala rådgivningen på sikt men den nationella helpdesken kommer förmodligen inte kunna ge en lika effektiv service som den som tillhandahålls idag av konsumentrådgivarna i Malmö och därmed kommer förmodligen den internetbaserade informationstjänsten bidra i begränsad omfattning till en sådan avlastning. Som tidigare påpekats finns det dessutom skäl till att bibehålla "first-line" rådgivningen i Malmö för att säkerställa servicen till medborgarna med en bemanningsnivå som är mycket högre per capita än den som föreslås av utredningen. En välutvecklad webbportal kan vara ett verktyg för att stödja det lokala förebyggande arbetet och skapa ett forum för samutnyttjande av resurser för detta ändamål om den byggs på ett sätt som underlättar för konsumenterna att hitta den lokala rådgivningen och aktiviteter såväl som information från andra aktörer. Ett ökat samarbete mellan konsumentaktörerna skulle kunna skapa ett viktigt forum för en mer effektiv användning av resurser i det förebyggande arbetet mellan nationella, kommunala, privata och ideella intressenter.

Storumans kommun instämmer i utredarens förslag att ta fram en gemensam webbaserad informationstjänst med samlad aktuell konsumentinformation. En risk med webbtjänsten kan dock vara att den blir för stor och oöverskådlig. Webbtjänsten kommer dessutom att kräva mycket resurser att hålla aktuell. Det kan också finnas en övertro på att information via en webbtjänst löser allt.

Sollefteå kommun instämmer i att en vidareutvecklad elektronisk informationstjänst med "en ingång" kan vara till fördel för många medborgare förutsatt att den utformas på ett användarvänligt, lättöverskådligt och åtkomligt sätt. Förslaget underlättar för aktiva, medvetna, resursstarka och välutbildade konsumenterna med goda IT-kunskaper, samt blir ett bra verktyg för konsumentvägledare och näringsidkare. Nackdelar är att informationen kan bli mycket omfattande och tekniska hinder kan uppstå, exempelvis dålig täckning. Det kan bli svårigheter att tolka informationen och nytt utanförskap kan uppstå för konsumenterna som inte har dator, är datorovana, äldre, språksvaga, utlandsfödda, funktionsnedsatta, samt de som inte har råd eller får teckna abonnemang på grund av betalningsanmärkning.

Karlskrona kommun instämmer i förslaget om att inrätta en tillgänglig och oberoende elektronisk konsumentinformation och att ansvaret för samordningen och innehållet finns hos Konsumentverket. Förslaget är demokratiskt och ser till allas lika möjligheter att få tillgång till information oavsett var man bor i landet och oavsett hur den egna kommunen har valt att anordna den lokala konsumentrådgivningen. Vi vill dock understryka vikten av att informationen som ges är anpassad för olika individer och deras förmåga att ta till sig information, då vissa grupper i samhället behöver information

presenterad på ett anpassat sätt till följd av funktionsnedsättning, språktillhörighet, ålder eller andra särskilda skäl. Vidare är det också av största vikt att länkar finns till den kommunala konsumentvägledningen. Vi menar att det är viktigt att kommunerna fortsättningsvis upplever ett ansvar i att ha ett lokalt konsumentstöd som komplement till det nationella. Vi kan se en risk att kommunerna i samband med att Konsumentverket får ett nationellt ansvar att tillhandahålla konsumentinformation minskar ner på eller upphör med det lokala konsumentstödet. Vi menar att det bör tydliggöras än mer än vad utredaren gör att det kommunala stödet ska kvarstå och också kan utvecklas mot ett mer förebyggande och aktivt konsumentstöd än vad som kanske tidigare varit möjligt. Alltså bör kommunerna kunna tillhandahålla en information om det lokala konsumentstöd som kan nås via länk från Konsumentverkets information. Detta torde kunna förbättra det lokala konsumentstödet, då inte alla kommuner på sin hemsida har tydlig information om hur det lokala konsumentstödet ser ut eller hur man når vederbörande.

Landskrona stad framhåller att en gemensam webbplats med all konsumtionsinformation samlad är mycket bra. Gärna med den holländska som förebild, där det inte enbart finns information om konsumenträtt utan även annan viktig information. Webbplatsen bör utformas efter konsumenternas sökbeteende och måste ha ett brett pedagogiskt anslag.

Nässjö kommun ser positivt på en förbättrad samlad informationsbas där fler instanser samverkar för att ge konsumenten viktig information. Vi ser det som ett komplement till den kommunala konsumentverksamheten.

Kungsbacka kommun delar utredningens uppfattning att det finns ett behov av en bra webbaserad informationstjänst. Det är bra att det finns enkel, aktuell och korrekt information från olika myndigheters konsumentinformation på. Internet där den som önskar och kan, har möjlighet att söka mycket av den information som man har behov av. Vi ser positivt på att Konsumentverket får ett samordningsansvar för informationen. Vi ser en risk för hur gränsen för det juridiska rådgivaransvaret ska dras. I Kungsbacka kommun har vi som mål att man ska få hjälp vid första samtalet och inte behöva hänvisas till olika instanser. Utredningen ger som exempel skattemyndigheten och 1177 som har ett ingångsnummer in till myndigheten. De exempel som utredningen tar upp är verksamhet inom en och samma myndighet även om de geografiskt arbetar på olika ställen. Vi menar att det exemplet saknar relevans då Konsumentverket och kommunerna inte har samma huvudman.

Konsument Göteborg avstyrker förslaget om en it-baserad tjänst för det oberoende konsumentstödet. Det är positivt och bra att underlätta för konsumenterna att hitta relevant information. Förslaget på hur detta ska ske ställer vi oss däremot tveksamma till. I denna del är det också av vikt att beakta de aspekter som förs fram i regeringens satsning på Den digitala agendan. Att centralisera över 20 olika myndigheters konsumentinformation på webben utan att förenkla och skala bort vissa delar verkar inte troligt. Inte heller att integrera den mängd webbsidor med grundlig information som finns hos till exempel Konsumentbyråerna. Vi tror att risken finns för en ny webbsida som "sveper på ytan" inom olika områden. Konsumenterna måste i så fall söka sig vidare till en specifik webbplats för att få uttömmande information. Någon form av portal där man kan nå respektive webbplats verkar som en mer rimlig åtgärd. Att varje myndighet

sedan tillhandahåller information som är lättillgänglig och går att förstå ser vi som en självklarhet. Allt fler webbanvändare "googlar" sig fram till den information man ute efter, och värderar därefter träffarna beroende på vem som är avsändare. 75 procent av svenskarna, eller 5,2 miljoner personer, söker efter information om varor och tjänster på nätet, enligt rapporten "IT bland individer 2011" från statistiska Centralbyrån. Enligt samma rapport har över 90 procent av svenskarna använt en sökmotor för att hitta information. Detta förhållande gör att man kan reflektera över nyttan med att skapa en ny webbplats för att konsumenterna ska hitta informationen. Samma undersökning visar också att en tredjedel av svenskarna kopplar upp sig mot internet via mobiltelefon, vilket gör att stora webbplatser kan bli mycket svårnavigerade. Utredaren skriver vidare att man ska underlätta till information inför och efter köp. Enligt utredaren är det webbaserade oberoende konsumentstödet från myndigheter och konsumentbyråer relativt outnyttjade källor. Konsument Göteborg gör bedömningen att detta inte är överraskande eftersom merparten av den information som efterfrågas innan köp av olika varor, till exempel tester och liknande, helt enkelt inte finns på myndigheternas webbsidor. Tiden då Konsumentverket testade varor, hade marknadsöversikter och faktablad för olika varugrupper är längesedan förbi.

Konsumentverkets roll som samordningsansvarig (avsnitt 10.6.3, även 10.7.2)

Utredningens förslag: Konsumentverket ska vara samordningsmyndighet för informationstjänsten, vilket innebär att utveckla, tillhandahålla och förvalta informationstjänsten samt sköta praktisk samordning och gemensamma driftsfrågor.

Konsumentverket samverkar idag med ett 40-tal myndigheter. Rollen som samordnande myndighet för den nya informationstjänsten känns därför logisk och rimlig.

Kemikalieinspektionen anför följande. Hur Konsumentverkets roll ska se ut som samordnare och som redaktör för att renodla informationen och målgruppsanpassa den, kan behöva ytterligare överväganden. Exempel på utmaningar som kan uppstå kring en elektronisk informationstjänst med många deltagande aktörer är frågan om vem som är ytterst ansvarig för att informationen är korrekt och vem som har ansvar för att diarieföra inkomna frågor och synpunkter. Även detta kan behöva tydliggöras ytterligare. Kemi ser dock positivt på att dylika frågor lyfts upp för att underlätta och utveckla samordningen mellan myndigheter.

Energimyndigheten anser det otydligt hur Konsumentverkets nya roll och ansvar gentemot energi- och klimatrådgivningen samt energi- och klimatområdet i stort kommer att se ut. Energimyndigheten bedömer att det finns en risk att otydlighet gällande ansvar och roller uppstår gentemot energi- och klimatrådgivare och Energimyndigheten. Uppdraget att stödja energi- och klimatrådgivarna ligger idag hos Energimyndigheten. Konsumentverket ska enligt utredningens förslag fungera som samordnande funktion men avgränsningen gentemot energi- och klimatrådgivningen och Energimyndigheten framgår inte tydligt. Energimyndigheten föreslår en utredning som tar upp frågor kring ansvar, roller och samverkan inom energi- och klimatområdet.

Finansinspektionen (FI) tillstyrker att samordningsansvaret och ansvaret för genomförandet av den nya informationstjänsten primärt faller på Konsumentverket. FI anser, liksom utredningen, att Konsumentverket nuvarande ansvar och uppdrag inom området lägger god grund för detta. Givet att tillräckliga resurser och rätt kompetens avdelas anser FI att Konsumentverket har goda förutsättningar att ta på sig ansvaret för att leda och utveckla den planerade informationstjänsten via webb och telefon.

Fastighetsmäklarinspektionen tillstyrker att Konsumentverket är samordningsmyndighet för den elektroniska informationstjänst tjänsten och att det i huvudredaktörskapet kan ingå att Konsumentverket beslutar om strukturering av information och redaktionellt upplägg. Ändringar som inte är av enbart redaktionell karaktär bör dock kunna göras endast efter samtycke från den som lämnat informationen. Enbart samråd kan inte anses tillräckligt. Det är viktigt att inspektionen i egenskap av informationsansvarig myndighet får bedöma vilken information i frågor som rör registrering av och tillsyn över enskilda fastighetsmäklare, om innehållet i fastighetsmäklartjänsten och om god fastighetsmäklarsed som kan vara intressant för konsumenter och hur den närmare ska utformas. Gränsdragningen mot den informationsansvariga myndigheten bör i vart fall förtydligas i syfte att förenkla samarbetet och ge förutsättningar för ett effektivt och ändamålsenligt konsumentstöd.

Lotteriinspektionen noterar att några andra alternativ eller tänkbara lösningar inte har föreslagits vad gäller att Konsumentverket ska ha ett samordningsansvar. Vidare saknas en redovisning om och i vilken utsträckning förslaget kan komma påverka redan pågående verksamheter, t.ex. den som bedrivs av de kommunala konsumentvägledarna och inte minst den information som redan i dag tillhandahålls av de föreslagna informationsansvariga myndigheterna.

IT&Telekomföretagen anser att det ter sig märkligt att ansvaret för information till konsumenter ligger på ett ställe (i vårt fall hos Telekområdgivarna i de aktuella frågorna), samtidigt som någon annan – Konsumentverket – har den uttryckliga rätten (befogenheten) att ”ensam besluta vilken information som ska ingå i informationstjänsten”, s. 39, 2 §). Detta blir än mer märkligt då det sammantaget föreslås endast en representant för alla konsumentbyråer i rådet för konsumentinformation. En person ska således ha överblick över vad som är relevant att informera om gällande försäkring, bank, el, gas och telekom. Vem är då slutligen ansvarig för informationen? Denna enskilda person eller respektive byrå som överlåtit informationen (till i första hand en i området inte nödvändigtvis insatt person; i andra hand ett råd utan specialkompetens på området; i tredje hand Konsumentverket)? Synen på vad som är viktig information, och hur den ska presenteras, kan variera. Konsumentbyråerna – i vart fall Telekområdgivarna – arbetar för att alla parter på marknaden, även operatörerna, ska få en bättre situation med färre klagomål och mer nöjda kunder. Konsumentverkets uppdrag är inte identiskt med detta, utan har en inriktning mer specifikt på konsumenten. Konsumentverket och andra är förstås givetvis och självklart välkomna att hämta information från Telekområdgivarnas webbplats, eller länka till den, så länge källhänvisning görs.

SKPF anser att utredningens förslag om att Konsumentverket ska ha ansvar för portalen inte bör genomföras. SKPF förespråkar en ordning, där en oberoende organisation tar hand om och ansvarar för webbportalen. Organisationen bör ha en organisation av förenings- eller stiftelsekaraktär. I denna organisation ska givetvis de aktuella myndigheterna ha säte och stämma som medlemmar men även andra aktörer på konsumentområdet ska kunna beredas plats. Med denna ordning menar SKPF att två viktiga fördelar uppnås- dels att konsumenter i förening stimuleras till aktiv verksamhet, dels att konsumentvägledningen får mindre karaktär av statlig styrd konsumentvägledning, vilket kan öka intresset för deltagande från bl.a. näringslivsorganisationer. SKPF stöder i övrigt Örjan Brinkmans särskilda yttrande.

Sveriges Annonörer (SvA) anser att det förefaller naturligt att Konsumentverket blir samordningsorgan för informationstjänsten då verket redan i dag besitter erfarenhet och kunskap om konsumentvägledning och information i praktiken.

Boxer TV-Access AB:s (Boxer) anser att förslaget att samordningsmyndigheten ensam ska besluta vilken information som ska ingå i informationstjänsten är en betydande osäkerhetsfaktor. Informationsprioriteringen kommer alltså, slutligen, ligga hos en myndighet som inte har, och inte bör ha, den expertkompetens och insyn som branschens egna samarbetsorgan har.

Sveriges Konsumenter anför följande. Konsumentverket är i detta fall en lämplig koordinator och uppdragsgivare men inte genomförare. Det är viktigt att poängtera att såväl Norge som Danmark idag har konsumentrådgivning hos de nationella konsumentorganisationerna, med statlig finansiering men oberoende från staten till innehåll och genomförande. En elektronisk informationstjänst skulle enligt vår uppfattning bättre utföras av en fristående aktör med fokus och närhet till användarperspektiv och med en fristående redaktionell kompetens. En från myndigheterna fristående aktör skulle ha bättre förutsättning att hjälpa medborgarna att navigera och hitta för dem relevant information på befintliga myndighets- och andra aktörers hemsidor. Sociala medier kan också användas på andra sätt av fristående aktörer än av myndigheter. En väg för att åstadkomma detta är att genom upphandling utlysa uppdraget så att olika aktörer och konsortier har möjlighet att visa intresse.

SKL utgår från att den nya roll som Konsumentverket får som stöd till kommunerna omfattar olika sätt att utvecklingen av den kommunala konsumentvägledningen. SKL ser fram emot en dialog kring hur verkets stöd utformas på ett för kommunerna optimalt sätt.

Stockholm stad har ingen direkt synpunkt på att utredningen föreslår att Konsumentverket ska ha det samordnande ansvaret även om utredningen skulle vara betjänt av att presentera olika alternativ. Det är möjligt att en annan organisation än en statlig myndighet skulle kunna vara lämpad för uppdraget.

Upplands Väsby kommun ställer sig frågande till om Konsumentverket i slutändan ensam ska få avgöra vilken information som ska ingå i informationstjänsten, samtidigt som det under samma rubrik står att; det är varje enskild myndighet som gör bedömningen om vad som är att anse som aktuell, tillförlitlig och relevant information. Det vore konstigt om Konsumentverket här ges någon form av vetorätt kring vilken information som ska publiceras. Det är viktigt att tekniken på ett enkelt sätt stödjer samordningen av information. Myndigheterna har enligt betänkandet ”ett löpande ansvar för uppdatering av texter”. För att säkerställa att korrekt information ges, och att inte gammal information riskerar att finnas kvar, bör uppdateringen ske endast på ett ställe. Så fort information behöver uppdateras på mer än ett ställe ökar risken för att gammal information ligger kvar.

Skellefteå kommun anser att Konsumentverket ska vara samordningsmyndighet för IT-tjänsten.

Borås stad anser att utredningens förslag om att Konsumentverket ska få en samordningsroll för olika statliga myndigheters konsumentinformation är bra.

Karlstad kommun anser, med tanke på det stora antal myndigheter som Konsumentverket samverkar med idag, att det är bra att Konsumentverket föreslås bli samordningsmyndighet för den föreslagna informationstjänsten.

Gävle kommun stödjer att Konsumentverket får ett samordningsansvar.

Piteå kommun instämmer i förslaget att Konsumentverket ska vara samordningsmyndighet för denna IT-tjänst. Vidare är det också bra att det är en aktör som är utsedd huvudredaktör så att den information som presenteras blir enhetlig och lätt att ta till sig. Piteå kommun anser att betänkandet på ett tydligare sätt borde ha beskrivit ansvarsfördelningen mellan Konsumentverket och den kommunala konsumentvägledningen.

Storumans kommun anser att Konsumentverket bör vara ansvarig för informationstjänsten.

Lunds kommun tillstyrker förslaget om Konsumentverket som samordningsmyndighet för den elektroniska informationstjänsten och har principiellt inget att erinra mot förslaget att det av Konsumentverkets myndighetsinstruktion ska framgå att Konsumentverket ska ha ansvar för att ge vägledning till enskilda konsumenter i köp- eller avtalsrättsliga frågor samt inom sitt verksamhetsområde informera och vägleda konsumenter i syfte att möjliggöra medvetna och välinformerade val.

Rådet för konsumentinformation (avsnitt 10.6.4)

Utredningen förslag: Det ska inrättas ett rådgivande organ vid Konsumentverket, Rådet för konsumentinformation, som har till uppgift att bistå Konsumentverket i dess uppgifter som samordningsmyndighet enligt förordning om konsumentinformation.

Konsumentverket tillstyrker förslaget att skapa ett konsumentinformationsråd. Ett forum för samordning och åsiktsutbyte är nödvändigt. Konsumentverket ser även fördelar i att regeringen utser ledamöterna. Det faktum att rådet begränsas till tio ledamöter, i förhållande till det större antal aktörer som förväntas leverera information, innebär att rådet främst skulle få en policyskapande funktion. För att även de myndigheter och organisationer som inte finns representerade i rådet ska känna delaktighet och engagemang krävs ytterligare kontaktytor, något som Konsumentverket skulle kunna ta ansvar för och organisera.

Naturvårdsverket anser att i det fall ett rådgivande organ bildas bör Naturvårdsverket finnas representerat i detta.

Kemikalieinspektionen (Kemi) stödjer förslaget i utredningen om att det behövs ett samarbetsråd på central nivå, att Konsumentverket är lämplig myndighet att axla det ansvaret samt att Konsumentverket till sin hjälp behöver ett samarbetsråd. Erfarenhetsmässigt vet Kemi att det är krävande att till exempel hålla information på webbsidor aktuell och att det är svårt att hålla samman ett stort antal myndigheters roller, budskap och aktiviteter. Även om informationsansvaret skrivs in i myndigheternas instruktioner kräver detta sannolikt en ökad ambitionsnivå för att kunna prioritera kvalitet och aktualitet, eftersom konsumentinformation inte har varit fokus för Kemi:s verksamhet. Kemi har till exempel inte alltid konsumenten som primär målgrupp för information på webbplatsen, utan har i första hand riktat informationen till företagen.

Transportstyrelsen har förståelse för vad som sägs beträffande effektivitet och ändamålsenlighet i rådets arbete. Det vore å andra sidan olyckligt om endast vissa informationsansvariga myndigheter får plats i rådet. Med tanke på det behov av samråd och samarbete mellan alla berörda som kan förutses, anser Transportstyrelsen att samtliga informationsansvariga myndigheter ska vara representerade i rådet.

Verdandi ser positivt på att man inrättar ett rådgivande organ vars uppgift ska vara att bistå Konsumentverket i dess roll som samordningsmyndighet för den elektroniska informationstjänsten. Dock anser de att även brukar-/användar-/perspektivet skall vara representerat i rådet. Detta oavsett om det civila samhällets aktörer bereds plats i egenskap av att man bidrar med information. Det yttersta syftet med tjänsten är ju att vara till nytta för konsumenten.

Sveriges Annonssörer (SvA) vill med anledning av den föreslagna sammansättningen på ledamöter i rådet för konsumentinformation och som diskuteras framföra att det är viktigt att samtliga delar av konsumentmarknaden beaktas och ges utrymme i rådet antingen som ledamot i rådet eller, i vart fall, på annat sätt. SvA vill fästa särskild vikt vid

att utredningen nämner att i den mån övriga aktörer kan bidra till rådets arbete kan det finnas skäl att överväga om de ska ingå i rådet. SvA anser således att beroende på hur den slutliga konkreta utformningen av informationstjänsten tar sig uttryck kan det finnas anledning att överväga om det inte bör avspeglas i urvalet av ledamöter. Regeringen som föreslås tillsätta ledamöter i rådet bör vid tillsättande av rådets ledamöter i första hand tillse att rådet tillförsäkras en bred kompetens, även om det skulle innebära att någon aktör utanför myndighetsfären utses till ledamot i rådet. SvA anser därför att det önskvärt att betona att Konsumentrådet, i dess instruktion eller liknande, uppmuntras till kontinuerliga kontakter med företrädare för näringslivets egenåtgärder och/eller även sammanslutningar av aktörer som kan bidra med information och har kunskap av betydelse för rådets arbete.

Boxer TV-Access AB:s (Boxer) anför. Problem med samordning och informationsprioritering föreslås lösas genom ett rådgivande organ, där samtliga konsumentbyråer får sammantaget en (1) representant. Att tro att detta skulle kunna medverka till att informationen till konsumenten blir bra, tydlig, korrekt och aktuell känns för oss något fjärran. Vi ser en överhängande risk att det föreslagna systemet innebär en större risk för att felaktig information når konsumenten jämfört med idag.

Vi Konsumenter (VK) anför. Utredningen har valt att stärka myndigheternas roll i konsumentrådgivningen och därmed också deras roll som företrädare för konsumentintresset. VK finner det anmärkningsvärt att man föreslår inrättande av ett råd för konsumentinformation som begränsas till myndigheter samt kommun – och byrårepresentation. Det är självfallet angeläget att samtliga berörda myndigheter har slutkonsumenten som viktig målgrupp, men en myndighet kan knappast företräda konsumenterna. Vid Sveriges inträde i EU framfördes från EU-kommissionen att konsumenterna inte kan företrädas av en myndighet. Därför inrättades Sveriges Konsumentråd. VK anser att utredaren inte tillräckligt har beaktat de frivilliga konsumentorganisationernas arbete med konsumentvägledning och rådgivning. I flera länder som Finland, England, Danmark och Norge bedrivs konsumentvägledningen av konsumentorganisationer med statligt stöd.

Piteå kommun instämmer i förslaget om att inrätta ett rådgivande organ vid Konsumentverket, Rådet för konsumentinformation. Det är också en mycket god idé att den kommunala verksamheten finns representerad i rådet. Kommunen anser dock att det bör finnas mer än en representant för den kommunala verksamheten med tanke på att förutsättningarna för att bedriva en god konsumentvägledning skiljer sig från kommun till kommun. Ett förslag vore att tillsätta regionala representanter för den kommunala verksamheten, så att alla perspektiv kommer med – från storkommun till mindre kommuner och dess förutsättningar att bedriva god konsumentverksamhet.

Myndigheternas informationsansvar, vilken information ska tillhandahållas, samt vilka statliga myndigheter bör bli informationsansvariga (avsnitt 10.6.5, 10.6.6)

Utredningens förslag i korthet: Allmänna reklamationsnämnden, Energimarknadsinspektionen, Fastighetsmäklarnämnden, Finansinspektionen, Kronofogdemyndigheten, Konkurrensverket, Livsmedelsverket, Lotteriinspektionen, Läkemedelsverket, Post- och telestyrelsen, Trafikverket, Transportstyrelsen, Pensionsmyndigheten, Kemikalieinspektionen, Elsäkerhetsverket, Konsumentverket, Naturvårdsverket, Boverket, Statens energimyndighet och Datainspektionen ska vara informationsansvariga enligt förordning om konsumentinformation, vilket ska framgå av respektive myndighets instruktion. Det innebär att myndigheten ska tillhandahålla aktuell och tillförlitlig information som är relevant ur ett konsumentperspektiv och som bestäms av ansvarig myndighet utifrån det informationsansvar som framgår av respektive myndighets uppdrag.

Konsumentverket anför följande. Redan nu har Konsumentverket i uppdrag att stödja och vara pådrivande i andra myndigheters arbete med integrering av konsumentaspekter i verksamheten och tillhandahållande av konsumentinformation. Förslaget under punkten 10.6.6 harmoniserar med detta, och skulle även bidra till att tydliggöra viktiga sakmyndigheters ansvar. Konsumentverket vill dock peka på behovet av att även kunna säkerställa informationsinhämtning till den elektroniska informationstjänsten från myndigheter som inte finns utpekade i förslaget. Att de informationsansvariga myndigheter som omnämns i sammanhanget inte får ett utökat ansvar att ta fram konsumentinformation, utan ska bidra med redan befintlig information, riskerar att bevara redan existerande informationsgap. Alla myndigheter har inte, utöver sitt informationsansvar enligt förvaltningslagen, i uppdrag att ta fram information ur ett konsumentperspektiv. Detta kan begränsa benägenheten att bidra med relevant ny information. I egenskap av samordnare och huvudansvarig för informationstjänsten borde tolkningsföreträdet ifråga om relevans ur ett konsumentperspektiv falla på Konsumentverket.

Naturvårdsverket har en viktig roll i att ta fram kunskap och data om sambanden mellan konsumtionsmönster och miljöpåverkan, men myndigheten bör inte få ett generellt uppdrag att rikta information direkt till konsumenter om konsumtionens miljöpåverkan. Naturvårdsverket saknar vidare idag den dataförsörjning som behövs för att ge underlag för konsumentinriktad information i den form som utredningen skisserar. Dagens informationssystem är i hög grad uppbyggda för att producera data som är knutna till geografiskt läge, inte för att producera data som visar vilken miljöpåverkan olika produktkategorier har. Det saknas också dataförsörjning från andra länder om vilken miljöpåverkan de varor Sverige importerar har, bl.a. i produktionsledet. I uppräknningen över vilka statliga myndigheter som bör bli informationsansvariga saknas Havs- och vattenmyndigheten. Utredningen föreslår att olika organisationer i det civila samhället ska kunna bidra med information i den elektroniska informationstjänsten. Inom miljöområdet finns flera organisationer som informerar om konsumtionens påverkan på miljön, som t.ex. Naturskyddsföreningen och WWF. Naturvårdsverket anser att det måste vara tydligt vilken information som kommer från myndigheter respektive vilken information som kommer från organisationer med ett opinionsbildande uppdrag. Hur olika aktörers information ska hanteras inom informationstjänsten måste därför diskuteras vidare.

Konkurrensverket anför beträffande leverantörer av information att utredningen lyfter fram ett 20-tal leverantörer av information till informationstjänsten där Konkurrensverket är en av leverantörerna. Utredningen föreslår att även information från andra aktörer än myndigheter ska ingå i informationstjänsten. Konkurrensverket vill fästa uppmärksamhet på att det är avgörande för informationstjänstens trovärdighet och legitimitet att de aktörer som bidrar med information betraktas som opartiska av användarna. Stor försiktighet bör därför iakttas när Konsumentverket ska göra bedömning vilka övriga aktörer man ska sluta avtal med om att ingå i tjänsten. Vid bedömningen av vilka andra aktörer än myndigheter som ska lämna information i informationstjänsten måste risken för eventuell konkurrenssnedvridning beaktas.

Barnombudsmannen vill betona att de offentliga aktörer som tillhandahåller konsumentstöd ska ha ett tydligt barnperspektiv och att de ska arbeta utifrån den nationella strategin för att stärka barnets rättigheter i Sverige. Sverige har ratificerat FN:s konvention om barnets rättigheter (barnkonventionen).

Finansinspektionen (FI) anför. För FI med flera berörda informationsansvariga myndigheter ställs krav på att man inom sina respektive ansvarsområden tar fram och presenterar fakta och information ur ett konsumentperspektiv. FI invänder inte mot detta. Även om den föreslagna förordningen om konsumentinformation på det formella planet innebär en nyhet uppfattar FI i princip inte de beskrivna åtagandena som i praktiken nya för berörda myndigheter, i vart fall inte för FI. Befintliga insatser med fakta och information till konsumenterna kommer dock att behöva anpassas till de krav som den nya systemuppbyggnaden och samarbetet ställer. Bl.a. förordar utredningen användning av s.k. öppna format som ska möjliggöra automatisk informationsöverföring.

Datainspektionen anför. Av den föreslagna förordningen framgår att samordningsmyndigheten ensam ska besluta vilken information som ska ingå i informationstjänsten (2 § andra stycket). Samtidigt stadgas att informationsansvariga myndigheter bestämmer innehåll och omfattning av informationen (4 §). Datainspektionen anser att det är oklart hur ansvarsfördelningen är tänkt att se ut i praktiken. Enligt förslaget ska de informationsansvariga myndigheterna ha ett ansvar för säkerheten i det egna informationssystemet (3 § sista meningen). Datainspektionen ställer sig frågande till vad som innefattas i de informationsansvariga myndigheternas säkerhetsansvar, eftersom ansvaret för den tekniska driften ska ligga hos Konsumentverket såsom samordningsmyndighet. Datainspektionen utgår från att framtagandet av information till den elektroniska informationstjänsten och uppdateringen av den inte kräver utökade resurser för Datainspektionen del. Det förutsätter dock att Datainspektionen kan bidra med information utifrån myndighetens befintliga informationsstruktur och att den tekniska lösningen för informationstjänsten inte kräver någon investering i ny teknik hos Datainspektionen.

Post- och telestyrelsen (PTS) vill understryka hur viktigt det är att utarbeta noggranna former eller riktlinjer för samarbetet och rutinerna när det gäller vilken typ av information som ska ingå, uppdelningen och överföringen av information mellan informationsansvariga myndigheter och organisationer och samordningsmyndigheten KOV.

Kemikalieinspektionen anför följande. Det är angeläget att i samband med förändringen närmare tydliggöra frågorna som rör samarbetet med Konsumentverket och andra myndigheter. Utredningen nämner inte specifikt om informationstjänsten även ska innehålla information om vilken påverkan hushållens konsumtion har på människors hälsa. Kemi anser att det är angeläget att även denna information ingår i tjänsten och de myndigheter som föreslås få informationsansvar bör ses över för att tillgodose sådan information. Kemi anför att det är angeläget att avsändaren för informationen är tydlig. Kemi ser därför positivt på att utredningen uppmärksammar problem som kan uppstå om information från civila konsumentorganisationer blandas med information från myndigheter. Exempel på frågor som behöver rätas ut är vad som händer till exempel om myndigheter och organisationer ger olika eller till och med motstridiga uppgifter eller om användarna inte självklart förstår skillnaden mellan information från myndigheter och organisationer. Det finns exempel där information från myndigheter, beroende på hur elen varit utformad, föranlett domstolsprövning och senare även skadeståndskrav.

Lotteriinspektionen vill framhålla att inspektionen i dag inte ägnar sig åt någon traditionell konsumentupplysning i spelfrågor. Om så bör ske i framtiden är, bland annat med hänsyn till den särskilda karaktären hos speltjänster, en komplex fråga. Därutöver anser Lotteriinspektionen att valet av teknisk lösning bör ske i samråd med informationsansvariga myndigheter. Lotteriinspektionen är central tillstånds- och tillsynsmyndighet för den svenska spelmarknaden. Inspektionens huvudsakliga uppdrag enligt regleringsbrevet är att säkerställa att den svenska spelmarknaden är laglig, säker och tillförlitlig. Detta innebär bland annat att myndigheten ska ta till vara konsumenternas intressen och medverka till att minska de sociala skadeverkningar som spelandet kan medföra för den enskilde och samhället. Viktigt att notera är dock att uppdraget inte omfattar att lösa eventuella civilrättsliga tvister mellan konsumenter och aktörer på spelmarknaden. Inspektionens informationsgivning riktar sig i dag främst till de som vill söka tillstånd, mot det illegala spelet (information till rättsvårdande myndigheter) och övriga tillståndsgivare (länsstyrelser och kommuner). Av utredningen framgår att den föreslagna elektroniska informationstjänsten ska innehålla information om konsumenternas rättsliga ställning och information som syftar till att göra det möjligt för konsumenterna att göra medvetna val. Vidare framgår att förslaget innebär att informationsansvariga myndigheter (däribland Lotteriinspektionen) ska till Konsumentverket vidarebefordra den information som myndigheten redan idag är skyldig att tillhandahålla och som anses vara relevant för konsumenten. Spel och lotterier är särpräglade varor och tjänster. Den information som Lotteriinspektionen i dag lämnar på t.ex. sin webbsida kan inte sägas vara konsumentupplysning iden mening som avses utredningen, dvs. att myndigheten lämnar information om konsumenternas rättsliga ställning, om varor och tjänster och deras användning m.m. Mot denna bakgrund är det i nuläget svårt att bedöma vilken information som ska eller bör vidarebefordras till Konsumentverket. Enligt inspektionens mening är det en brist i utredningen att denna inte närmare förhört sig med aktuella myndigheter om vilken information som skulle vara aktuell. Denna fråga är därför något som Lotteriinspektionen menar måste förtydligas för det fall förslaget genomförs.

Elsäkerhetsverket anför att det är av stor vikt att de olika elektroniska systemen för överföring av information från Elsäkerhetsverket till den tänkta portalen hos Konsumentverket samverkar så smidigt som möjligt för att slutkunden ska få hjälp inom rimlig tid.

Fastighetsmäklarinspektionen har information till konsumenter som kan anpassas och ingå i den samlade it-baserade informationstjänsten som utredningen föreslår.

Sveriges Annonörer (SvA) har inga synpunkter på att relevanta statliga myndigheter får informationsansvar. Det förefaller som en given ordning att den myndighet som har den bästa informationen om den aktuella branschen också är bäst lämpad att tillhandahålla information därom. Härvidlag är det dock viktigt att all väsentlig, korrekt och säkrad information tillförsäkras informationstjänsten, även om den informationen kommer från en aktör utanför myndighetsfären. En komplett informationstjänst kommer enligt SvA att gynna konsumenter och handeln.

Upplands Väsby kommun anser att det kan finnas en risk att blanda saklig/oberoende konsumentinformation med information från opinionsbildande verksamheter. Den samordnade konsumentinformationen får inte riskera att tappa i trovärdighet. Upplands Väsby kommun anser att gapanalys kommer att bli ett värdefullt verktyg för att säkerställa att konsumenten får den information de efterfrågar. Erfarenheten säger dock att uppföljning ofta är något som får stå tillbaka när arbetsuppgifter ska prioriteras. Det vore därför bra om uppföljningen kunde säkerställas i, det av betänkandet föreslagna, rådgivande organet "Rådet för konsumentinformation".

Konsekvenser för konsumentbyråerna (avsnitt 10.6.8, även 10.7.2)

Utredningens förslag i korthet: Regeringen bör ge de myndigheter som sitter i konsumentbyråernas styrelser i uppdrag att verka för att konsumentbyråerna inom ramen för respektive byrås ändamålsbeskrivning samverkar med Konsumentverket att tillhandahålla konsumentinformation.

Konsumentverket har mycket goda erfarenheter av samarbetet med konsumentbyråerna, och sätter samt värde på den specialistkompetens som finns på respektive byrå. Utöver det direkta vägledningsstödet till konsumenter har de en betydelsefull uppgift i att återföra erfarenheter om mer systematiska eller strukturella problem till berörda företag och till huvudmännen för respektive byrå. Allmänhetens kännedom om konsumentbyråernas existens och verksamhet är emellertid generellt sett mycket låg. Med utredningens förslag kan verksamheten komma en bredare allmänhet till del. Det finns andra för konsumenterna stora problemområden där det finns skäl att aktualisera behovet av konsumentbyråer, till exempel inom reseområdet och området motor/bilreparationer. Konsumentverket tillstyrker utredningens förslag att Post- och telestyrelsen, Energimarknadsinspektionen, Statens energimyndighet och Finansinspektionen ges i uppdrag att verka för att konsumentbyråerna inom ramen för byråns ändamålsbeskrivning samverkar med Konsumentverket i dess utveckling och tillhandahållande av en

direktvägledningstjänst. Mot bakgrund av de goda erfarenheterna från redan existerande samarbeten ser Konsumentverket ett värde i en fördjupad samverkan med konsumentbyråerna på detta område.

Allmänna reklamationsnämnden vill framhålla konsumentbyråerna som med sin stora specialistkompetens har en mycket viktig uppgift och de passar på att framhålla ett önskemål om all det vore ytterst värdefullt om ytterligare byråer framförallt på bostads- respektive reseområdet kunde bildas.

Post- och telestyrelsen (PTS) ser en risk att ökad belastning med direktrådgivning hos konsumentbyråerna fråntar dem möjligheten att arbeta med förebyggande verksamhet, till exempel information till och dialog med branschen. Sådan verksamhet har ett stort värde eftersom den kommer alla konsumenter till del, också dem som inte aktivt söker information. Förslaget väntas leda till en markant ökning av förfrågningarna till konsumentbyråerna. Det är välkommet att kännedomen om konsumentbyråernas verksamhet ökar. Byråernas roll idag är dock bredare och viktigare än att endast ge direkt rådgivning till konsumenter. Byråerna arbetar till stor del med förebyggande arbete med exempelvis information, jämförelser och dialog med branschen. Detta förebyggande arbete är bredare och mer framåtriktat, samt kommer fler konsumenter till del än de som aktivt söker stöd i enskilda frågor. På området för elektronisk kommunikation verkar byrån Telekområdgivarna. I sitt förebyggande arbete har Telekområdgivarna uppnått en rad viktiga förändringar på marknaden. Bland annat har byrån i dialog med branschen bidragit till förändring av operatörernas marknadsföring av bredbandshastigheter, som numera anges i intervall för fasta uppkopplingar. I samband med denna förändring har klagomålen om bredbandshastigheter till Telekområdgivarna halverats. Telekområdgivarna har också tagit fram uppföranderegler gällande ingående av avtal, huvudsakligen för att få stopp på ofrivilliga operatörsbyten. Sedan reglerna antogs har byråns ärenden hos om felaktig anslutning minskat med 60 procent, ännu mer om man räknar endast de operatörer som är med i Telekområdgivarna. Genom ett samarbete med Kronofogdemyndigheten har ett antal åtgärder som överenskommit hos Telekområdgivarna lett till drastiska minskningar av antalet personer som får betalningsanmärkningar på grund av obetalda mobilskulder. Senaste helårssiffran visar på en nedgång med 30 procent. Den rådgivande verksamheten och den förebyggande verksamheten har två helt olika funktioner och är inte utbytbara. Ett större antal ärenden kommer dock att kräva en utökning av rådgivningsverksamheten. PTS ser små möjligheter att få fram de ytterligare medel som behövs från de operatörer som finansierar byrån idag. Utredningens förslag svarar inte på frågan hur denna finansiering ska ske. Det är dock av största vikt att Telekområdgivarnas förebyggande och upplysande arbete inte hamnar på undantag, genom att byrån drunknar i inflödet av konsumentfrågor. PTS ser att en sådan utveckling skulle vara mycket negativ för den långsiktiga konsumentnyttan. För att hålla inflödet av frågor till konsumentbyråerna på en rimlig nivå är det som utredningen föreslår viktigt att rådgivningen i Konsumentverket har bred kompetens och hög ambitionsnivå, så att så många konsumentfrågor som möjligt kan besvaras redan i denna "first line support". Det är angeläget att där finns tillräckliga resurser att ta hand om allmänna frågor exempelvis beträffande ångerrätt eller bestridande av fakturor, oavsett vilken vara eller tjänst frågan gäller. Endast mer områdesspecifika frågor bör slussas vidare till konsumentbyråerna. Även under dessa förutsättningar ser PTS ett behov av att det

tydliggörs hur utökande av konsumentbyråernas verksamhet ska finansieras, så att den viktiga roll de spelar för konsumenterna idag inte omöjliggörs.

Finansinspektionen (FI) anför. Vid genomförandet av direktvägledningstjänsten via telefon vill FI understryka vikten av att konsumentbyråerna medverkar, inom respektive ansvarsområde. Inte minst för de frågor som rör bank, värdepapper och försäkring är tillgången till byråernas specialistkompetens en nödvändig förutsättning för att vägledningstjänsten ska bli effektiv och ändamålsenlig för konsumenterna. Därutöver framhåller FI vikten av att kommunernas konsumentvägledare kan medverka, med tanke på deras kompetens och stora kontaktyta. Konsumentverkets roll och ansvar för att upprätta avtal som kan säkra en effektiv samverkan mellan olika medverkande parter behöver ägnas särskild uppmärksamhet i den fortsatta departementsberedningen av förslagen. FI delar utredningens uppfattning att konsumentbyråernas medverkan inom sina områden är en nödvändig förutsättning för att informationstjänsten ska bli effektiv och ändamålsenlig för konsumenterna. Byråerna har i utgångsläget betydande specialistkunskaper och har byggt upp tydliga kopplingar mellan den konsumentinformation som förmedlas via webben och den direktrådgivning som sker via telefon, vilket i hög grad förväntas bli en framgångsfaktor även för den nya informationstjänsten. Det är därför näraliggande att regeringen uppdrar åt de myndigheter som ingår i byråernas styrelser, däribland Konsumentverket och FI, att verka för att den nya informationstjänsten kan byggas upp med en aktiv medverkan från byråerna. För att uppnå detta måste de avtal med villkor som upprättas ta sin utgångspunkt i konsumentbyråernas nuvarande uppdrag och ställning som oberoende informatörer och vägledare på marknaden. Med förslaget följer också att det kan finnas behov av förstärkningar av resurserna.

IT&Telekomföretagen anför inledningsvis att Telekområdgivarna inte har exakt samma syfte som Konsumentverket. Telekområdgivarna i dagsläget finansieras för att ge opartisk rådgivning till konsumenter, dvs. även i syftet att ”göra operatörerna till bättre operatörer”. Utredningen förutsätter helt framt att respektive bransch skall utöka finansieringen till respektive byrå. Det förefaller litet säreget att inte ha fört närmare diskussioner med de olika byråerna kring möjligheterna till detta. En möjlig utveckling är att öppettiderna inte förlängs, utan tvärtom att möjligheten att via telefon kontakta byråerna direkt upphör, i konsekvens med förslag om first-line och second-line support. Telekombranschens konsumentbyrå har redan avtal skrivna med finansiärerna till och med år 2014, något som inte undersökts av utredningen eller finns omnämnt i förslaget. Utöver kostnader för personella resurser så tillkommer dessutom kostnad för flytt till nya lokaler eftersom befintliga lokaler inte kommer att räcka till om en utökning av antalet skulle bli verklighet. Nuvarande hyresavtal gäller till den 30 september 2015. Av detta avsnitt kan sammanfattningsvis konstateras att utredningen utan diskussion lägger ökade kostnader på respektive bransch; något som i vart fall borde påpekas som en av staten initierad kostnadsökning och därför inte med självklarhet kan förutsättas bli accepterad.

Svenska Bankföreningen, Fondbolagens förening och Svenska Fondhandlareföreningen (Föreningarna) anför. Konsumentbyråerna har under en lång tid byggt upp specialkompetens inom respektive område samt byggt upp sajter med omfattande information, prisjämförelser, räkneverktyg etc. Är tanken att denna

information helt eller delvis ska flyttas till den gemensamma webbplatsen med ett gemensamt gränssnitt (layout, typsnitt etc.) eller kommer respektive uppgiftslämnare att ha kvar sin grafiska profil etc.? Risken finns att det blir otydligt för konsumenten vem som står som avsändare av informationen. Föreningarna menar att det närmare bör utredas hur ansvaret för informationen ska fördelas mellan informationsleverantörerna vad avser innehållet i informationen men också ansvaret för att informationen tas fram. Utredningen har understrukt att myndigheterna inte förväntas producera information som inte redan idag ligger inom ramen för deras uppdrag. Föreningarna skulle emellertid välkomna ett större ansvar för till exempel Finansinspektionen att producera mer konsumentinriktad information om det finansiella området. En uppgift som väl passar in i myndighetens specialistkompetens. I betänkandet föreslås att Konsumentverket och konsumentbyråerna ska delta i informationstjänsten genom att bidra med information och utgöra en "second line-support" i direktvägledningen. Det framgår att detta kommer att leda till ökad efterfrågan på konsumentbyråernas verksamhet, vilket i sin tur kommer att innebära att ytterligare resurser behöver tillföras verksamheterna. Utredningen uppskattar 800 tkr per person som måste anställas, men det har inte analyserats närmare hur mycket mer resurser som kommer att krävas. Konsumenternas Bank- och finansbyrå drivs i form av en stiftelse som i sin helhet finansieras via avgifter från Svenska Bankföreningen, Svenska Fondhandlareföreningen och Fondbolagens förening. Konsumentverket och Finansinspektionen bidrar med hälften av styrelsens ledamöter men tillskjuter inte någon finansiering. Konsumenternas bank och finansbyrå är idag en opartisk och självständig rådgivningsbyrå som är fristående från sina huvudmän och som självständigt bestämmer hur resurserna ska användas för att byrån på bästa sätt ska fylla sitt uppdrag. Med de förslag som utredningen presenterar får byråerna ett större ansvar för att stötta Konsumentverkets och Finansinspektionens verksamheter. Utredningen föreslår att de myndigheter som sitter i byråernas styrelser av regeringen ska få i uppdrag att verka för att byråerna ska träffa avtal om deltagande i informationstjänsten. Genom att härigenom bli en del av myndigheternas informationssystem blir byråernas inriktning i större utsträckning beroende av de bedömningar som myndigheterna gör. Mot ovanstående bakgrund och betänkandets föreslagna förändringar anser föreningarna att det finns anledning att närmare utreda byråernas finansiering men även deras roll och ansvar.

Boxer TV-Access AB:s (Boxer) anför. Enligt utredningen tros belastningen på konsumentbyråerna, däribland Telekområdgivarna, öka med 30-50 procent, troligtvis närmare 50 procent, om utredningens förslag genomförs (sid 279). Utan extra finansiering kommer verksamheten med till visshet gränsande sannolikhet tvingas till omprioriteringar av verksamheten. I klartext är vår (och även Telekområdgivarnas) uppfattning att den proaktiva, förebyggande verksamheten i princip kommer att få läggas ner för att handha den ökande mängden ärenden. Beslut om möjlig extra finansiering kan troligtvis inte göras förrän tidigast 2014, då befintliga avtal löper ut. Att Telekområdgivarnas finansiering skulle gå med på en utgiftsökning som den utredningen spår, är osannolikt. De konsumentbyråer som växt upp har en väl definierad uppgift och gör ett mycket bra arbete. För Boxers del handlar det främst om att kunna hänvisa till en neutral part i det fall vi och kunden har olika syn på hur abonnemangsvillkoren och lagen ska tolkas. De resurser som getts Telekområdgivarna är anpassade för just det syftet. Det är högst oklart om den struktur som utredningen föreslår verkligen skulle leda till ökad

arbetsbelastning, men om den skulle göra det ser Boxer små eller inga möjligheter att bidra till ytterligare finansiering. I utredningen, bland annat på sid 18, kan man läsa att "... Övriga myndigheter och konsumentbyråer ska i den föreslagna strukturen fungera som en second-line support, som kan erbjuda konsumenterna specialistkompetens.". Oss veterligen innebär begreppet "second line" att kontakt inte kan ske direkt med funktionen utan enbart genom "first line". Att då i samma andetag diskutera behov av ökade öppettider verkar lite bakvänt – snarare borde möjligheten att ta direktkontakt med konsumentbyråerna helt slopas, givet att utredningens förslag antas. Detta skulle innebära att konsumentbyråerna enbart bistår i mer komplexa ärenden som first line inte kan hjälpa till med.

Konsumentföreningen Stockholm anser att det är viktigt att byråernas verksamhet i högre grad än i dag samordnas med Konsumentverket. Där finns såväl kunskap som kompetens som i dag är i stort sett okänd för de allra flesta konsumenter. Byråernas erfarenheter av olika spørsmål måste tas tillvara.

Piteå kommun instämmer i förslaget om att regeringen bör ge de myndigheter som sitter i konsumentbyråernas styrelser i uppdrag att verka för att konsumentbyråerna inom ramen för respektive byrås ändamålsbeskrivning samverkar med Konsumentverket i att tillhandahålla konsumentinformation. Kommunen instämmer också i förslaget om att Konsumentverket ska träffa avtal med de konsumentbyråer som vill delta i informationstjänsten och om villkoren för deras medverkan. Detta förslag möjliggör att fler konsumenter får information om att konsumentbyråerna existerar och att de kan vara till hjälp i olika slags juridiska spørsmål som kan uppkomma i samband med ett konsumentärende.

Sociala medier (avsnitt 10.6.12)

Utredningens bedömning: Det är relevant att använda sociala medier för att nå ut med konsumentinformation. Konsumentverket bör inom ramen för myndighetens utökade ansvar utreda möjligheterna till användning av sociala medier.

Trafikverket anför att om sociala medier ska bli en kanal för att nå ut till konsumenterna ställs mycket stora krav på samordning. Genom sociala medier har konsumenterna möjlighet att ställa frågor inom alla områden. För att svaren ska bli korrekta krävs ett mycket nära samarbete mellan Konsumentverket och de informationsansvariga myndigheterna.

Kemikalieinspektionen ser positivt på att utredningen uppmärksammar de oklarheter som kan uppstå i samband med myndigheters användning av sociala medier till exempel rörande vem som i myndighetssamarbetet har ansvar för att bevaka och diarieföra inkomna frågor och synpunkter.

Livsmedelsverket anför. Olika slags sociala medier öppnar nya möjligheter att nå konsumenterna - och förändrar samtidigt konsumenternas sökbeteende. Det måste tas till vara i ett nytt modernt kommunikationsstöd för konsumenter.

Piteå kommun instämmer i att det är relevant att använda sig av sociala medier för att nå ut med konsumentfrågor. Vidare håller kommunen med om att Konsumentverket inom ramen för myndighetens utökade ansvar bör utreda möjligheterna till användning av sociala medier, som en del av informationstjänsten. Att utveckla tillgänglig konsumentinformation som fungerar bra i dagens utvecklade e-samhälle är också något som kommunen ställer sig positiv till.

Synpunkter på förslaget om direktvägledning åt konsumenter (avsnitt 10.7)

Konsumentverket ansvarig för vägledning till konsumenter i enskilda fall (avsnitt 10.7.1)

Utredningens bedömning: Direktrådgivning i konsumentfrågor är ett nödvändigt komplement till det webbaserade stödet samt betydelsefullt för att nå de konsumenter som av olika skäl inte kan ta till sig webbaserad information. Konsumentverkets nuvarande uppdrag att inte tillhandahålla vägledning till enskilda konsumenter (med undantag för Konsument Europa) överensstämmer inte med många konsumenters förväntningar på myndigheten, vilket kan ha bidrag till en struktur som är ineffektiv och otillfredsställande och som inte är anpassad till hur konsumenter söker efter information.

Utredningens förslag: Konsumentverket ska ha ansvar för att ge vägledning till enskilda konsumenter i köp- och avtalsrättsliga frågor samt att inom sitt verksamhetsområde informera och vägleda konsumenter i syfte att möjliggöra för konsumenter att göra medvetna och välinformerade val. Regeringen bör ge Konsumentverket i uppdrag att utveckla och tillhandahålla en rikstäckande direktvägledning, vilken bör inkludera vägledning per telefon och skriftlig vägledning.

Konsumentverket anser att den föreslagna direktvägledningen och informationstjänsten sammantagna skulle bidra starkt till att öka tillgängligheten och likvärdigheten i fråga om oberoende konsumentrådgivning. Med införandet av en nationell direktvägledning och marknadsföringen av densamma är det troligt att nya konsumentgrupper som tidigare inte haft kännedom om den lokala konsumentvägledningen, alternativt inte haft tillgång till vägledning, inser fördelarna med den oberoende vägledningen och använder sig av den. Föreslagna dimensionering av vägledningstjänsten kommer därför sannolikt att behöva omprövas när övriga förutsättningar för verksamheten kommit på plats. Med anledning av att Konsumentverket, enligt regeringens instruktion, ska vara stödjande och pådrivande i handikappfrågor är det också angeläget att rådgivningsstödet kan ske på ett allsidigt sätt så att tillgängligheten för olika grupper av funktionshindrade tillgodoses. Förslaget bör också leda till bättre möjlighet till helhetslösningar på lokal/regional nivå för att nå svaga och utsatta konsumentgrupper i behov av stöd och vägledning på ett flertal områden. Inte minst det viktiga proaktiva arbete som lyfts fram i utredningen bör kunna prioriteras. Här finns ett tydligt samband med den pågående offentliga utredningen Strategi för att motverka överskuldssättning (Dir 2012:31).

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) anför att en utökad möjlighet för konsumenterna att i ett tidigt skede konsultera en specialiserad konsumentrådgivning skulle underlätta nämndens arbete. ARN tar dagligen emot ett mycket stort antal telefonsamtal och e-postförfrågningar som rör rådgivning, som nämnden inte hjälper till med. Till detta kommer att konsumenternas bristande kunskap om sina rättigheter och om möjligheterna att få en tvist prövad hos ARN bidrar till att nära 25 procent av ärendena inte prövas utan avvisas. Den föreslagna ordningen med en rikstäckande konsumentrådgivning med en tydlig ingång skulle bidra till att nämndens resurser effektiviseras och därmed även medföra samhällsekonomiska besparingar. Nämnden konstaterar all ARN redan idag uppfyller de krav på second - line support som utredningen föreslår. ARN har under det gångna året uppdaterat sin webbplats där informationen till både konsumenter och företag förbättrats.

Konkurrensverket anför att det vore önskvärt om de kommunala konsumentvägledarnas roll förskjuts till förmån för mer förebyggande arbete. Ett ökat fokus på preventivt arbete borde vara till stor nytta för konsumenterna och öka deras förutsättningar till rationella och medvetna val.

Barnombudsmannen vill poängtera att även om en nationell informationstjänst inrättas kommer det kommunala konsumentstödet att vara fortsatt centralt. Det är av stor vikt att det kommunala arbetet med konsumentstöd fortlöper parallellt med den nya nationella rådgivningstjänsten, och inte minst att det kommunala förebyggande arbetet via skolor fortgår. För att nå även ungdomar som inte går i skolan är det också viktigt att komplettera konsumentupplysningen i skolan med andra kanaler.

Swedac vill uttrycka en oro över vilka konsekvenser utredningens förslag om en centralisering av den kommunala konsumentvägledningen kan ha på marknadskontroll. I utredningen konstateras att konsumentvägledarna till viss del bistår Konsumentverket med marknadskontroller men att det saknas uppgift i vilket utsträckning sådant arbete genomförs. I Swedacs kontakt med Konsumentverket framkommer att myndigheten har kontrakt med ett fyrtiotal kommuner som kan bistå verket med att utföra marknadskontroll. De kommunala konsumentvägledarna har en aktiv roll då de möter konsumenter och lokala företag vilket gör att de kan påverka näringsidkare på lokal nivå. I utredningen görs bedömningen att förslaget inte leder till en försämring avseende kommunernas möjlighet att fortsätta bistå Konsumentverket med marknadskontroll. Swedac är tveksam till den bedömningen och menar att det finns en risk att marknadskontroll på kommunal nivå riskerar att försämrats eller nedprioriteras i takt med en mer centraliserad konsumentvägledning, särskilt i avsaknaden av lagstadgat krav på kommuner att bedriva marknadskontroll. Konsekvenserna blir att marknadskontroll på kommunal nivå blir lidande. Det i sin tur leder till en obalans i kontrollen på nationell nivå och får också konsekvenser för den enskilde konsumenten. Swedac anser också att det heller inte är självklart att kommunernas uppsökande arbete som föreslås få mer utrymme per automatik kommer att innefatta arbete med marknadskontroll. Uppsökande arbete kan handla om allt ifrån tillsyn till att informera om konsumentlagstiftningen i grundskolan.

Elsäkerhetsverket ser det som väsentligt att utbildning av personal i den tänkta direktvägledningen hos Konsumentverket, får klargjort på vilket sätt olika myndigheter kan lämna information. Andra marknadskontrollerande myndigheter kan ha liknande begränsningar. Verket ser inte i förslaget vilka förväntningar direktvägledningen kommer att ha på vår second-line support. Verket har erfarenhet av att frågor från konsumenterna ofta tar tid att besvara och vanligtvis krävs viss utredning och ofta behövs kontakt med konsumenten vid ett flertal tillfällen. Svar hanteras idag av handläggare på myndigheten med hög kompetens och som använder detta som en del i sin omvärldsbevakning.

Statens folkhälsoinstitut är positivt till hjälp till självhjälpens verktyg men betonar vikten av att "secondline support" verkligen blir tillgänglig för konsumenterna som även har behov av personlig genomgång av information och vägledning. Folkhälsoinstitutet ser utredningens analyser av och förslagen utifrån olika målgrupper som en start att sätta konsumenten i centrum. Konsumenten ska förstås som konsumenterna med olika behov. Utredningen pekar på två olika målgruppers behov och ger förslag till hur de ska mötas. Dels den grupp som aktivt söker och tar till sig elektronisk information, dels den grupp som behöver ha mer personligt utformad information och vägledning. Folkhälsoinstitutet vill lyfta behoven hos den grupp som man skulle kunna kalla en tredje och menar då den grupp som vid konsumtion och av varor och tjänster inte efterfrågar information, vägledning eller stöd fastän de skulle ha nytta av det. Det finns flera situationer med koppling till människors roll som konsument som kan innebära risk för psykiska och fysiska problem.

Trafikverket anför att en "first line support" kan innebära ytterligare vidarekoppling jämfört med i dag, eller i värsta fall felaktig information.

Pensionsmyndigheten anför följande. Enligt förslaget blir Pensionsmyndigheten andra linjens support till den vägledande supporten via telefon. Det ligger helt i linje med myndighetens ambition att ge pensionssparare och pensionärer mer fördjupad vägledning i pensionsfrågor. Redan av det skälet är det viktigt att Pensionsmyndigheten bidrar till portalen med pensionsinformation. Här kommer det uppstå ett behov av att se över vilka gränsdragningar som kommer finnas mellan första linjens support och andra linjens support samt vilken information och tjänster som ska finnas i den gemensamma portalen.

Kemikalieinspektionen anser att utredningens förslag till en rikstäckande direktvägledning utförd av Konsumentverket är bra. Den utgör ett viktigt komplement till den kommunala konsumentvägledningen. Dagens situation där tillgången till direktvägledning styrs av om kommunen tillhandahåller konsumentvägledning eller ej, är otillfredsställande. Den lösning som slutligen väljs bör ge en förbättring för konsumenterna jämfört med dagens situation. De har idag flera telefonjourer som ger information bland annat till konsumenterna i olika frågor som rör kemikalier.

Energimyndigheten ser positivt på möjligheten att kännedomen om energi och klimatrådgivningen kan öka i och med att alla aktörers tjänster, inklusive energi- och klimatrådgivningen, enkelt nås via first-line support, vid sidan av redan befintliga kontaktmöjligheter. När konsumenten söker sig till Konsumentverket kan den centrala enheten hänvisa vidare till bland annat energi- och klimatrådgivare i kommunerna.

Livsmedelsverket ifrågasätter om det verkligen finns ett behov av en samlad "first-line" support i enlighet med förslaget. Förslaget att inrätta direktvägledning i konsumentfrågor i en "first-line" support är en omfattande uppgift. Viktigt att den som svarar på frågor i "first-line" support har god kunskap om de olika myndigheternas kompetenser och att konsumenten så snabbt som möjligt slussas vidare till det som i utredningen kallas "second-line" support. Direktvägledning via telefon, mail och brev ställer stora krav på myndigheten. Det är en tjänst som slukar stora resurser och som tenderar att ständigt växa. Som anförts ovan tror inte Livsmedelsverket att det är praktiskt genomförbart med en sådan tjänst som, utöver all annan konsumentinformation, även skulle omfatta livsstilsfrågor såsom t.ex. bra matvanor.

Post- och telestyrelsen (PTS) ser positivt på förslaget att utöka Konsumentverkets ansvar att innefatta också direktrådgivning till konsumenterna som kan innebära stora förbättringar för konsumenternas tillgång till rådgivning. För PTS del kan det innebära att fler, men mer relevanta förfrågningar kommer in till den rådgivningsservice som myndigheten även fortsättningsvis måste tillhandahålla. I likhet med utredningen ser PTS att det är svårt att lära konsumenterna var de kan få rådgivning och det är logiskt att istället ändra så att de kan få hjälpen där många ändå tror att den finns. Rådgivarna hos Konsumentverket kan förväntas ha hög kompetens att avgöra var konsumenterna kan få bäst hjälp om ärendet inte kan lösas i "first line support". De kommer att kunna vidarebefordra relevanta ärenden till rätt myndighet eller byrå. Inom PTS område kommer det in ett ökande antal klagomål från näringsidkare, ofta egenföretagare, som vid köp drabbats av problem som i stor utsträckning liknar dem som drabbar konsumenterna. PTS ser att sådana småföretagare har en mycket utsatt situation, då de inte omfattas av konsumentskyddande regler, och att det saknas möjligheter för dem att få kostnadsfri, oberoende rådgivning och stöd i tvister med säljare. PTS anser det angeläget att småföretagare också kan ges rådgivning inom ramen för den rikstäckande vägledningen, trots att den konsumentskyddande lagstiftningen inte gäller för denna grupp.

Finansinspektionen (FI) anför. FI uppfattar att genomförandet av direktvägledningstjänsten per telefon rymmer vissa risker, där en fungerande lösning kan ta längre tid att etablera. För att säkerställa en ordning där direktvägledningen väsentligen kan utföras av många oberoende aktörer måste roller och ansvar avhandlas tidigt i genomförandeprocessen. Ett effektivt systemstöd måste erbjudas till de som ska medverka. Så långt som möjligt behöver rollfördelningen lösas via konkreta överenskommelser och avtal mellan Konsumentverket och berörda samarbetsparter. Först då framgår vilka myndigheter och andra intressenter som i praktiken är villiga att påta sig ansvar för information och vägledning på nationell respektive lokal nivå, liksom omfattningen av respektive aktörers medverkan. Den föreslagna uppdelningen i "first-line support" och "second-line support" bygger på ett löpande samspel, men också på ett antagande om att Konsumentverkets obligatoriska ansvar på central nivå kommer att löpa parallellt med och övriga aktörers frivilliga deltagande, på lokal eller regional nivå. Både av utredningens egna överväganden och av reservationer till betänkandet framgår att denna önskade rollfördelning långt ifrån är säkerställd. Framför allt framhålls riskerna för

neddragningar från den kommunala sektorn och andra frivilliga aktörer i systemet, i ett läge där betydande statliga resurser tillförs för att på nationell nivå förbättra direktvägledningen till konsumenterna. Frågan om hur Konsumentverket på bästa sätt ska kunna leda och samordna de parter som förväntas medverka i det nya systemet för vägledning behöver därför ägnas särskild uppmärksamhet i den fortsatta departementsberedningen av förslagen. Ambitionen bör enligt FI vara att etablera en samlad kontaktyta in i det nya systemet för den enskilde konsumenten, men därutöver en ordning där resurser och bemanning i bakomliggande stödfunktioner för vägledning kommer från flera oberoende aktörer och rådgivare. Detta alternativ utesluter inte att en centralt bemannad vägledningstjänst etableras inom Konsumentverket, men då primärt för att komplettera och stödja de resurser som kommunerna och konsumentbyråerna väljer att bidra med.

Fastighetsmäklarinspektionen har i förhållande till våra uppgifter inte något att erinra mot att regeringen ger Konsumentverket i uppdrag att utveckla och tillhandahålla en rikstäckande direktvägledning som inkluderar vägledning per telefon och skriftlig vägledning. Det är naturligt att en sådan nationell vägledning ger konsumenter allmän information även om fastighetsmäklarlagens innehåll och fastighetsmäklartjänsten. Allmänna upplysningar om lagstiftningens innehåll med hänvisning till inspektionens webbplats (www.fmi.se) skulle kunna innebära en viss avlastning. Men en ökad kännedom om inspektionen skulle också kunna generera fler anmälningar, fler telefonsamtal och fler frågor via e-post till inspektionen. Med hänsyn till att fördjupad information om den enskilde fastighetsmäklarens registrering enbart kan erhållas från Fastighetsmäklarinspektionens register torde flertalet konsumenter hänvisas direkt till inspektionen i frågor som rör mäklaren och de näringsrättsliga krav som ställs på mäklaren personligen. Detsamma gäller information om inspektionens tillsyn över mäklare. För att ge relevanta svar på frågor som rör god fastighetsmäklarsed och mäklares skyldigheter i samband med utförandet av förmedlingsuppdrag krävs grundläggande kännedom om fastighetsmäklarlagen och den praxis som utvecklats av Fastighetsmäklarinspektionens Disciplinnämnd och i förvaltningsdomstolarna. Det torde normalt innebära att den föreslagna nationella rådgivningen i första hand kommer att hänvisa konsumenter till inspektionen även vid frågor som rör god fastighetsmäklarsed och innehållet i fastighetsmäklartjänsten. Fastighetsmäklarinspektionen anser att det noga bör övervägas om allmän köprättslig vägledning bör ges inom ramen för Konsumentverkets åtagande. Köp mellan privatpersoner aktualiserar annan lagstiftning än vad som gäller i samband med konsumentköp av varor och tjänster. Det gäller särskilt frågor som rör köp respektive försäljning av fastigheter, bostadsrätter och liknande objekt mellan privatpersoner. Vägledning i sådana frågor lämnas av inspektionen endast utifrån innehållet i fastighetsmäklartjänsten. Viss köprättslig information inom boendeområdet finns för övrigt på portalen Om Boende. Det finns en risk för att köpare och säljare inte får adekvat och juridiskt korrekt information. I detta sammanhang bör det även beaktas att fråge- ställare normalt behöver sakkunnig vägledning för att komma fram till vilken frågeställning som är relevant i olika situationer. Om väsentliga förutsättningar inte

lämnas finns risk för att svaret blir felaktigt i det enskilda fallet. Om enskilda personer får felaktig vägledning kan det leda till onödiga tvister eller rättsförluster.

Fastighetsmäklarinspektionen anser dessutom att det finns en risk för att sådan vägledning kan medföra att enskilda avstår från att söka den kvalificerade rådgivningen i juridiska frågor som kan vara nödvändig i ärendet.

Etiska Rådet för Betalteletjänster (ERB) anser att en telefonsupport av den föreslagna karaktären endast torde kunna svara på frågor av enklare natur, eftersom det totala området för konsumentfrågor är oerhört stort. I stor utsträckning kommer man sannolikt hänvisa konsumenten vidare till respektive organisation eller till en konsumentvägledare.

IT&Telekomföretagen anför att risken är mycket stor att många kommuner kommer att avstå från en lokal verksamhet om det inrättas en nationell rådgivning. Vad som är ytterst oroväckande är vidare att det synes oklart vad first-line support ska ha för uppdrag. Ska man besvara frågor och vägleda i tvister eller är man bara en sluss? Är det olika uppdrag beroende på vilket område frågan gäller? Ska man bara hänvisa konsumenter vidare om det gäller en fråga inom något område där det finns en konsumentbyrå? Dels faller då syftet med att kunden ska få det enklare (i och med att man ändå behöver ta kontakt med ytterligare en instans), dels ökar trycket på konsumentbyråerna avsevärt. Kommer material från samtalen fungera som underlag för tillsyn från Konsumentverket eller ej? Hur ska myndighetsrollen förhålla sig till juridisk rådgivning i enskilda ärenden? De ser också en tydlig problematik beträffande vilken kompetensprofil som denna first-line support ska bemannas med. För att på allvar kunna hjälpa konsumenter med information och rådgivning i sak krävs det erfarna jurister med mycket goda konsumenträttsliga kunskaper och med blandade expertområden. Trots dessa kunskaper kommer sannolikt merparten av frågorna vara av enklare natur. Detta kan bli ett motivationsproblem. En second-line support tar rimligen inte emot telefonsamtal från konsumenter som inte varit hos first-line support. Konsumentbyråerna blir en instans dit Konsumentverkets first-line support får hänvisa ärenden. De som är anställda på byråerna är experter och de bör därför huvudsakligen hantera mer komplicerade ärenden, där deras expertis kommer till bäst nytta. Annars riskerar byråernas tid till förebyggande arbete och hantering av de komplicerade ärendena att förminskas. Därför ter det sig ologiskt att föreslå utökad telefonrådgivningstid för konsumentbyråerna. Istället bör möjligheten att ringa in direkt tas bort. Respektive byrå kan då fokusera på att hantera ärenden som inkommer via webbplatsen samt ringa upp konsumenter som vill bli uppringda för att få mer information och rådgivning än vad de kunnat få av first-line support. Detta tycks också vara förenligt med den utveckling som beskrivs i Nederländerna som talar för att ett bra webbaserat stöd kan komma att minska behovet av personlig rådgivning per telefon. De förordar i stället en ökad satsning på kommunernas konsumentvägledare och de olika konsumentbyråerna, eller i vart fall att detta utreds som ett alternativ innan slutligt beslut tas. Branschens uppfattning, som bygger på erfarenheter från Telekområdgivarna och som även framförts till utredningen, är att en av de saker som främst efterfrågas av konsumenter är att få hjälp med att skriva reklamationer - inte bara en mall utan även konkret hjälp att fylla i mallen. Detta gäller många konsumenter men i synnerhet de som har en svaghet i att formulera sig skriftligen, t.ex. på grund av språksvårigheter. Dessa konsumenter, det vill säga de allra svagaste när det kommer till att göra en reklamation,

löper en uppenbar risk att få det ännu svårare när deras kommunala konsumentvägledare sannolikt ersätts med ett nationellt telefonnummer och en webbportal. Mycket litet i utredningen visar hur det är tänkt att aktivera de konsumenter som inte söker den information som faktiskt redan finns. Dessa lämnas utanför utredningen och istället läggs fokus på de konsumenter som ”har ett engagemang och en insikt” och faktiskt söker efter information (s.195-196). Detta måste anses som en allvarlig brist i utredningen. Det inte kan tas för självklart att telekombranschen är beredd att ge de utökade resurser till Telekområdgivarna som krävs enligt utredningen (30-50%), vilket utgör en uppenbar risk med förslaget som inte har utretts. Utan sådant resurstillskott uppstår sannolikt konflikter mellan å ena sidan den ökade mängd samtal som förväntas vara en följd av förslaget; å andra sidan möjligheten att bedriva förebyggande arbete. Exempel på sådant är samarbetet mellan Telekområdgivarna, Kronofogden och mobiloperatörerna, som medfört mycket väsentliga minskningar av t ex skuldsättning. Det förebyggande arbetet har även exempelvis lett fram till uppföranderegler för ingående av avtal, angivande av minimihastighet på fast bredband, egenåtgärder om tydligare villkor etc. som starkt bidragit till en minskning av antalet problem inom området. Att enbart hantera telefonärenden är inte rätt sätt att använda den expertis som finns hos Telekområdgivarna. Denna problematik är inte beaktad av utredningen, och kan i värsta fall leda till en sämre situation än idag: färre konsumentvägledare, färre samtal som direkt kan besvaras av konsumentbyråns experter och mindre satsningar på förebyggande insatser. Ett alternativ – som märkligt nog inte förefaller vara beaktat i utredningen som ett alternativ – till att använda de av utredningen framräknade 163 miljonerna på 4 år (vartill kommer förväntad kostnadshöjning för de branscher där det finns konsumentbyråer), kan vara att använda pengarna till att stödja, utbilda och marknadsföra konsumentvägledningen och arbeta för att deras uppdrag utvidgas till att exempelvis hjälpa konsumenter att göra skriftliga reklamationer. Om kommunerna kan få visst statligt stöd för dessa tjänster kan konsumentvägledningen utökas istället för att utarmas. Även om det inte är lämpligt att lagstifta om skyldighet för kommuner att bedriva konsumentvägledning, vilket diskuterats tidigare, bör staten kunna ge ekonomiskt incitament till att bedriva en väl fungerande konsumentvägledning precis som befintlig statlig finansiering av energirådgivning. En annan del av pengarna kan användas för finansiering av konsumentbyråerna med pengar örönmärkta för information före köp. Utredningens förslag är också desto märkligare då utredningen (s. 277) konstaterar att det är ”högst osäkert vilken efterfrågan det kommer att bli på” den föreslagna vägledningstjänst.

Svenska Bankföreningen, Fondbolagens förening och Svenska

Fondhandlareföreningen (föreningarna) I betänkandet föreslås att Konsumentverket framöver även ska få i uppgift att ge allmänheten direktvägledning, istället för att avvisa sådana frågor. Föreningarna tillstyrker en sådan roll för Konsumentverket som innebär en förbättring för de konsumenter som idag saknar direktvägledning i sin hemkommun. Det är dock värt att ytterligare belysa att Konsumentverket kommer att få dubbla roller i och med att verket dels skapar regelverket genom allmänna råd och föreskrifter, dels ger vägledning i det enskilda fallet. När det gäller byråernas verksamhet är tanken att konsumenten ska slussas till dem via Konsumentverkets callcenter. Redan idag sker detta i viss utsträckning. Risken finns dock att en telefonservice som ska täcka alla produkter och tjänster inom alla branscher blir väldigt omfattande och om det inte finns tillräckliga resurser kan följderna bli långa väntetider för kunder som slussas vidare innan de hittar rätt.

SWEDMA anser att uppdelningen mellan enklare rådgivning (i förslaget kallad "first-line support") och mer kvalificerad rådgivning (i förslaget kallad "second-line support") rent principiellt är bra. Rådgivningsärenden av enklare karaktär kan avklaras på ett effektivt sätt utan att ta för mycket resurser i anspråk på bekostnad av mer komplicerad rådgivning. SWEDMA tror också att det är mer effektivt om en aktör har hand om den enklare rådgivningen och har inget emot att den aktören är Konsumentverket såsom utredningen har föreslagit. En förutsättning för att förslaget ska få önskad effekt, nämligen att alla konsumenter har tillgång till information och rådgivning, är att det finns en väl fungerande kvalificerad rådgivning, "second-line support". SWEDMA anser inte att utredningen på ett övertygande sätt har kunnat visa att denna kommer att ha avsedd funktion då verksamheten även framgent ska bedrivas på frivillig kommunal grund. SWEDMA anser att verksamheten mycket väl kan bedrivas i kommunal regi dock måste det tydligt framgå vilket uppdrag kommunerna har, i vilken omfattning verksamheten ska bedrivas och hur den ska finansieras. Med utredningens förslag kommer sannolikt de stora skillnaderna mellan kommunerna att kvarstå. Med tanke på hur olika kommunerna resonerar i dagsläget gällande konsumentvägledningen föreligger dessutom en överhängande risk för att ett flertal kommuner skär ner sin konsumentverksamhet med hänvisning till förekomsten av "first-line support". Vidare föreligger den en del oklarheter om hur systemet ska fungera i praktiken och hur processerna ska utformas så att systemet blir ett verkligt stöd för konsumenter. För att undvika att konsumenten skickas runt mellan olika instanser är det en förutsättning att systemet är öppet och dynamiskt. Det får inte vara vattentäta skott mellan de olika instanserna utan konsumenten måste kunna vända sig till den kommunala verksamheten utan att först passera Konsumentverket. Enligt SWEDMA leder inte förslaget till att alla konsumenter tillförsäkras konsumentvägledning i samma utsträckning, i vart fall inte i "second-line" support. För att förslaget ska kunna tillstyrkas krävs att det en komplettering med en tydlig beskrivning över den kommunala verksamhetens uppdrag, omfattning och finansiering.

NDM- Näringslivets Delegation för Marknadsrätt anser att uppdelningen mellan enklare rådgivning (i förslaget kallad "first-line support") och mer kvalificerad rådgivning (i förslaget kallad "second-line support") rent principiellt är bra. Rådgivningsärenden av enklare karaktär kan avklaras på ett effektivt sätt utan att ta för mycket resurser i anspråk på bekostnad av mer komplicerad rådgivning. NDM tror också att det är mer effektivt om en aktör har hand om den enklare rådgivningen och har inget att erinra mot att den aktören är Konsumentverket såsom utredningen har föreslagit. En förutsättning för att förslaget ska få önskad effekt, nämligen att alla konsumenter har tillgång till information och rådgivning, är att det finns en väl fungerande kvalificerad rådgivning, "second-line support". NDM anser inte att utredningen på ett övertygande sätt har visat att denna kommer att kunna ha avsedd funktion då verksamheten även fortsatt ska vara frivillig i kommunal regi. NDM anser att verksamheten mycket väl kan bedrivas i kommunal regi dock måste det tydligt framgå vilket uppdrag kommunerna har, i vilken omfattning verksamheten ska bedrivas och hur den ska finansieras. Med utredningens förslag kommer sannolikt de stora skillnaderna mellan kommunerna att kvarstå. Med tanke på hur olika kommunerna resonerar i dagsläget gällande konsumentvägledningen föreligger dessutom en överhängande risk för att ett flertal kommuner skär ner på sin konsumentverksamhet med hänvisning till förekomsten av "first-line support". Vidare föreligger den en del

oklarheter om hur systemet ska fungera i praktiken och hur processerna ska utformas så att systemet blir ett verkligt stöd för konsumenter. För att undvika att konsumenten skickas runt mellan olika instanser är det en förutsättning att systemet är öppet och dynamiskt. Det får inte vara vattentäta skott mellan de olika instanserna utan konsumenten måste kunna vända sig till den kommunala verksamheten utan att först passera Konsumentverket.

Verdandi stödjer förslaget att konsumenten via telefon, brev, mail etc. kan få vägledning och stöd direkt från Konsumentverket. Behovet av en aktiv och närvarande kommunal konsumentvägledning kvarstår för frågor där det krävs att vägledaren går igenom skriftligt material, för frågor som har lokal anknytning eller där det av andra skäl krävs ett fysiskt möte med vägledaren. Kraven på att varje kommun tillhandahåller kommunal konsumentvägledning måste därför förtydligas. Annars är det stor risk att Konsumentverkets ambitionshöjning på området möts av en motsvarande ambitionssänkning på kommunal nivå. Direktvägledning i konsumentfrågor skall inte ses som ett komplement till det webbaserade stödet utan som en självständig lika viktig beståndsdel av konsumentstödet. Det är särskilt viktigt för att nå de konsumenter som av olika skäl inte kan ta till sig webbaserad information.

Konsumentföreningen Stockholm har på olika sätt framfört önskemål om ett nationellt call-center för konsumentvägledning sedan 2002 och ser därför de i huvudsak mycket positivt på utredningens förslag. Det är nödvändigt att telefonrådgivningen kan ske på olika språk.

Sveriges Konsumenter största kritik och oro gäller detta avsnitt, som är att betrakta som det mest genomgripande. Till att börja med: Direktvägledningen beskrivs som ett nödvändigt ”komplement” till det webbaserade stödet. Vi invänder mot den beskrivningen. Många konsumentproblem bygger på individens situation, speciella förutsättningar och möjligen till direkt dialog, följdfrågor, att få använda egna ord för att beskriva problemet och möjligen skriva en reklamation. Även om tekniken utvecklas blir också komplexiteten på marknaderna större, vilket gör att en fungerande ”manuell” rådgivning alltid kommer att behövas. Synnerligen problematiskt är, enligt Sveriges Konsumenters mening, utredningens förslag att klyva ansvaret för verksamheten i två delar: förstärkning och centralisering av direktvägledningen medan kommunerna överläts att ansvara för övrig verksamhet, framför allt det nödvändiga uppsökande och förebyggande arbetet. Vår kritik mot förslaget består av tre delar:

1. Risker för kommunala neddragningar. Ett centralt lokaliserat och av en myndighet organiserat direktstöd (motsvarande 25 tjänster) skulle leda till att de resurser som idag finns på kommunal nivå motsvarande 135 tjänster skulle riskera att dras in helt eller delvis. Detta skulle vara förödande för det faktiska stödet till konsumenterna, det vill säga jämlikt men tyvärr lika dåligt för alla. Det skulle därmed i praktiken utvecklas i strid med regeringens och utredningsdirektivens intentioner om rättvis och välfungerande konsumentvägledning. Utredaren har inte på ett övertygande sätt argumenterat mot denna risk, som enligt vår mening är överhängande. Särskilt sårbart är det då många kommuner köper tjänster av grannkommuner. Utredaren talar om att det leder till ”större utrymme” för kommunerna och ger dem ”möjlighet till att arbeta mer uppsökande” men leder inte någonstans på ett påtagligt sätt i bevis på att de i realiteten kommer att använda

dessa möjligheter. Risken är alldeles för uppenbar. Och som flera av experterna talar om i sitt särskilda yttrande så riskerar det att leda till olyckliga dominoeffekter, eftersom 59 procent av kommunerna samverkar med andra och att de som köper konsumentvägledning prioriterar förebyggande arbete i mindre grad. Så här skrivet till exempel i Borgarrådsberedningens förslag till Stockholms stads yttrande (Dnr 001-1087/2012): ”I och med att konsumentvägledningen inte är en lagstadgad verksamhet för kommunen bedömer stadsledningskontoret att den kommunala vägledningen kommer att minska i omfattning om rådgivningen i allt högre grad kommer hanteras inom Konsumentverket. Det bör prövas efter etablering av nationell informationstjänst om inte Stockholms stad bör avveckla sin konsumentvägledning för att istället allokera de resurserna fullt ut till ekonomiskt bistånd, budget- och skuldrådgivning och samhällsvägledning.” Om stora kommuner resonerar på det sättet riskerar det att sprida sig. Kommunala beslutsfattare ser alltid efter besparingsmöjligheter. Vår erfarenhet är att det ofta bygger på låg kunskap om verksamheten och dess värde och därför lätt ses som en enkel väg att spara pengar.

2. Underdimensionering. 25 nya tjänster är en orimlig underdimensionering. Visserligen påtalas att det rör sig om initialt 25 tjänster men det motsvarar inte på något sätt de egentliga behoven, särskilt inte om avsikten är att göra den mer känd och utnyttjad. Och särskilt inte om det leder till kommunala neddragningar. I Konsumentverkets senaste genomgång (2012:4) är det ungefär 135 årsarbetskrafter som arbetar med konsumentvägledning i kommunerna. Om var femte av de 135 försvinner är den centrala satsningen numerärt uttraderad. Fredrik Carlsson har ju i sin forskning också 2004 visat att betalningsviljan motsvarar mellan 225 och 360 årsarbetskrafter. Ökad efterfrågan torde också leda till ökat tryck på andra statliga myndigheter, inte minst Allmänna reklamationsnämnden.

3. En omodern lösning. Huvudinvändningen mot utredningens förslag är att det är en omodern form med en övertro på en statlig myndighet som utförare. Det finns gott om exempel på väl fungerande verksamhet ute i kommunerna som utredningen borde ha tittat närmare på och tagit lärdom av. Förslaget ger fel signaler och kommer inte att bidra till att göra konsumenterna mer aktiva, särskilt inte de som enligt utredningen ”kan vara svåra att nå”. För att uppnå mer aktiva och medvetna konsumenter behövs mer av initiativ som grundar sig hos medborgarna själva. Sveriges Konsumenters uppfattning är att vi behöver förstärka individernas egna incitament att vara aktiva som konsumenter och inte förstärka en uppfattning att ”staten och myndigheterna sköter och bevakar detta åt mig som medborgare”. Detta kan bara ske genom en bredare och bättre förankrad bas för konsumentarbetet. Här har folkrörelser och intresseorganisationer en roll, genom den överenskommelse som redan finns om uppdelning av ansvar mellan stat och det civila samhället. Det finns betydligt modernare lösningar som både tar tillvara regionalt engagemang och skapar nya och kreativa samarbetsformer. Vår övertygelse är att samordning och lokalt engagemang innebär högre kvalitet på servicen. Vi vill upprepa att många av Sveriges kommuner redan idag bedriver ett mycket bra och kvalitativt arbete. En förutsättning för att kunna upprätthålla kvalitet och kompetens på lokal/regional nivå är just närheten till konsumenterna. Det öppna stödet via telefon och webb behöver kopplas direkt till en utökad uppsökande verksamhet. Det har talats mycket i utredningen om att nå grupper som inte har kännedom om sina rättigheter och inte känner till att konsumentvägledning finns. Dessa grupper behöver behovsanpassade insatser som försvåras om verksamheten är uppdelad.

Riksförbundet Hem och Samhälle vill påpeka att risken är stor att det inte finns kommunal konsumentvägledning och därför ingen support när kommuninvånaren behöver den som bäst. Kommunal konsumentvägledning bör lagstadgas och i likhet med energirådgivning tillföras statliga bidrag. Budget och skuldrådgivning är lagstadgat. I utredningen anges som syfte- förbättrad tillgänglighet till konsument information. Detta gäller inte för alla! Äldre, personer med funktionsnedsättning, invandrare och de som inte har tillgång till internet kan hamna i utanförskap.

Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare (BUS) ser positivt på förslaget att konsumenterna kan få konsumentinformation och direkt rådgivning genom inrättandet av en ny heltäckande webbplats för konsumentinformation och en direktvägledningstjänst som administreras och utvecklas av Konsumentverket. Förslaget ger en ökad tillgänglighet och flexibilitet för konsumenten.

SKPF stöder i princip idén om en första och andralinjens konsumentvägledning, dock utan att en statlig myndighet står för ansvaret för den första linjens konsumentvägledning, samt med utgångspunkt att den andra linjens konsumentvägledning inte försämras utan förbättras i förhållande till dagens situation.

Svensk Handel ställer sig i huvudsak positiv till utredningens förslag att dela upp den enskilda rådgivningen till konsumenter i en "firstline support" som hanterar enklare ärenden och en "second-line support" för mer komplicerade ärenden och konsumenter i behov av mer stöd. Rådgivningsärenden av enklare karaktär kan på så sätt avklaras på ett effektivare sätt utan att ta för mycket resurser i anspråk på bekostnad av mer komplicerad rådgivning och förebyggande arbete. Svensk Handel tror också att det är mer effektivt om "first-line support" organiseras hos en aktör istället för att flera aktörer ska hantera det gemensamt. Svensk Handel har inget att erinra mot att den aktören är Konsumentverket såsom utredningen har föreslagit. Det föreslagna systemet kräver en tydlig och väl fungerande "secondline support". Svensk Handel anser att en "second-line support" bör vara lokalt förankrad och nära konsumenter och näringsliv. Det är därför lämpligast, såsom utredningen föreslår, att den typen av rådgivning och vägledning sköts kommunalt. Förutom behovet av rådgivning i komplicerade ärenden är "second-line support" nödvändig för det förebyggande arbetet i form av uppsökande verksamhet och samverkan med det lokala näringslivet. Svensk Handel anser att dagens konsumentvägledning i alltför liten omfattning samverkar med näringslivet varför det är positivt om det, genom inrättandet av "first-line support, kan frigöras resurser till detta.

SKL anför följande. Kommunernas kompetens och närhet till kommuninvånarna är många gånger nödvändig för att kunna hjälpa konsumenter i frågor där det exempelvis finns mycket skriftligt material samt i frågor som har en lokal koppling. Den verksamhet som bedrivs i dag är av hög kvalité och utgör ett bra stöd till medborgarna. Den lokala närvaron av en konsumentvägledning är för det stora flertalet en trygghetsfaktor. Det är viktigt att kommunerna utifrån ett frivilligt åtagande ges fortsatta möjligheter att bedriva konsumentstöd. Det är därför särskilt viktigt att den statliga och lokala nivån har en ömsesidighet, annars äventyras den kommunala konsumentvägledningen. SKL:s uppfattning är att stödinsatserna inom det uppsökande arbetet måste bli mer effektiva när

det gäller att nå ut med information om konsumentstödet och att stödja enskilda i att bli medvetna konsumenter. Det arbetet förutsätter lokal kännedom och lokal närvaro. Det är viktigt att man följer och utvärderar utvecklingen av hur den nationella rådgivningen påverkar den lokala konsumentrådgivningen.

Konsumentvägledarnas förening anser att samma telefonnummer som ingång till konsumentstödet skulle underlätta för konsumenterna att nå fram till konsumentstödet. För de konsumenter som idag saknar konsumentvägledning skulle förslaget innebära en stor förbättring och likaså för de som bara har tillgång till vägledning några få timmar per vecka. Vi tror dock inte att 25 heltidstjänster är tillräckligt för att möta behovet av vägledning och risken för långa telefonköer är stor. Konsekvensen av det skulle bli ett fortsatt svårtillgängligt konsumentstöd. En annan problematisk fråga som vi ser är gränsdragningen mellan first- och second-line support. Vilka frågor ska stanna hos first-line och vilka ska hänvisas till second-line? Om konsumentens hemkommun har god bemanning och stor kompetens, ska då fler ärenden hänvisas till second-line? Utredaren nämner att ”enklare frågor” ska hanteras av first-line support men någon definition av vad som ska anses utgöra enklare frågor lämnas inte. Utredningen lämnar oss i fullständig ovisshet beträffande hur gränsdragningen ska ske och av vem. Modellen first- och second-line support förutsätter att det finns en second-line support. Vi är övertygade om att många kommuner kommer att skära ner eller ta bort sin vägledning om förslaget antas, inte minst de 50 kommuner som idag enbart köper direktrådgivning från en annan kommun. Hur ska Konsumentverket hantera de konsumenter som har behov av second-line support om ingen sådan längre finns? Inte heller detta ger utredningen något svar på. Vägledningen i kommunerna innebär att konsumenterna i många fall behöver och får konkret hjälp med sitt ärende genom att vägledaren t.ex. kontaktar näringsidkaren och försöker nå en lösning. Vi befärar att en konsekvens av ett minskat kommunalt stöd skulle bli att allt fler konsumenter ser sig tvingade att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) med sina reklamationer. Handläggningstiderna hos ARN har ökat med drygt 25 procent jämfört med samma tidsperiod föregående år (ARN:s årsredovisning för 2011) till följd av det förenklade anmälningsförfarandet och redan idag tar det i vissa fall ca nio månader för konsumenterna att få sina ärenden prövade. Det är rimligt att anta att kombinationen av ”en väg in” och ett avvecklat stöd i kommunerna genererar ännu fler anmälningar till ARN. Ännu längre handläggningstider hos ARN skulle medföra stora negativa konsekvenser för konsumenterna som får sväva i ovisshet länge. Ett troligt scenario är även att färre näringsidkare följer ARN:s rekommendationer om tiden mellan anmälan och rekommendation blir alltför lång.

Ljungby kommun anser inte att uppdelningen mellan arbetsfördelning- First-line och Second-line support leder till ett bättre likvärdigt stöd då ett centraliserat konsumentstöd ökar avståndet till konsumenterna och endast kan stå för en enklare rådgivning som vänder sig till de personer som redan aktivt vet hur man söker stöd. Ljungby kommun ser också en svårighet i arbetsfördelningen, var olika ärenden hör hemma, och ifrågasätter därför utredningens förslag på uppdelning i first-line och second-line support. Eftersom inte alla kommuner har KVL så kommer det inte att bli en likvärdig service i second-line support. Ljungby kommun ser det som troligt att behovet för konsumenter att behöva kontakta KVL inte kommer att minska. Vår bedömning är, byggt på erfarenhet av att ha drivit Konsument Södra Småland i 7 år, att många konsumenter vill ha den extra hjälpen

som de i större grad kommer att kunna få från KVL. Risken finns att det centraliserade konsumentstödet kommer att hänvisa många ärenden vidare till second-line support, alltså bland annat KVL. Detta gäller speciellt de mer omfattande ärendena. Därför kommer behovet av ett starkt kommunalt konsumentstöd finnas kvar.

Habo kommun anför att införande av en direktvägledning på riksnivå skulle medföra att en liten kommun som Habo omprövar sitt engagemang i en gemensam konsumentrådgivning med grannkommunerna. Det är heller inte troligt att en uppsökande verksamhet till konsumenter och näringsidkare i kommunen utvecklas, trots att Konsumentverket får ett utökat uppdrag att stödja kommunerna i den uppsökande verksamheten mot konsumenter. En eventuell framtida användning av sociala medier i en riksvägledning kommer emellanåt att kräva en vidarebefordran av frågor till kommunerna. Mediet kräver en snabb handläggning, som kan vara svår för en liten kommun att leva upp till. I brist på lokal kompetens kan det också bli svårt att hitta rätt i den kommunala organisationen. Kommunen ser nuvarande lösning med en gemensam konsumentvägledning för ett antal närliggande kommuner som en bättre lösning än införande av en direktvägledning av Konsumentverket för hela landet. I stället för att lägga resurser på att bygga upp en ny direktrådgivning i Konsumentverkets regi, kan resurserna läggas på befintlig verksamhet i kommunen. Genom att ge kommunen ett anslag särskilt riktat till konsumentvägledning, ges resurser till att utöka och ytterligare synliggöra verksamheten. Med nuvarande ordning kan även den enskilde konsumenten träffa vägledaren personligen, vilket knappast är möjligt om direkt rådgivning tillhandahålls av Konsumentverket. Ytterligare en aspekt är att konsumenten som behöver återkomma i sitt ärende troligen inte, med föreslagen direktrådgivning, kommer att få tala med samma vägledare utan hamnar hos någon annan och måste därför redogöra för sitt ärende varje gång. Konsumentvägledningen har också god kontakt med näringslivet lokalt som leder till även företagen vänder sig till konsumentvägledningen för att rådfråga i konsumentärenden, vilket gagnar konsumenterna i slutändan. Detta kommer troligen att upphöra om det blir en direktvägledning på riksnivå.

Hudiksvalls kommun anser att förslaget behöver kompletteras med förslag om ytterligare stärkt lokalt konsumentstöd, utöver den funktion för uppsökande verksamhet som ryms i förslaget. Kommunernas nära och tillgängliga konsumentvägledning är av stor betydelse för många människor. För det "förebyggande" arbetet med att stärka konsumentmedvetenheten har centrala insatser en stor betydelse. När det kommer till att hjälpa konsumenter som hamnat i svåra relationer och komplicerade frågor med konsumentperspektiv, är däremot den lokalt tillgängliga vägledningen mycket viktig. Vi anser att förslaget skulle innehålla mer tydlig satsning på den lokala konsumentvägledningen. Kommunen anser också att betänkandet fokuserar för lite på svaga konsumentgrupper. I Hälsingland har många invånare fortfarande inte tillgång till Internet och sociala medier. Det handlar företrädesvis om äldre i glesbygd, invandrare, funktionshindrade och ekonomiskt svaga grupper. Telefon och besök till en lokalt känd konsumentvägledning som kan nås utan att behöva knappa sig fram, sitta i långa telefonköer eller lyssna på en telefonröst som snabbt ger information hur man ska ta sig vidare för att eventuellt komma till rätt person som kan ta hand om konsumentens specifika ärende är en framgångsfaktor. Kommunens konsumentvägledning ska erbjuda ett konsumentstöd där konsumenterna befinner sig. Den personliga kontakten är

nödvändig, speciellt för samhällets svaga grupper när man som konsument hamnat i situationer där hjälp behövs. I svårare konsumenttvister kan medling tillämpas på plats hos kommunens konsumentvägledning. I ett callcenter för hela Sverige blir det svårt att följa upp varje enskilt konsumentärende. Det blir svårare för konsumenten att "hitta rätt". Konsumenternas engagemang kommer att bli lägre med en central service.

Enköpings kommun anför att en nationell rådgivningsservice till viss del kan skapa möjligheter för kommunens konsumentvägledning att lägga mer resurser på uppsökande verksamhet mot kommuninvånarna och mot det lokala näringslivet. Detta är positivt eftersom det finns behov av särskilt stöd och information till vissa grupper. Enköpings kommun anser att det är viktigt att förtydliga rollerna och samarbetet mellan en nationell rådgivningsservice och den lokala konsumentrådgivningen. Den kommunala rådgivningen skapar kontinuerlighet och möjligheten att följa upp processer, vilket kan vara svårt att uppnå genom en nationell vägledningsservice. Som betonas i utredningen är den lokala anknytningen och möjligheten till fysiska möten viktig i många ärenden. Det är, som lyfts fram i utredningen, viktigt att utöka samarbetet mellan kommuner och län. På detta sätt kan man fånga upp problem och utifrån dessa utveckla det förebyggande och uppsökande arbetet. Kommunerna behöver stöd, mätverktyg och information om framgångsrika projekt både på nationell och på lokal nivå.

Nacka kommun anser vad avser idén om ett callcenter att det är positivt med en ambition att erbjuda konsumenterna i landet ett likvärdigt stöd oavsett var man bor. Kommunen noterar att förslaget utgår från ett system där 25 personer föreslås tillhandahålla direktrådgivning till alla landets konsumenter, jämfört med de 135 årsarbetstjänster som gör detsamma i dagsläget. Nacka anser det som viktigt att man konstaterar att alla de mer komplexa frågeställningar som man inte kan lösa i "first line" på ett smidigt sätt kan slussas över till kommunernas "second line". Nacka kommuns erfarenhet är att det för konsumenten finns ett mervärde i att kunna få återkomma i sitt ärende till samma person om det uppstår fler frågor i ärendet, något som kommunens second line kan erbjuda. Den föreslagna strukturen med både hemsida och callcenter synes syfta till att vara en väg in för konsumenten. Nacka kommun – som idag arbetar efter en sådan modell – står bakom ett sådant synsätt. Man skall dock inte bortse från att det kan finnas svårigheter att nå detta mål eftersom det finns flera organisationer som konsumenten kan behöva kontakta. Upplägget bygger på att konsumenten först ska kontakta callcentret och därefter kan hamna i att ombes kontakta sin lokala konsumentrådgivare för det fall frågan är av en mer komplex karaktär. Det är centralt att man skapar mycket goda flöden mellan callcentret och kommunernas rådgivning för att inte strukturen ska uppfattas som tidsödande och krånglig av konsumenten. Nacka kommun konstaterar att det oavsett en central rådgivning finns en vinst med att tillhandahålla rådgivningen på lokal nivå. I en lokal rådgivningsfunktion ges andra möjligheter till samarbete med aktörer såsom budget- och skuldrådgivare, lokalpress, lokala näringsidkare etc. Genom att samarbeta med budget- och skuldrådgivning fångas många konsumentrelaterade ärenden upp som annars skulle resultera i en skuldsättning. Ett exempel på en sådan situation kan vara en skuld som inte har en avtalsrättslig grund och som man därmed kan bestrida. Vidare finns en stor fördel med att kunna förebygga lokala konsumenträttsliga problem genom att gå ut i lokaltidning med riktad information om ett aktuellt problem. I och med att den lokala konsumentrådgivaren en naturlig kontaktväg till näringsidkare leder det till att man kan

undvika en långtgående tvist genom ett medlingsförfarande. Dessa effektiva sätt att nå konsumenter är även ur ett processekonomiskt perspektiv värdefulla att bevara och se som ett viktigt komplement till en nationellt callcenter.

Skellefteå kommun instämmer inte i betänkandets förslag om att inrätta en direktrådgivning placerad på Konsumentverket. En lokal och väl utbyggd konsumentvägledning är viktig för att få ett gott konsumentskydd och en fungerande lokal marknad. En väl fungerande konsumentvägledning är bra både för konsumenter och för näringsidkare.

Borås stad anser att en nationell elektronisk rådgivning och ett callcenter hos Konsumentverket bara kan bli ett komplement i enklare frågeställningar, dvs. i frågor där ett råd räcker för att få ärendet uppläsat. När det gäller mer komplicerade reklamationer, och framförallt för svaga konsumenter, behövs ofta ytterligare kontakter vid kanske upprepade tillfällen samt hjälp med att kontakta motparten. Ett callcenter, bedöms, göra nytta för starka konsumenter som är i behov av att stämma av att de tänker/ agerar rätt och inte behöver återkomma. Utredningens betoning av vikten av förebyggande arbete är positiv, men frågan är om en nationell informationstjänst verkligen skulle frigöra något utrymme hos kommunerna. Enligt Konsumentverkets statistik, som bygger på Borås egna kontaktuppgifter avlämnade i Portalen (kommunernas samlade uppgifter om reklamationer, förebyggande arbete etc.) så lämnar vägledarna i Borås (3 personer) ca 1 040 personer enskild kvalificerad konsumenträttslig rådgivning per person och år. Om en nationell funktion skulle ge stöd på samma nivå som idag sker i Borås skulle det innebära en stab om ca 130 personer. Ett bättre alternativ för att utveckla konsumentstödet är att införa ett obligatorium för kommunerna, dvs. att konsumentverksamheten, liksom budget- och skuldrådgivningen, bör vara lagstadgad. Skillnaderna mellan kommunerna skulle kunna göras minimal om resurser tilldelas utifrån invånarantal och om det krävdes en specifik utbildning för vägledarna för att upprätthålla en god och likvärdig kompetens. Just de kommunala konsumentvägledarnas upparbetade kontakter med företag förenklar för konsumenten och seriösa näringsidkare uppskattar att diskutera ärenden med vägledare som kan sin sak. De goda och upparbetade kontakterna mellan näringsliv och konsumentverksamhet som underlättar samarbetet kommer att försämrats om fokus i den kommunala verksamheten i allt för hög grad flyttas till att endast arbeta förebyggande gentemot konsumenterna. Det finns en risk att oseriösa företagare i en sådan situation kan komma att utnyttja det övertag som det skulle innebära att det lokalt inte längre kommer att hållas ett vakande öga på specifika företag. Även omvärldsbevakningen och den kunskap om nya samhällsfenomen som arbetet med individärenden ger skulle försämrats. Inrättandet av en nationell rådgivning bör alltså vara ett komplement till den kommunala konsumentverksamheten och inte ett alternativ. Det är av stor vikt att varje kommun har en fungerande konsumentrådgivning till stöd för de svagaste personerna i samhället. Det förebyggande arbetet är en viktig del i konsumentstödet.

Konsument Uddevalla vill betona att de till fullo ställer sig bakom det remissyttrande som insänts från Konsumentvägledarnas förening, men vill dessutom uttrycka de farhågor som vi ser ur deras kommuns perspektiv. Eftersom de säljer konsumentvägledning till två mindre grannkommuner så är de ganska säkra på att den upphandlingen kommer att upphöra om utredningens förslag blir verklighet. Då blir konsekvenserna inte bara att

dessa kommuner kommer att sakna second-linesupport, det innebär också att deras kommuns ekonomi för konsumentvägledning blir sämre och vad det får för konsekvenser vet de inte idag, men risken för nedskärningar är uppenbar och då blir det inte tid över för så mycket förebyggande arbete som det de byggt upp och är så framgångsrika med idag.

Karlstads kommun anser att Konsumentverket ska ges ansvar för att vägleda konsumenter i enskilda fall. Detta kommer att stämma bättre överens med allmänhetens förväntningar på Konsumentverkets arbete. Dessutom är den personliga kontakten en ett bra komplement till den elektroniska informationstjänsten. Det är oklart om 25 tjänster kommer att vara tillräckligt för att möta behovet och antalet bör värderas på nytt när verksamheten kommit igång.

Luleå kommun reserverar sig mot förslaget i utredningen. Det kan gynna de aktiva konsumenterna i kommuner som i dag saknar konsumentvägledning, men de svaga konsumenterna blir inte hjälpta av en web-sida och ett nationellt telefonnummer. Risken är överhängande att kommuner som i dag köper konsumentvägledning av annan kommun eller har små resurser i den egna kommunen lägger ner och hänvisar till Konsumentverket i stället. Andelen konsumenter utan lokal konsumentvägledning befaras därmed öka. Det är väldigt viktigt med den lokala anknytningen, både för konsumenter och näringsidkare.

Östersunds kommun tillstyrker förslaget under förutsättning att den centrala konsumentvägledningen med konsumenten i fokus blir tillgänglig för de grupper som behöver mest stöd. Kommunen betonar betydelsen av det personliga mötet för framförallt svaga konsumenter. All satsning som sker för utsatta konsumenters skull är naturligtvis positivt. Ett stöd bör dock utformas på ett sätt som är ett optimalt sätt att stötta svaga konsumenter. Förslaget innebär inte den bästa tänkbara lösningen. Förslaget gynnar resursstarka, medvetna och välutbildade konsumenter som har förmåga att ta kontakt med en central instans. Förslaget gagnar däremot inte de utsatta som behöver stöd mest, personer som är resurssvaga, som inte törs ta kontakt med en central instans och som inte har tillgång till internet eller smartphones. Det är den personliga kontakten och mötet med konsumentvägledaren dessa utsatta konsumenter behöver. De konsumenter som behöver stöd gör det genom en hel process. De behöver möta samma person i olika skeden av den processen mot en näringsidkare. Det är tveksamt om det är möjligt för en panel inom Konsumentverket att ordna det så att konsumenten får tala med samma person genom hela processen. Med konsumenten i fokus borde ett lagförslag istället ha inneburit en lösning liknande den budget- och skuldrådgivning som finns i kommunerna eller den energi- och klimatrådgivning som också finns i kommunerna sedan 1998 med stöd av 1997 års förordning om bidrag till kommunal energi- och klimatrådgivning. Det är på lokalplanet man bäst kan nå ut med ett konsumentstöd.

Upplands Väsby kommun stödjer förslaget och understryker att kravet på en kommunal obligatorisk konsumentverksamhet inte är att föredra. Upplands Väsby kommun vill betona att en fungerande samverkan inte kräver en, inom kommunen, central konsumentvägledarverksamhet. Den lokala sakkunskapen finns ute på kontoren varför de är mest lämpade att informera och delta i samverkan med andra aktörer.

Västerås stad anser att förslaget leder till att konsumenterna kan få en förbättrad och lättillgänglig service för enklare konsumentjuridiska frågor via den elektroniska informationstjänsten och Konsumentverkets first-line support. Detta kan skapa utrymme för kommunerna att utveckla den uppsökande verksamheten mot sina kommuninvånare inklusive näringsidkare. Utrymme skapas för att förstärka vägledningen till sårbara och utsatta konsumenter. Det vore mycket olyckligt om vissa kommuner inte skulle prioritera second-line supporten eftersom det skulle drabba sårbara och utsatta konsumenter extra hårt då de inte får tillräckligt stöd av de tjänster som erbjuds nationellt. Det är mycket viktigt att direktvägledningsverksamheten finns kvar på lokal nivå.

Strängnäs kommun anser att förslaget om ett rikstäckande callcenter "ett nummer in", inte känns bra. De negativa effekterna av förslaget blir att lokalkännedom och den lokala förankringen försvinner eftersom de personer som svarar på frågor kommer att sitta i Karlstad och de generella svar som ges blir opersonliga och kan bli svåra för den enskilde konsumenten att applicera på sitt problem. Tanken är att ca 25 tjänster ska bemanna denna tjänst och det är en rikstäckande tjänst vilket kan leda till långa väntetider och stor irritation får den enskilde konsumenten. Om man har svårt att tolka de svar man får finns inte möjligheten att träffa den som vägleder. För att få rätt handledning krävs i många fall att avtalshandlingar m.m. kommer vägledaren till del, men någon sådan möjlighet kommer inte att finnas. Fördelarna med att Konsumentverket föreslås få ett rikstäckande vägledningsansvar är att alla kommuner/ konsumenter har tillgång till vägledning under kontorstid vardagar oavsett om de har egen konsumentvägledning eller ej. All kompetens kommer att sitta samlad på samma ställe och det ska underlätta för konsumenten att snabbare få ett svar på sin fråga och pga. längre öppettider blir tillgängligheten större för den enskilde konsumenten. Det kommer även att ge kommunernas vägledare mera tid till förebyggande arbete.

Botkyrka kommun anser att förslaget att Konsumentverket ska vägleda enskilda konsumenter är positivt och därmed säkerställs en lägsta nivå för direktrådgivning till enskilda över hela landet. Konsumentverket är en naturlig ingång för konsumenter som söker direktvägledning per telefon. Många som kontaktar den kommunala konsumentvägledningen har blivit hänvisade till kommunen efter att de varit i kontakt med Konsumentverket och blandar ihop konsumentrådgivaren med Konsumentverket eller Konsumentombudsmannen. Strukturen med en rikstäckande kontaktyta mot konsumenten där webbadress och telefonnummer kan kommuniceras som ett paket är en fördel i marknadsföringssyfte och kan leda till att fler får kännedom om konsumentstödet. Att Konsumentverkets vägledning ska bemannas med 25 årsarbetskrafter är däremot inte rimligt i jämförelse med den kommunala konsumentverksamhetens 135 årsarbetskrafter i hela landet år 2012 där den övervägande delen av konsumentvägledarnas tid läggs på direktvägledning (enligt Konsumentverkets rapport 2012:4). Man kan därmed anta att den first-line support som erbjuds blir av ett yttligare slag än vad konsumentvägledare kan erbjuda idag och att många ärenden ändå kommer att hamna hos den kommunala konsumentverksamheten. Det blir då inte ett likvärdigt stöd för hela landet vilket var tanken utan mer av en lägsta nivå och skillnader

kommuner emellan kvarstår. Frågan är till exempel om Konsumentverkets first-line support kommer att återkomma till konsumenten efter att ha undersökt mer komplicerade frågor vidare, om man kommer att kontakta näringsidkare och medla i tvister med konsumenter och om det blir möjligt för konsumenten att återkomma till samma vägledare vid ett senare tillfälle angående samma ärende. För att säkerställa ett likvärdigt konsumentstöd skulle Konsumentverket behöva mer resurser för sin direktrådgivning med representanter på lokal eller regional nivå samt ett ansvar även för den uppsökande verksamheten på lokal nivå. Alternativet vore att utnyttja den lokala förankring som redan finns i den kommunala konsumentverksamheten och som incitament till kommunerna erbjuda ett statligt stöd liknande det som erbjuds kommuner med energi- och klimatrådgivning.

Jönköpings kommun anser att förslaget om att inrätta en statlig direktvägledning innebär en risk att kommuner, som till exempel har samarbetsavtal, väljer att inte längre ingå i ett sådant samarbete. Det drabbar dels konsumenterna i samarbetskommunerna som riskerar stå utan konsumentvägledning, men även kommunen som står som huvudman för samarbetet genom minskade intäkter och risk för neddragning av verksamheten. Jönköpings kommun anser att utredningens förslag, med en first och en second line support, inte är en optimal lösning. Precis som en webbaserad informationstjänst kan inte alla konsumenter ta till sig en centraliserad direktvägledning utan behöver ett personligt möte. Jönköpings kommun ser bibehållen nuvarande organisation som en bättre lösning än införande av en direktvägledning för hela landet. I stället för att bygga upp en ny organisation i Konsumentverkets regi, kan resurser läggas på befintlig verksamhet i kommunen. Genom att ge kommunen anslag, särskilt riktat till konsumentvägledning, ges möjlighet till att utöka och ytterligare synliggöra verksamheten. Staten, genom Energimyndigheten, ger bidrag till kommunal energi- och klimatrådgivning i kommunerna och ett liknande fortfarande skulle kunna göras även för kommunal konsumentvägledning.

Miljönämnden i Helsingborgs stad anser att förslaget om en väg in med gemensamt telefonnummer, e-postadress och en webbplats är mycket bra. Det blir lätt för konsumenten att hitta rätt och med rätt marknadsföring kan det bli allmänt känt var en konsument kan vända sig för hjälp. Utredningen tar upp att konsumentrådgivningen inte ska ge råd till näringsidkare. Ett sådant förslag innebär att en viktig kanal för att sprida kunskap om konsumentregler försvinner. Om näringsidkare får råd i de konsumenträttsliga ärenden som de har med konsumenter, så höjs kunskapsnivån i näringslivet vilket gagnar hela konsumentkollektivet. Miljönämnden anser därför att det är både kostnads- och tidseffektivt att konsumentrådgivningen ger råd till båda parter i konsumenträttsliga ärenden. Utredningen anser vidare att konsumentrådgivningen inte ska ge hushållsekonomisk rådgivning. Miljönämnden anser att det är viktigt att konsumentrådgivningen har kvar viss hushållsekonomisk rådgivning som rör t.ex. fakturor, inkasso, kronofogdemyndigheter och enklare budgetråd då dessa frågor har nära

samband med konsumenträttsliga ärenden. Det framgår inte tillräckligt tydligt hur kommunerna ska drivas att genomföra det förebyggande arbetet.

Bodens kommun reserverar sig mot utredningens analys då den lösning som föreslås inte gör konsumenter mer aktiva, utan försämrar den befintliga konsumentvägledningen och försvårar den förebyggande verksamheten.

Gävle kommun anser att förslaget att det byggs en direktvägledning via ett nationellt telefonnummer, "en väg in" underlättar för konsument och ger alla konsumenter tillgång till vägledning. Men vi anser inte att den ska organiseras som ett callcenter på en ort. Att få känna till och använda den kommunala konsumentvägledningen beror förmodligen till viss del på att det varierar så stort i landet. Från inget till mycket. Många kommuner väljer också att inte marknadsföra sina vägledningar på grund av att verksamheten är så liten att den inte skulle kunna möta en ökad efterfrågan från konsumenter. Satsas det på lokal regional nivå så kommer den också att användas av medborgarna. Man bör utveckla redan befintlig konsumentverksamhet och utveckla den till ett rikstäckande likvärdigt stöd och inte starta ett nytt callcenter. Gävle kommun stödjer inte utredningens förslag till organisation som innebär en uppdelning av telefonrådgivning och personlig rådgivning utan istället utforma konsumentstödet på liknande sätt som i Finland med regionala rådgivningcentra som även ska ha ansvaret för det förebyggande arbetet. Samhällets utveckling och krav på medborgarna att vara kunniga konsumenter stöder behovet att genomföra ett obligatorium. Fortsätt att bygga på en verksamhet som funnits i Sverige sen 70-talet och som är känd för medborgarna. Vägledare känner den lokala marknaden och dess aktörer.

Piteå kommun avstyrker betänkandets förslag att Konsumentverket ska ha ansvar för att ge vägledning till enskilda konsumenter i köp- och avtalsrättsliga frågor samt inom sitt verksamhetsområde informera och vägleda konsumenter i syfte att möjliggöra för konsumenter att göra medvetna och informerade val. Piteå kommun avstyrker också förslaget att Regeringen bör ge Konsumentverket i uppdrag att utveckla och tillhandahålla en rikstäckande direktvägledning som innebär vägledning per telefon och skriftlig vägledning. Redan i dagsläget har inte betänkandet klart och tydligt beskrivit skiljelinjen mellan Konsumentverket och den kommunala konsumentvägledningen när det gäller vilken tidsvinst den kommunala konsumentvägledningen får genom att Konsumentverket agerar First line. Denna otydliga gränssättning försvårar inte enbart för den enskilde konsumenten att förstå vilken roll Konsumentverket har respektive vilken roll den kommunala konsumentvägledningen har gentemot konsumenterna. Det försvårar också för den kommunala konsumentvägledningen att veta var gränsen för Konsumentverkets ansvar går respektive gränsen för kommunen. En viktig beståndsdel för att kunna erbjuda ett gott konsumentskydd och ha en väl fungerande lokal marknad är en lokalt förankrad och resursstark konsumentvägledning med en närhet till konsumenterna. Såväl konsumenter som lokala näringsidkare gynnas av en välfungerande konsumentvägledning. Den kommunala konsumentvägledningen har ofta möjlighet att underlätta

reklamationshanteringen lokalt, samt möjlighet att medla i tvister tack vare en god lokal kännedom. Ofta behöver också konsumenten praktisk hjälp med att formulera skriftliga svar och bestridanden, vilket inte går att utföra via telefonrådgivning. Att bara ha en webbtjänst att tillgå samt telefonkontakt med en rådgivare långt borta är inte tillräckligt för personer som på grund av oförmåga av något slag har svårt att förstå muntlig eller skriftlig information och som därigenom är i behov av att träffa en rådgivare personligen. En väl utbyggd konsumentvägledning har också möjlighet att arbeta förebyggande och stödjande till många grupper i samhället. Eftersom kommunen inte anser att Konsumentverket ska ägna sig åt direktvägledning avstyrker Piteå kommun betänkandets förslag (se 10.7.2), att Regeringen ska ge Post- och telestyrelsen, Energimarknadsinspektionen, Statens energimyndighet och Finansinspektionen i uppdrag att verka för att konsumentbyråerna inom ramen för respektive byrås ändamålsbeskrivning samverkar med Konsumentverket i dess utveckling och tillhandahållande av en direktvägledningstjänst.

Malmö kommun anser att förslaget att utveckla en nationell direktrådgivningsfunktion kan upplevas som ett positivt komplement till den kommunala rådgivningen och en möjlighet att hjälpa de många konsumenterna som ringer från andra kommuner i regionen som inte erbjuder någon rådgivning eller som har en mindre utbyggd rådgivning. Malmö kommun efterlyser en tydligare struktur för dialog och samverkan mellan statliga, kommunala, privata, fackliga och ideella aktörer får att bättre utveckla det strategiska arbetet och samordna insatser. Befintliga fora, som till exempel konsumentdagarna, hade kunnat utvecklas för att bli en del i en mer jämlik och strategisk samarbete över sektorsgränserna får att driva konsumentarbetet mer aktivt. Dessutom ska konsumenterna vara informerade om huruvida de varor och tjänster som konsumeras är skapade enligt avtalsenliga villkor.

Storumans kommun instämmer inte i utredarens förslag att Konsumentverket ska ha ansvar att i första linjen ge konsumenterna vägledning. Storumans kommun tror inte att detta förslag ökar tillgängligheten för de konsumenterna som är i störst behov av vägledning.

Sollefteå kommun ser nackdelar med utredningens förslag att inrätta en direktrådgivning placerad på Konsumentverket och anser inte att central konsumentvägledning bör införas. Förslaget "En väg in" kan bli ett bra komplement till kommunernas konsumentvägledning. En förutsättning är dock ett lagförslag liknande det som finns för budget- och skuldrådgivning. En andra förutsättning är ett statligt stöd liknande det som utgår till kommuner som bedriver energi- och klimatrådgivning. Verksamheten bör då bekostas av staten för att utjämna de skillnader som finns i kommunerna idag. Behoven av ett konsumentstöd kan bättre tillfredsställas med en obligatorisk konsumentverksamhet. Det kan bli en viss förbättring med en statlig callcenterrådgivning för de konsumenterna som idag saknar konsumentvägledning (drygt 600 000 personer varav ca 300 000 i Stockholm). En lokal och väl fungerande konsumentvägledning är viktig för ett gott

konsumentskydd och en fungerande marknad. Utredningens förslag gör att viktig kunskap och kompetens kan gå förlorad om kommuner tar bort den direkta rådgivningen.

Kommunstyrelsen i Falköpings kommun uppfattar att den nationella rådgivningen kommer att ha en begränsad omfattning såväl till innehåll som bemanning. Förekomsten av en kommunal konsumentverksamhet blir därmed en fortsatt viktig del i det framtida konsumentstödet. Den kommunala konsumentvägledningen är med hänsyn till det kommunala självstyret en frivillig funktion och ett möjligt scenario är att fler kommuner än i dag kommer att avstå konsumentverksamhet när det finns en nationell vägledning. Vissa konsumentgrupper riskerar att helt och hållet stå utanför ett personligt konsumentstöd. I åtanke finns närmast konsumenter med olika funktionshinder eller språkliga hinder.

Karlskrona kommun instämmer i förslaget att Konsumentverket ska ha ansvar för direktvägledning åt konsumenter som ett stöd till det it-baserade stödet. Vi menar att det blir likvärdigt för alla i landet att få tillgång till personligt kontakt i konsumentfrågor via telefon eller brev. Vi menar dock att det finns en risk, som också utredaren pekar på i viss mån, att vissa kommuner kommer att reducera eller dra in sin verksamhet med lokal konsumentvägledning och istället enbart förlita sig på Konsumentverkets konsumentvägledning. Av utredningen framgår att man initialt skulle tillsätta 25 tjänster för hela landet, vilket vi bedömer som knappt tilltaget.

Landskrona stad anför. Det är positivt med en tydlig struktur för konsumenterna med "en väg in", en tydlig aktör (Konsumentverket) med samordningsansvar och first-line support.

Eslövs kommun anför. Konsumenten i centrum handlar inte om en verksamhet som startar från noll utan om att eventuellt genomföra betydande förändringar av en befintlig verksamhet. Sådana förändringar måste vara väl utredda och förslagen väl motiverade. Förändringarna bör också ha stöd av de personer som idag arbetar inom verksamheten. Så bedöms inte vara fallet i tillräcklig grad. I betänkandet ingår att Konsumentverket framöver även ska få i uppgift att ge allmänheten direktrådgivning, istället för att avvisa sådana frågor. All förstärkning som kan ske för att ge stöd åt konsumenter som behandlats fel måste ses som positivt. Förslaget innebär en förbättring för de konsumenter som idag saknar direktrådgivning i sin hemkommun. Samtidigt riskerar förslaget att medföra en försämring för de konsumenter som idag har tillgång till direktrådgivning i sin hemkommun.

Nässjö kommun delar utredarens förslag skulle leda till negativa konsekvenser för den enskilde konsumenten. Vi ser en stor fara att förutsättningarna skulle försämrats ännu mer genom utredningens förslag med en First-line och en Second-line support. Det är redan idag en bristfällig lokal förankring i många delar av landet och den skulle förmodligen öka. Nässjö kommun anser att det är en direkt försämring för konsumenten att lägga de statliga resurserna endast på ett centraliserat konsumentstöd. Nässjö kommun ser istället att ett ökat behov av resurser tillförs kommunerna och den kommunala

konsumentverksamheten. Nässjö kommun anser att denna uppdelning leder till ett sämre stöd då ett centraliserat konsumentstöd ökar avståndet till konsumenterna och endast kan stå för en enklare rådgivning som vänder sig till de personer som redan aktivt vet hur man söker stöd. Nässjö kommun ser också en svårighet i arbetsfördelningen, var olika ärenden hör hemma, och ifrågasätter därför utredningens förslag på uppdelning i first-line och second-line support. Eftersom inte alla kommuner har kommunal konsumentvägledning så kommer det inte att bli en likvärdig service i second-line support. Nässjö kommun ser det som troligt att behovet för konsumenter att behöva kontakta kommunal konsumentvägledning inte kommer att minska. Vår bedömning är, byggt på erfarenhet av att ha drivit Konsument Höglandet i 20 år, att många konsumenter vill ha den extra hjälp som de kan få från kommunal konsumentvägledning. Risken finns att det centraliserade konsumentstödet kommer att hänvisa många ärenden vidare till second-line support, alltså bland annat kommunal konsumentvägledning. Detta gäller speciellt de mer omfattande ärendena. Därför kommer behovet av ett starkt kommunalt konsumentstöd finnas kvar. Nässjö kommun är övertygade om att en kommunal konsumentvägledning med lokal förankring, kunskap och erfarenhet behövs. Nässjö kommun anser att utredningen bygger på att kommunal konsumentvägledning ska ta det största ansvaret för det förebyggande arbetet, samt för den mer djupgående rådgivningen. Istället anser vi att de i utredningen föreslagna 25 nya tjänsterna centralt prioriteras om som resurser till kommunerna. På detta sätt finns det möjligheter med utökade resurser att fortsätta det lokala arbetet med det utåtriktade och förebyggande arbete.

Kungsbacka kommun anför. Förslaget att centralisera en rådgivningsverksamhet ser vi inte som positivt för kommunens invånare. Vi ser hellre att de ekonomiska resurserna (ca 25 milj) som utredningen vill lägga på en statlig myndighet för att bedriva den direktrådgivning som kommunerna idag utför, istället används får att utveckla den inarbetade verksamhet som kommunerna bedriver. Konsekvenser skulle troligen bli att fler kommuner satsar på både rådgivning och förebyggande arbete. Invånarna får nära till rådgivningen som har en lokal förankring både hos invånare och företag på orten. Kungsbacka kommun tror att utredningens förslag på att bemanna first-line support med 25 årsarbetare är lågt räknat för att kunna serva hela Sveriges befolkning.

Lunds kommun har inget principiellt att erinra mot förslaget att regeringen ska ge Konsumentverket i uppdrag att utveckla och tillhandahålla en rikstäckande direktvägledning, vilken bör inkludera vägledning per telefon och skriftlig vägledning med en initial bemanning med 25 årsarbetskrafter. Förvaltningen anser dock att ur kommunal aspekt kommer förslaget att innebära försämringar.

Norrköpings kommun är positiv till utredarens förslag om framtidens stöd till konsumenter. Att Konsumentverket tar ansvaret för first-line support är ett steg i rätt riktning. Rådgivningen blir likvärdig, effektiv och tillgänglig för landets alla konsumenter. Samtidigt får den lokala konsumentrådgivningen mer tid för uppsökande och förebyggande arbete. I dag väljer många kommuner bort det förebyggande arbetet eftersom first-line rådgivning tar för stor del i anspråk av den disponibla rådgivningstiden. Norrköpings kommuns uppfattning är också att framtidens stöd till konsumenter ska erbjudas mer förebyggande av den lokala konsumentrådgivningen, precis som utredaren föreslår. Problemen ska förebyggas, konsumenterna själva ska kunna göra bra val och

parterna, konsumenter och näringsidkare, i möjligaste mån lösa sina egna tvister. För att detta ska vara möjligt måste information, uppsökande och förebyggande arbete mot konsumenter och företagare få ett större utrymme i det framtida stödet för konsumenter i det lokala och regionala perspektivet.

Göteborg stad avstyrker förslaget om att Konsumentverket ska ha ansvar för att ge vägledning till enskilda konsumenter i köp- och avtalsrättsliga frågor samt att inom sitt verksamhetsområde informera och vägleda konsumenter i syfte att möjliggöra för konsumenter att göra medvetna och välinformerade val. Göteborg stad påpekar att den rådgivning som Konsumentverket föreslås ansvara för är väsensskild från den rådgivning Konsument Göteborg utför idag. Konsumenter som kontaktar oss gör detta för att de själva inte lyckas hitta svar på sina frågor på någon av de informationssidorna som redan existerar. Det förefaller osäkert att man via en webbsida ska kunna ersätta den personliga kontakten. Vi reserverar oss mot den definition av vägledningsbegreppet som görs nämligen ”att ge upplysningar och oförbindande besked. I den uppgiften ingår inte att tala om hur konsumenten bör hantera en fråga, agera ombud eller ge förslag på vilken vara som konsumenten ska välja utan vägledningens syfte är att upplysa och ge råd om vilka olika valmöjligheter som finns och vilka eventuella konsekvenser som kan följa.” De konsumenter som ringer vår telefonrådgivning efterfrågar just råd om hur de ska hantera en fråga, och skulle uppleva en klart försämrad konsumentrådgivning med detta arbetssätt. Enligt vår erfarenhet är det endast en liten del av de som ringer skulle bli betjänta av att bli guidade genom en webbsida. Sådana sidor finns redan, om än inte lokaliserade tillsammans, och anledningen att konsumenter trots detta väljer telefonen som kontaktyta är just att de vill förklara sin situation för en levande människa, som också har förmågan att ge dem det stöd och de råd de behöver. Detta gäller i allra högsta grad de grupper som är mest utsatta, och kanske inte ens har tillgång till en dator med internetuppkoppling. En telefon kan för många vara det enda sättet att kommunicera och på Konsument Göteborg gör vi bedömningen att det inte är en bra hjälp att i den utsatta situationen hänvisas till vägledning på en webbportal.

Sundbybergs stad anser att det är positivt att konsumenter som idag saknar konsumentvägledning ska kunna få det. Förslagets konstruktion med en väg in bra.

Förslaget i förhållande till den kommunala konsumentvägledningen (avsnitt 10.7.3)

Utredningens bedömning: Förslaget i avsnitt 10.7 leder inte till någon inskränkning i kommunernas möjlighet att även fortsättningsvis bedriva konsumentverksamhet med direktrådgivning. Förslaget leder till att det skapas ett utrymme för kommunerna att förbättra servicen mot sina kommuninvånare en bättre och mer lättillgänglig vägledning och till att arbeta mer uppsökande mot sina kommuninvånare och näringsidkare. Det är betydelsefullt att direktvägledningsverksamhet finns kvar på lokal nivå.

Pensionsmyndigheten konstaterar att utredningen baserar sitt förslag på att kommunerna fortsättningsvis kommer att stå för den lokala konsumentvägledningen. Pensionsmyndigheten ser emellertid inte att utredningens förslag säkrar den inriktningen.

Det bör därför övervägas i det fortsatta arbetet med utredningens förslag hur detta ska ske. Pensionsmyndigheten har genomfört en kundsegmentering som syftar till att tydligare kunna anpassa budskap och information inom pensionsområdet segmenteringen i kombination med annan omvärldsanalys kan ge oss en grund för en mer proaktiv och uppsökande verksamheten som vi ser ett behov av, vilket även det är i linje med utredningens förslag. Pensionsmyndigheten ser positivt på att genomföra uppsökande verksamhet i samverkan med andra och tror att det skulle gagna konsumenterna.

Energimyndigheten ser positivt på att utredningens förslag möjliggör för kommunerna att prioritera det uppsökande arbetet i större utsträckning än idag. Genom den uppsökande verksamheten kan fler konsumentgrupper fångas upp. Kommunen har i detta arbete en viktig roll genom sin lokala förankring som förmedlar lokalt och regionalt anpassad kunskap och som har en naturlig närhet till kommuninvånare och näringsidkare. Det uppsökande arbetet gentemot konsumenten går helt i linje med Energimyndighetens strategi för energi- och klimatrådgivningen och utgör en stor del av deras arbete idag. Energimyndigheten ser en risk att incitamenten för kommunerna minskar gällande den kommunala konsumentrådgivningen i och med de centrala resurser som tillsätts på Konsumentverket. Den lokala och regionala förankringen och kunskapen gällande många konsumentfrågor, däribland frågor kopplade till energi- och klimatområdet, är av stor vikt för att kunna tillhandahålla relevant och korrekt konsumentinformation. Det centrala konsumentstödet omfattning som utredningen föreslår ska finnas på Konsumentverket riskerar att minska incitamentet för kommunerna att ha ett eget konsumentvägledningsstöd. Detta i sin tur leder till att den lokala och regionala förankringen kan gå förlorad samt att den uppsökande verksamheten därmed inte får möjlighet att öka utan i stället riskerar att minska. Energimyndigheten förutsätter att Konsumentverket kommer att identifiera risker med att den kommunala verksamheten kan bli nedprioriterad i kommunerna och utforma och aktivt arbeta med stödjande aktiviteter och incitament för att stärka det lokala och regionala konsumentstödet gällande både konsumentvägledning och energi- och klimatrådgivning.

Post- och telestyrelsen (PTS) ser en risk att Konsumentverkets nya ansvar för konsumentrådgivning kan leda till att många kommuner sänker ambitionsnivån för den egna konsumentverksamheten vilket i förlängningen kan medföra en nedmontering av kommunal konsumentverksamhet, som är en viktig del av möjligheten att nå ut till konsumenter som inte känner till behovet av eller existensen av samhällets konsumentstöd. Det är mycket viktigt att arbeta för att kommunerna ökar eller behåller ambitionsnivån, då den kommunala verksamheten har stora fördelar genom bland annat möjligheten till lokal, uppsökande verksamhet och möjligheterna till fysiska möten. En försämring av den kommunala verksamheten vore mycket olycklig för bland annat grupper som av olika skäl, t.ex. genom funktionsnedsättningar eller språksvårigheter, har svårt att ta till sig information skriftligen eller per telefon. PTS ser positivt på att behovet särskilt understryks genom kravet på stöd till kommunernas uppsökande verksamhet i 3 §.

Finansinspektionen (FI) bedömer att den förslagna uppdelningen och gränsdragningen mellan "first-line support" och "second line support" i den nya vägledningstjänsten kan bli ett hinder mot att befintlig kapacitet och kompetens för vägledning tas tillvara,

framför allt i kommunerna. Strukturen och uppdelningen tar heller inte tillräcklig hänsyn till konsumentbyråernas ställning och unika kompetens inom respektive ansvarsområde.

Fastighetsmäklarinspektionen är tveksam till att förslaget skulle innebära en förbättrad och mer lättillgänglig service till kommuninvånare. Risken torde vara mycket stor att många kommuner kommer att avstå från en lokal verksamhet om det inrättas en nationell vägledning. Risken torde vara mycket stor att många kommuner kommer att avstå från en lokal verksamhet om det inrättas en nationell rådgivning. Även om förslaget inte ska ses som en inskränkning av kommunernas möjlighet att fortsättningsvis bedriva konsumentverksamhet bör risken för och konsekvenserna av en sådan effekt beaktas. Utredningen anger visserligen att Konsumentverkets vägledningsansvar mot enskilda konsumenter inte ska uppfattas som en exklusiv statlig angelägenhet, utan i stället ska ses som ett komplement till bl.a. den kommunala konsumentvägledningen. Men ändå används ordet "first-line support" om den nationella vägledningen och "second-line support" om den kommunala vägledningen, vilket ger ett annat intryck. Fastighetsmäklarinspektionen delar inte uppfattningen att den kommunala konsumentvägledningen bör vara begränsad till "second-line support", dvs. för frågor som kräver fysiskt möte, genomgång av mer omfattande skriftligt material eller som har lokal anknytning. Risken med att dela upp vägledningsansvaret på ett sådant sätt är att det som återstår av den kommunala konsumentvägledningen blir av så liten omfattning att kommuner lägger ner verksamheten.

Konsumentföreningen Stockholm är angelägna om att det lokala förebyggande arbete som sker i många kommuner; information och dialog med elever, speciellt sårbara och utsatta grupper, unga vuxna, arbetslösa med flera, inte rustas ner. Det är inte nog poängterat i utredningen. Det förebyggande arbetet kan aldrig kompenseras av ett nationellt call-center och webbplats. Föreningen anser att det arbetet ska vara en statlig angelägenhet på samma sätt som budget- och skuldrådgivningen och att kommunerna bör åläggas ett ansvar härför.

Yrkesföreningen för budget – och skuldrådgivare befävar att utredningens förslag kan leda till att den kommunala konsumentvägledningen kommer att skäras ner med argument att rådgivningen har ersatts på nationell nivå. Det kan leda till att kommuner drar in på konsumentvägledning och/eller inte ger arbetsuppgifterna den status och de resurser som behövs för att nå målsättningen med en hållbar och sund konsumtion med konsumenten i centrum. Det är positivt att det förebyggande, stödjande och uppsökande arbetet utfört av konsumentvägledarna har fått tyngd i utredningen. Det blir viktigt att den centrala och lokala verksamheten samordnas och samarbetar.

SKPF anser att som förslaget nu är utformat leder det till en försämring av det lokala konsumentarbetet. SKPF finner utredningens konsekvensanalys av ett genomförande av andra linjens konsumentvägledning tunt och naivt. De kommunala konsumentvägledarna har under de senaste åren levt under hot om avveckling, då varje form av frivillig kommunal verksamhet hotas av de ekonomiska realiteterna. Endast genom starka styrmedel som t.ex. tillskjutna resurser av olika slag, kan få den frivilliga verksamheten att

överleva och eventuellt stärkas. SKPF anser att den kommunala konsumentvägledningen är den allra viktigaste komponenten i en medveten konsumentpolitik. För det första har en stor del av våra medlemmar liten eller inga möjligheter att tillgodogöra sig konsumentvägledning per Internet. Många medlemmar har ingen dator och ännu fler har inte de kunskaper och färdigheter att med dator kunna använda första linjens webbportal. Istället krävs det möjligheter till en personlig kontakt genom den kommunala konsumentvägledningen. För det andra är den främsta vägen till starka och kunniga konsumenter lokalt förebyggande arbete i skolor och föreningsliv. Detta kan inte genomföras centralt från Stockholm genom en webbportal på internet. För det tredje bör den negativa utvecklingen av konsumentvägledarna hejdas och istället förstärkas. Idag råder det en orättvis fördelning mellan kommuner med utmärkt konsumentvägledning och kommuner utan någon konsumentvägledning. Den kommunala konsumentvägledningen bör förstärkas så att alla medborgare får tillgång till en likartad konsumentvägledning. SKPF föreslår istället att kommunerna får stimulansbidrag för att utveckla den kommunala konsumentvägledningen på samma sätt som bidragen till de kommunala energirådgivarna. SKPF befarar att den kommunala konsumentvägledningen kommer att drabbas om utredningens förslag på en andra linjens konsumentvägledning i föreslagen form genomförs. SKPF stöder i denna fråga de båda avgivna särskilda yttranden.

Folkuniversitetets erfarenheter visar att det finns ett stort behov av uppsökande arbete. Ekonomismarts öppna dialog med konkreta exempel som bas är mycket framgångsrik i att nå vår målgrupp och bidrar till att göra informationen relevant för deltagarna. Utbildningen bidrar även till att deltagarna möter kommunala budget- och skuldrådgivare och konsumentvägledare. Insatser såsom Ekonomismart kan således på sikt leda till att utsatta konsumenter, som informeras om de rättigheter de har och vet vart och hur de kan nå konsumentstödet, kan komma att tillhöra gruppen konsumenter som själva aktivt söker information.

Svensk Handel anser att det är svårt att se hur förslaget ska kunna fungera i praktiken, då det inte föreslås någon tydligare reglering av vilket uppdrag den kommunala verksamheten ska ha och i vilken omfattning skillnaderna mellan kommunerna inte kommer att försvinna. Med tanke på att den kommunala verksamheten är frivillig och hur olika kommunerna resonerar i dagsläget vad gäller konsumentvägledning föreligger dessutom en uppenbar risk för att ett flertal kommuner kommer att skära ner på sin konsumentverksamhet med hänvisning till förekomsten av "first-line support". Förslaget leder således inte till att alla konsumenter tillförsäkras konsumentvägledning i samma utsträckning, i vart fall inte i "second-line" support. Vidare föreligger den en del oklarheter om hur systemet ska fungera i praktiken och hur processerna ska utformas så att systemet blir ett verkligt stöd för konsumenter. För att undvika att konsumenten skickas runt mellan olika instanser är det en förutsättning att systemet är öppet och dynamiskt. Det får inte vara vattentäta skott mellan de olika instanserna utan konsumenten måste kunna vända sig till den kommunala verksamheten utan att först passera Konsumentverket. Det

saknas en övertygande analys om att kommunerna inte kommer att skära ner på den befintliga verksamheten utan istället kommer att utveckla densamma. Det finns ingen tydlig formulering av den statliga respektive kommunala verksamhetens uppdrag, omfattning eller finansiering. Mot denna bakgrund föreligger det en uppenbar risk att "second-line support" inte kommer att utvecklas i enlighet med utredningens bild av systemet. Svensk Handel menar att förslaget behöver kompletteras med en överenskommelse om att kommunerna ska bedriva "second-line support" och vilken nivå den verksamheten ska nå upp till, för att förslaget ska kunna tillstyrkas.

Vi Konsumenter (VK) anser att det är en reell risk att förekomsten av en central konsumentvägledning kommer att innebära att kommunerna nedprioriterar sin konsumentnära rådgivning. Detta är en oacceptabel utveckling eftersom den lokala verksamheten har de bästa förutsättningarna att nå de som mest behöver hjälp och stöd samt att arbeta förebyggande. Lokalkännedom och fysiska möten är erfarenhetsmässigt en viktig del i att hjälpa utsatta konsumenter och möjliggöra ett förebyggande arbete. VK anser därför att en framtida lösning måste säkerställa att alla kommuner lever upp till sitt ansvar när det gäller vägledning till konsumenterna.

Konsumentvägledarnas förening delar inte utredningens bedömning att förslaget skapar större utrymme för kommunerna att arbeta förebyggande. Den bedömning som utredningen gör grundar sig på antagandet att kommunerna skulle bibehålla befintlig bemanning även om Konsumentverket tar över den övervägande delen av all direktrådgivning från kommunerna. Det antagandet är för oss helt verklighetsfrämmande. Vi vet av erfarenhet att konsumentvägledningen är bland det första en kommun skär ner på i svårare tider. De kommuner som idag har en mycket begränsad kommunal vägledning och de kommuner som enbart köper direktvägledning kommer med största sannolikhet att se callcentret i Karlstad som en möjlighet att spara pengar i kommunen. Vi har redan fått tydliga indikationer på att kommuner kommer att lägga ner eller sluta köpa vägledning om förslaget blir verklighet. Att utredningen avfärdar dessa högst befogade farhågor med att nedskärningar kan komma att ske oberoende av förslaget är anmärkningsvärt med tanke på att hela förslaget står och faller med att en second-line support måste finnas. Utredaren förutser att förslaget ska ge de kommunala vägledarna mer tid till förebyggande arbete eftersom de inte längre skulle vara uppbokade med direktrådgivningen. Om så skulle bli fallet är risken stor att det inte finns någon på plats som kan ta över som second-line support när Konsumentverkets first-line support inte räcker till. De kommunala vägledarna kommer vara upptagna med förebyggande insatser. Om det blir som vi befarar, nämligen att den kommunala vägledningen kommer att försvinna på många håll i landet, finns inte heller någon second-line support på plats för att ta över när Konsumentverkets first-line support inte räcker till. Vi vill återigen poängtera att hela utredningens förslag står och faller med att second-line support måste finnas.

Stockholm stad bedömer i och med att konsumentvägledningen inte är en lagstadgad verksamhet för kommunen att den kommunala vägledningen kommer att minska i omfattning om rådgivningen i allt högre grad kommer hanteras inom Konsumentverket. Det bör prövas efter etablering av nationell informationstjänst om inte Stockholms stad bör avveckla sin konsumentvägledning för att istället allokera de resurserna fullt ut till ekonomiskt bistånd, budget- och skuldrådgivning och samhällsvägledning

Karlstads kommun anför följande. För att utredningens förslag ska medföra den tänkta ambitionshöjningen är det viktigt att konsumentstödet på lokal nivå inte minskar. Karlstads kommun delar utredningens bedömning att det finns en risk att vissa kommuner drar ner på sin konsumentverksamhet. Detta gäller särskilt de kommuner som idag inte har en egen konsumentrådgivning utan tillhandahåller sina medborgare rådgivning via samverkansavtal. Utredningen innehåller inga förslag för att motverka denna risk. Denna risk kan dock inte anses vara tillräckligt stor för att utredningens förslag om att Konsumentverket ska ge vägledning till enskilda konsumenter inte ska genomföras. För det fall utredningens förslag genomförs är det dock viktigt att konsekvenserna noga följs upp och utvärderas. Skulle det visa sig att utredningens förslag leder till neddragningar inom den kommunala konsumentverksamheten är det av stor vikt att då utreda hur den kommunala konsumentrådgivningen kan stärkas.

Ljungby kommun anser att det är orealistiskt att förvänta sig att KVL ska kunna prioritera det uppsökande och förebyggande arbetet mer än vad som görs idag på grund av att behovet och trycket på rådgivning från KVL kommer att bestå. Utredningen bygger på att KVL ska ta det största ansvaret för det förebyggande arbetet men risken är att resurserna för den kommunala verksamheten dras ner. Det är en direkt försämring för konsumenten att lägga de statliga resurserna endast på ett centraliserat konsumentstöd. Ljungby kommun ser istället att ett ökat behov av resurser till den kommunala KVL behövs för att utveckla och stärka verksamheten. Ljungby kommun är övertygade om att en KVL med lokal förankring, kunskap och erfarenhet behövs. Faran är uppenbar att ännu fler kommuner kommer att välja att dra ner eller helt lägga ner verksamheten då man kan peka på att ett centraliserat konsumentstöd finns istället. Då faller utredningens kärnfråga att det framtida konsumentstödet ska vara likvärdigt. Om resurserna ändå fördelas efter utredningens förslag skulle en tänkbar lösning kunna vara att den kommunala KVL får ta del av dessa resurser och vara en del av det centraliserade konsumentstödet. På så sätt att många hjälps åt att ta ansvar för den nationella rådgivningen genom att de 25 föreslagna nya tjänsterna istället portioneras ut på olika KVL i landet. Centraliseringen kan istället bli en decentralisering - närmre konsumenten. På detta sätt finns det möjligheter med utökade resurser att fortsätta det lokala arbetet med det utåtriktade och förebyggande arbete.

Luleå kommun anser att för att kommunerna ska kunna bedriva en bra förebyggande verksamhet, krävs det direktrådgivning i stor skala, då det är näst intill omöjligt att arbeta förebyggande utan den kunskap som direktrådgivningen ger. Att kommunerna skulle satsa ekonomiskt för att stärka den förebyggande verksamheten är inte troligt. Det krävs en reglering i lag för att kommunerna även fortsättningsvis ska bedriva

konsumentverksamhet. Förslaget skulle urholka kvaliteten på de kommunala vägledningarna hos de verksamheter som i dag har en bra och heltäckande konsumentvägledning. En regionalisering i varje län skulle däremot möjliggöra för alla kommuninvånare att få en högre kvalitet på konsumentinformation.

Strängnäs kommun anser att förslaget kan innebära att många fler kommuner, än idag, lägger ner sin verksamhet för att istället hänvisa konsumenterna till det nationella callcentret. Om förslaget leder till att konsumentvägledningar bortprioriteras vore det till skada för de konsumenter som behöver personlig rådgivning och för det förebyggande arbetet. En centraliserad callcenter-funktion i den form som föreslås låter vidare underdimensionerad för att kunna täcka in hela landet. En alternativ lösning skulle kunna vara att staten lägger ett ökat ansvar på ett flertal regioner i landet som skulle kunna erbjuda en god regional service beträffande rådgivning och förebyggande arbete. Det ökade ekonomiska stöd som föreslås till Konsumentverket skulle då istället riktas regionalt. Förslaget med att Konsumentverket får ett ansvar för stöd till förebyggande arbete i kommunerna kommer att vara positivt för de kommunala vägledarna då får möjlighet att vara ständigt uppdaterad på aktuella frågor med hjälp av webbportalen och allt material som distribueras genom webben kommer alla vägledare till del. Webbinformation och vägledning för konsumenter via Konsumentverket bör vidare skapa mera tid till förebyggande arbete för de kommunala vägledarna. Ju fler konsumenter som får ökad kunskap ger också en ökad konsumentmakt i samhället. En negativ konsekvens kan bli att konsumenterna/kommunala vägledarna får mindre kunskap om vad som är aktuella problem på den lokala marknaden och inspirationen som kommer av den input som direktrådgivningen ger riskerar att försvinna. Det är därför viktigt att Konsumentverket inte endast stöder kommunernas vägledare i ett förebyggande arbete utan även i den lokala rådgivande verksamheten. Direktrådgivning i kommunernas konsumentvägledning ger inflöde till det förebyggande arbetet med koll på den lokala marknaden. Försvinner den lokala förankringen finns det risk för att kommunala vägledningar läggs ner. Strängnäs kommun anser därför att det är viktigt att den kommunala vägledningen finns kvar. Det är speciellt viktigt för de grupper som inte kan söka information via internet på grund av funktionsnedsättning eller okunskap inom data och därför behöver personlig hjälp och stöd med sina konsumentärenden. Dessa är dessutom en utsatt grupp för oseriösa aktörer. Dessa grupper riskerar vidare att hamna i ett ännu större utanförskap i samhället om det inte finns lokal hjälp med personligt möte. Vissa målgrupper klarar detta utan problem, men för utsatta grupper kan det bli ett stort problem att inte ha en lokal rådgivning att vända sig till.

Hudiksvalls kommun anser att det är stor risk att kommunerna drar ner på konsumentvägledningarna om man startar en central telefonservice för hela Sverige. Varje ort eller kommun har sina ortsbundna företag och företeeser som kan tas om hand bättre på lokal nivå. Ta vara på den kunskap som finns lokalt. Varför kan inte staten stödja den kommunala konsumentvägledningen, som man gör med vissa andra funktioner, som t.ex. energirådgivningen. Som ytterligare svar på betänkandet angående callcenter vill vi föreslå att sådana bildas lokalt i likhet med vårt samarbete i Hälsingland.

Enköpings kommun anser att en nationell rådgivningsservice till viss del kan skapa möjligheter för kommunens konsumentvägledning att lägga mer resurser på uppsökande

verksamhet mot kommuninvånarna och mot det lokala näringslivet. Detta är positivt eftersom det finns behov av särskilt stöd och information till vissa grupper.

Skellefteå kommun bedömer att utredningens förslag tar bort intentionerna för många kommuner att inrätta eller behålla konsumentvägledning. Ytterligare en farhåga är att många kommuner inte kommer att nyanställa vid pensionsavgångar och därmed lägger ner verksamheter. Samt att de idag existerande väl fungerande samarbetena över kommungränserna upphör. Vi riskerar att se en omfattande nedskärning av de redan idag får små resurser som finns i kommunerna. Det skulle vara förödande för stödet till den kommunala konsumentvägledningen har en avgörande betydelse för att konsumentstödet i Sverige ska fungera på ett bra sätt. Att bara ha en telefonkontakt med en rådgivare långt borta samt en webbtjänst räcker inte för de många personer som på grund av till exempel ålder eller språkligt ursprung har svårt att förstå muntlig eller skriftlig information och därför vill möta en rådgivare personligen. Den kommunala konsumentvägledningen har lokalkännedom och är också ett stöd för den lokala handeln. Det kan ofta underlätta reklamationshanteringen lokalt i och med detta. Konsumentvägledaren har dessutom rätt att medla i tvister. En förutsättning för att kunna ha ett gott konsumentskydd är just närheten till konsumenterna. En väl utbyggd konsumentvägledning har också möjlighet att arbeta förebyggande och stödjande till många grupper i samhället. Skellefteå kommun exempelvis, har satsat på riktade informationsinsatser till unga, utlandsfödda, arbetslösa, pensionärer samt företagare. Skellefteå kommun anser därför, i motsats till utredningen, att en rikstäckande direktvägledning inte bör införas eftersom incitamentet för att fortsättningsvis bedriva konsumentverksamhet urholkas. Om förslaget genomförs måste det kompletteras med ett särskilt riktat ekonomiskt stöd för kommunal konsumentverksamhet. Ett sådant stöd bör också kunna användas för samverkan över kommungränserna.

Borås stad anser att det är naivt att tro att kommuner med dålig ekonomi eller kommuner som i dagsläget helt enkelt inte har velat prioritera konsumentverksamhet kommer att göra det framöver. Kommer det att finnas en möjlighet att hänvisa till en nationell informationstjänst kan det snarare komma att tas till intäkt för att dra ner resurserna för den kommunala verksamheten. Redan idag finns tendenser i vissa kommuner där man anser att "konsumentfrågor kan man läsa om på nätet". Då har man inte förstått vidden eller vikten av vad hjälp ur ett felaktigt avtal betyder både ur ekonomiskt och konsumenträttsligt perspektiv för den enskilde. De tror heller inte att kommuner som idag inte satsar mer än några timmar på konsumentverksamhet till sina medborgare framöver skulle anse det behövligt med förebyggande hjälp. Deras bedömning är att utredningens förslag till stora delar bygger på en okunskap om de faktiska hjälpsökarnas behov. Oavsett om konsumenten i fråga har svårigheter med språket, kunskapen om de svenska konsumenträttigheterna, ekonomiska svårigheter eller om man har svårt att förstå nya fenomen eller nya sätt att sälja tjänster och avtal på, gagnar utredningens förslag inte svagare konsumentgrupper.

Botkyrka kommun anser att ansvarsfördelningen mellan Konsumentverket och kommunerna kan bli oklar och talar emot den tydlighet man vill uppnå med en kontaktyta för konsumenten. Konsumentstödet blir inte heller här likvärdigt utan skillnaderna

kvarstår mellan kommuner som satsar mer eller mindre på konsumentvägledning till sina invånare. För kommuner utan konsumentvägledning skulle det även i fortsättningen saknas möjlighet för ett fysiskt möte till exempel. Risken finns också att fler kommuner lägger ner sin verksamhet eller inte köper in sådan från andra kommuner när Konsumentverket börjar med sin direktvägledning. Om Konsumentverkets direktvägledning också var representerad på lokal eller regional nivå och fick tillräckligt med resurser skulle den kunna fungera fullt ut. Ett alternativ för att jämna ut skillnader i servicenivå kommunerna emellan och säkerställa en god service för hela landet är att erbjuda ett statligt stöd för konsumentvägledning liknande det som erbjuds till kommuner med energirådgivning. Utredningens förslag leder till att de som aktivt söker information får möjlighet till vägledning per telefon eller i skrift men förslag saknas för att säkerställa stöd genom uppsökande verksamhet till den grupp som inte aktivt söker information. Konsumentverket får i uppdrag att stödja kommunerna i den uppsökande verksamheten, kartlägga orsaker till konsumenters beteenden i olika valsituationer och föreslå vilka metoder och informationskanaler som bör användas för olika målgrupper. Det är positivt med metodutveckling av det förebyggande arbetet och mer samverkan mellan olika aktörer. Ansvarsfördelningen riskerar dock att bli otydlig när den som planerar för verksamheten inte ansvarar för att utföra arbetet. Konsumentverket kan lämna förslag på uppsökande aktiviteter men de kommuner som arbetar förebyggande måste ändå behålla ansvaret för att själva planera sin verksamhet. Liksom när det gäller direktvägledning vore det bättre om Konsumentverket också var representerade lokalt eller regionalt och fick ansvar även för det uppsökande arbetet. Sådan service skulle till exempel kunna erbjudas genom servicekontoren tillsammans med andra myndigheter som Pensionsmyndigheten, Försäkringskassan och Skatteverket. Ett annat alternativ för en mer likvärdig service för hela landet är ett statligt stöd för konsumentvägledning liknande det som erbjuds kommuner med energi- och klimatrådgivning. En fördel med den kommunala konsumentverksamheten är dess lokala förankring och de naturliga förutsättningarna för samverkan med andra kommunala verksamheter som skolor, socialförvaltning, budget- och skuldrådgivning och andra lokala aktörer.

Jönköpings kommun stöder utredningens förslag som innebär att kommunerna ges möjlighet till att arbeta mer förebyggande. Det förebyggande arbetet är minst lika viktigt som direktvägledning. Det förebyggande arbetet bygger dock på de problem man ser effekten av i den dagliga rådgivningen. Utan den ingången är det svårt att veta vad som behövs i form av förebyggande arbete lokalt i den egna kommunen. Jönköpings kommun har goda kontakter med näringslivet lokalt som leder till att även företagen vänder sig till konsumentvägledningen för att rådfråga i konsumentärenden vilket gagnar konsumenterna i slutändan. Detta kommer förmodligen att upphöra om det blir en direktvägledning på riksnivå.

Miljönämnden i Helsingborgs stad anser att utredningen inte ger svar på hur det delade ansvaret för konsumentrådgivningen mellan stat och kommun ska lösas juridiskt och hur det rent praktiskt kan komma att fungera. Då det i förslaget inte framgår hur detta delade ansvar ska lösas, ställer sig miljönämnden frågande till hur de konsumenter som har ett komplicerat ärende, men som bor i en kommun utan konsumentrådgivning eller expertbyrå, ska kunna få en tillfredsställande konsumentrådgivning. Förslaget innebär således en reell risk för att alla medborgare inte får en likvärdig och tillräcklig

konsumentrådgivning. För att den kommunala konsumentrådgivningen ska bli likvärdig anser miljönämnden att konsumentrådgivningen ska göras till en statlig angelägenhet. Exempel på detta är den förstatligade konsumentrådgivningen i Finland och energirådgivningen i Sverige. Det senare har vi i Helsingborg goda erfarenheter av. Det statliga huvudmannskapet för energi- och klimatrådgivningen ger övergripande styrning via författning med utrymme för lokal anpassning. På liknande sätt bör konsumentrådgivningen förstatligas och regleras i författning, vilket skulle ge en likvärdighet på riktigt till Sveriges konsumenter.

Bodens kommun anser att den utredning som är gjord har inte tagit hänsyn till konsekvenserna för den kommunala konsumentvägledningen av att centralisera direktvägledningen. Risken är att den centralisering som föreslås leder till omfattande nedskärning av kommunernas konsumentverksamhet och sänker kvaliteten för konsumenten. Konsekvensen kan bli att kommunerna hänvisar till Konsumentverkets information och service. De personer som behöver extra stöd får sämre hjälp i framtiden. Konsumentstödet blir i och för sig jämlikt men sämre för alla konsumenter i hela landet. Det är på den lokala marknaden som stödet behövs och idag finns en bra fungerande konsumentvägledning i många kommuner i landet. Många konsumenter behöver den personliga kontakten får att lyckas bevaka sina rättigheter. Den kommunala konsumentverksamheten är av avgörande betydelse för konsumentstödet. Den skulle avsevärt försämrats om direktvägledningen centraliseras. Den förebyggande delen som konsumentvägledaren ska erbjuda blir inte bra utan den erfarenhet som kommer från den direkta vägledningen. Det är från den direkta rådgivningen som exempel tas och gör informationen aktuell och intressant. Utredningens förslag om att konsumentverket ska ta hand om direktvägledningen är en omodern lösning och den bidrar inte till att göra konsumenterna mer aktiva.

Gävle kommun anför att kommunal verksamhet styrs hårt av ekonomin. Där man kan spara, där sparar man och risken är uppenbart stor att detta kan ske i och med detta förslag. Om det blir nedskärningar kommer detta att drabba medborgarna som får sämre service. För de medborgare som utredning uttryckligen menar behöver personlig kontakt är det väsentligt att det finns en kommunal verksamhet. Det är riktigt att den förebyggande verksamheten måste byggas ut och utvecklas men det förutsätter att det finns en kommunal verksamhet överhuvudtaget. Utredningen ger inget förslag på hur man säkerställer att det stödet kommer att finnas till alla konsumenter i framtiden. Vi anser att det måste säkerställas att den kommunala vägledningen finns kvar. Det kan ske genom lagstiftning eller genom att staten ger ekonomiskt stöd.

Piteå kommun anför. En av kommunens farhågor är att betänkandets förslag tar bort intentionerna för många kommuner att inrätta eller behålla en konsumentvägledning. Det skulle vara förödande för Sveriges konsumenter om en omfattande nedskärning sker av redan alltför små resurser ute i kommunerna. Om liggande förslag genomförs måste det kompletteras med ett särskilt riktat ekonomiskt stöd för kommunal konsumentverksamhet, ett statligt stöd liknande det Energirådgivarna erhåller för att istället stärka befintlig verksamhet. Ett sådant stöd bör också kunna användas för samverkan över kommungränserna. Alternativet att säkerställa ett likvärdigt konsumentstöd genom att göra konsumentverksamheten obligatorisk för kommunerna

via lagstiftning, på samma sätt som det i skuldsaneringslagen lagstiftas om den kommunala budget- och skuldrådgivningen, är ett bättre förslag än att utse Konsumentverket att utföra direktvägledning. Dessa två verksamhetsområden skulle dessutom kunna få synergieffekter genom att organisera dem tillsammans. De som arbetar med konsumentvägledning får ofta frågor som berör budget- och skuldrådgivningsfrågor och vice versa och det är en god kompetens och service att kunna besvara spörsmål inom båda områdena. Piteå kommun tror inte att tillgängligheten kommer att öka för de konsumenter som är i behov av råd och stöd genom att inrätta en First line-linje som Konsumentverket ansvarar för. I utredningen missar man något som är mycket väsentligt och det är hur viktig den direkta rådgivningen är för det förebyggande arbetet. Den kommunala konsumentvägledningen riskerar att förlora i kompetens då det är av största vikt att arbeta med såväl direkt rådgivning som förebyggande för att hålla kompetensnivån uppe. Det är just det som är en av den kommunala konsumentvägledningens viktigaste egenskaper och som gör den så unik. Inte heller har utredningen visat hur stor del av direktvägledningen som de lokala konsumentväglarna kommer att slippa. Många kommuner kommer att gynnas av att konsumentväglaren får möjlighet att ägna mer tid åt att arbeta förebyggande, men tyvärr tror kommunen att förslaget riskerar att leda till att antalet konsumenttvister i landet ökar liksom anmälningarna till Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Fler konsumenttvister kan komma att förbli olösta, fler ärenden riskerar att falla mellan stolarna. Detta kan komma att leda till ökade kostnader för samhället och för enskilda konsumenter i form av överskuldsättning och social utslagning. Det kan också komma att leda till en större och friare marknad för oseriösa företagare om de lokala konsumentväglarna inte finns kvar på orten. Snarare finns en markant risk att givet förslag tenderar att leda till en utarmning av konsumentvägledningen ute i kommunerna och att den uppsökande verksamheten så småningom försvinner. Förslaget om att inrätta en First line – ett callcenter på Konsumentverket med 25 årsarbetare riskerar att leda till att fler kommuner väljer att lägga ner sin verksamhet för att istället hänvisa till det nationella callcentret. Vissa målgrupper kommer att klara det utan problem, men för äldre personer, personer med vissa funktionshinder samt personer med språksvårigheter kommer det att bli ett stort problem att inte ha en lokal rådgivning att vända sig till. Konsumentstöd handlar inte bara om att man kan ringa och få hjälp i en konkret fråga. Det kräver ofta ett personligt besök eller medling av en konsumentväglare där lokal kännedom är en förutsättning. Minst lika viktigt är också den verksamhet som förs ute i kommunerna där man exempelvis besöker skolor eller andra grupper i samhället. Förslaget uttrycker tillräckligt tydligt i hur pass stor utsträckning som kommunerna får ett utökat utrymme att förbättra servicen gentemot sina kommuninvånare jämfört med idag. Kommunen kan också ha en förståelse att det är svårt att uttala sig om en sådan förbättring då det i dagsläget skiljer sig från kommun till kommun vilken konsumentvägledning som bedrivs. Därför blir också förslaget väldigt tandlöst i sig. Piteå kommun anser att direktvägledningen i första hand bör finnas på lokal respektive regional nivå för att kunna stödja konsumenter som behöver ett fysiskt möte för att kunna hantera vissa ärenden. Om, som det uppges i betänkandet, syftet med den föreslagna strukturen är att Konsumentverkets vägledningsansvar ska vara ett komplement till befintlig vägledning hos konsumentbyråer och den kommunala konsumentvägledningen borde inte Konsumentverket verka som en First line. Istället bör kommunerna och de regionala lösningarna agera First line och Konsumentverket vara det stöd som verket utgör idag för kommunerna. Precis som också

nämns i betänkandet är risken med att Konsumentverket ger vägledning till konsumenterna att kommunerna väljer att dra ner på sin konsumentverksamhet. Detta skulle inte enbart innebära en försämring för kommuninvånarna utan även få negativa konsekvenser för Konsumentverket, som anlitar kommunala tjänstemän för marknadskontroller och annat arbete. Förslaget i betänkandet innebär dessutom att en statlig myndighet får ansvar för vägledning för enskilda konsumenter, vilket tidigare utförts på kommunal nivå. Av 2 kap 1 § kommunallagen (1991:900) framgår kommunernas och landstingens allmänna kompetens. Piteå kommun tolkar liggande förslag som att det kommer att leda till att en statlig myndighet agerar på kommunernas ansvars- och verksamhetsområde. Kommunen ställer sig frågande om det är förenligt med den arbetsordning som gäller mellan stat och kommun? Genom att ge Konsumentverket i uppdrag att utföra direktvägledning uppstår väl ett konkurrensförhållande mellan stat och kommun gällande konsumenter i detta fall? Vem ska uttala gränsdragningen mellan stat och kommun? Att en statlig myndighet får i uppdrag att utföra uppgifter som i dagsläget utförs inom den kommunala sfären är ytterligare en risk för att den kommunala vägledningsverksamheten reduceras. Piteå kommun delar betänkandets uppfattning att det förebyggande arbetet är av vikt för att kunna komma i kontakt med de konsumentgrupper som är svåra att nå. Oftast är det för denna målgrupp som ogenomtänkta inköp kan få stora ekonomiska konsekvenser då de inte sällan redan har en pressad ekonomi. De kommunala konsumentvägledarna har oftast en god kunskap om var dessa målgrupper nås bäst. Risker är dock överhängande att förslaget innebär försämringsför denna målgrupp då den kommunala konsumentvägledningen riskerar att urholkas. För de mest utsatta innebär förslaget i bästa fall ingen förändring alls och i värsta fall att de blir helt utan det enda stöd som kan hjälpa dem. Förslaget som ges i betänkandet förväntas leda till att de lokala konsumentvägledarna ska få ett större utrymme att bedriva förebyggande verksamhet, men om den lokala förankringen med direktrådgivning försvinner som i sig ger ett inflöde till det förebyggande arbetet och information om som pågår på den lokala marknaden, finns det en överhängande risk att vägledningarna läggs ned på sikt. Uppdraget att se till att det finns ett likvärdigt konsumentstöd kommer då att falla. För att uppnå ett likvärdigt konsumentstöd föreslår Piteå kommun istället att kommunerna ges ett statligt stöd liknande det som idag finns när det gäller lokalt anknuten rådgivning om energi- och klimatfrågor. Det kan finnas fördelar med att ha en nationellt utvecklad tjänst som du kan få hjälp med oberoende av var du bor, men den ska i så fall utgå från kommunerna och inte byggas upp av Konsumentverket. Rådgivningen samt relevanta delar av den centrala webbportalen skulle, precis som Sveriges konsumenter föreslår i ett särskilt yttrande, kunna verkställas genom upphandling. Det vill säga att Konsumentverket koordinerar upphandlingen och att utförarna är de lokala eller regionala verksamheterna. En sådan lösning bidrar till större flexibilitet, skapar mer förebyggande arbete samt tar vara på regionala samverkansmöjligheter. Sammantaget upplever Piteå kommun att de föreslagna åtgärderna inte uppmuntrar kommunerna att bygga ut den pro-aktiva verksamheten.

Malmö kommun saknar en analys av den långsiktiga effekten på den kommunala konsumentrådgivningen, inte minst hos kommuner med en mindre välutvecklad rådgivningsfunktion. Ett ökat fokus på det förebyggande arbetet ligger i linje med vårt eget arbete, men en central rådgivningstjänst som beskrivs som "first-line" skapar

självlärt ett argument får neddragningar på den lokala nivån om man inte inser betydelsen av "secondline" (förebyggande, kompletterande rådgivning) arbetet. Utredningen utgår ifrån att kommunerna ändå ska kunna hjälpa konsumenter med direktrådgivning i fall där Konsumentverkets utredare bedömer att en lokal aktör har bättre förutsättningar att hjälpa kunden. Det finns en risk att den centralisering som föreslås underminerar den lokala rådgivningen utan att tillsätta tillräckliga resurser för en central rådgivning vilket leder till en kraftig kvalitetsminskning i servicen för konsumenten som står i strid med utredningens intentioner. Kommunstyrelsen efterlyser därför ett mer jämlikt samarbete mellan kommunernas rådgivning och en nationell rådgivningsfunktion där även kommunerna fortfarande bedriver en "first-line" rådgivning men där en nationell tjänst kan bidra som komplement till detta, och framförallt får de konsumenter som saknar en kommunal service. Ett ökat fokus på det förebyggande arbetet på lokal nivå föreslås av utredningen, men återigen utan något förslag på hur en öppen och kreativ dialog ska kunna äga rum mellan jämlika parter med olika funktioner kring konsumentfrågor. Den nationella kommunikationsplanen som föreslås för konsumentstödet bör vara en del i en nationell kommunikationsstrategi som stödjer det lokala förebyggande arbetet och skapar ett forum för samutnyttjande av resurser. Utredningen antar att en central rådgivningstjänst skulle innebära att kommunerna arbetar mer med det förebyggande arbetet. Det saknas en tydlig analys i utredningen av hur man har beräknat antal rådgivare som behövs på nationell nivå, eller till vilken grad detta avlastar den lokala rådgivningen.

Storumans kommun anser att det finns en risk att vägledningsstödet minskar ute i landet om detta förslag förverkligas. I dagsläget har 7 % av landets befolkning inte tillgång till konsumentvägledning och förslaget kan leda till att ett antal kommuner som idag har få timmar eller köper konsumentvägledning av andra kommuner kommer att stänga sin vägledning helt och hållet. Utredarens förslag om att kommunerna ska vara en andra linje innebär en risk att den kommunala konsumentvägledningen tappar sin lokala förankring i aktuella konsumentfrågor och möjligheten att snabbt informera sig om vad som är på gång. Det förebyggande arbetet är av största vikt för konsumentfrågorna. I detta arbete är det viktigt att ha god kännedom om aktuella frågor inom konsumentområdet. Detta kommer att förloras om kommunerna ska vara den andra linjen. Om kommunerna använder de befintliga resurserna till förebyggande arbete finns också en stor risk att det inte finns någon som svarar på den andra linjen. Utredaren beskriver inte hur gränsdragningen ska göras mellan första linjen och andra linjen. Kommunen har ett rådgivningsansvar och det är oklart hur detta kommer att påverkas rent juridiskt om den föreslagna indelningen genomförs. Utredningen föreslår att man ska skapa ett telefonnummer in för all konsumentrådgivning. Utredaren ger som exempel att Skattemyndigheten och 1177 har ett ingångsnummer in i myndigheten. Det man då glömmer bort är att båda dessa organisationers verksamheter har vardera endast en huvudman, även om enheterna finns spridda geografiskt i landet. Därför går resonemanget inte att överföra på konsumentfrågorna där olika huvudmän (kommunerna och Konsumentverket) har ansvaret. Storumans kommun anser därför att de föreslagna 25

årsarbetena bör fördelas ut till kommunerna i pengar. Givetvis ska kommunerna presentera vilka insatser de gjort under året och pengarna ska fördelas utifrån detta. Ett förslag på hur detta kan gå till är att se på hur energi- och klimatrådgivarnas stöd fördelas. Detta kan leda till att konsumentvägledningen utvecklas i kommunerna och regionerna och att fler konsumenter får tillgång till konsumentvägledning. Storumans kommun anser att det är av största vikt att konsumentvägledningen är lokalt förankrad utifrån konsumentens perspektiv. Ett flertal konsumenter har behov av att träffa en konsumentvägledare fysiskt på grund av orsaker som funktionshinder, språksvårigheter, ålder, med mera. Detta försvåras utifrån utredarens förslag om den första linjen. Om utredarens förslag genomförs kommer tillgången på konsumentvägledning sannolikt att bli ännu mer ojämnt fördelad i landet. Detta drabbar även de lokala företagen som kontaktar konsumentvägledningen för att få hjälp med tolkning av lagstiftning och andra ärenden.

Sollefteå kommun håller med utredningen om att det är betydelsefullt att konsumentvägledning finns kvar på lokal nivå. En väl fungerande kommunal konsumentvägledning är bra både för konsumenter och näringsidkare. Utredningens förslag innebär en stor och betydande förändring av en befintlig verksamhet som har funnits sedan mitten av 70-talet. Kommuner som i dag har en väl inarbetad konsumentverksamhet, kan komma att lägga ned verksamheten för att istället hänvisa till Konsumentverkets information och service. Det tar dessutom bort intentionerna för många kommuner att inrätta konsumentvägledning. Sollefteå kommun vill uppmärksamma andra påtagliga arbetsuppgifter som finns på lokal nivå, exempelvis; medling, tvistlösning, förebyggande/uppsökande verksamhet mot kommunmedborgare och lokala näringsidkare samt konsumentverkets anlitande av kommunala tjänstemän för marknadskontroller och annat fältarbete som måste finnas på lokal nivå.

Karlskrona kommun anför att om kommunerna skulle dra ner på sin verksamhet och sätter sin tilltro enbart till den nationella vägledningen kommer det att medföra en ordentlig reducering av resurserna för konsumentvägledningen i landet. Om den nationella rådgivningen ska matcha den kommunala bemanningen i vårt exempel skulle det fodrad upp mot 40 tjänster. Vi vill med detta betona vikten av att man nationellt trycker på vikten av att Konsumentverkets direktvägledning till konsumenterna ska ses som en ökning av kvaliteten i konsumentvägledningen och en möjlighet för kommunerna att utveckla den lokala konsumentvägledningen med fokus på förebyggande åtgärder och utvecklar det lokala arbetet, samt utvecklar direktkontakten med konsumenter, handlare och andra lokala aktörer.

Landskrona kommun anför. För de kommuner som har konsumentvägledare kommer ett införande av first-line support att medföra ytterligare en kanal in för att få hjälp även om merparten av ärendena alltjämt kommer att handläggas av kommunens konsumentvägledare. För de kommuner som inte har konsumentvägledning innebär det att det i vart fall finns en viss, om än begränsad, hjälp. Olikheterna kommer således att

bestå. Oklart är t.ex. att utredningen inte belyser konsumenternas beteende och de lokala konsumentvägledarnas arbetssätt eller omfattningen av detta. En konsument som hänvisats till second-line support kommer sannolikt att fortsätta kontakta den lokala rådgivningen. Oklara frågor är vidare de som inte har probleminsikt nås inte från centralt håll, rådgivning till näringsidkare (utredningen anger att rådgivning ej ska lämnas till näringsidkare men viss information borde vara möjligt då många konsumentfrågor kan förebyggas genom information till näringsidkare, hushållsekonomisk rådgivning). Vidare berörs frågan kring överskuld sättning berörs men överlämnas till särskild utredning. Däremot tas inte frågeställningen kring hushållsekonomisk rådgivning upp, vilken är ur ett helhetsperspektiv behövs i samtal om hållbar konsumtion.

Eslövs kommun anför. Risken är stor att kommuner med konsumentrådgivning väljer att avskaffa den och hänvisa till Konsumentverket. Det skulle innebära att antalet konsumenter som saknar direktrådgivning skulle öka, en utveckling som inte är positiv för konsumenterna. Att Konsumentverket skulle klara att ta över rådgivningen för stora delar av landet med 25-talet callcenterrådgivare bedöms som omöjligt och orimligt. Den kommunala rådgivningen behövs även framöver om resurserna ska räcka till. Den lokala förankring som idag finns genom kommunal rådgivning är viktig. En central rådgivning kan inte bli av lika hög kvalitet. En konsument kan till exempel inte få medlingshjälp i ärenden som rör lokala företag. Möjligheten till ett personligt möte är viktigt. Det gäller särskilt för personer som har svårt att uttrycka sig i tal eller skrift, invandrare, äldre, handikappade, dyslektiker med flera. En av de tydligaste förväntningarna från konsumenter som upplever att de behandlats fel är att de ska få kontakt med en person som hjälper dem "från början till slut". Kvalitet, erfarenhet, kontinuitet och helhetsyn krävs i kontakten. Hur detta ska lösas praktiskt framgår inte av betänkanudet. Eslövs kommun hade hellre sett att utredningen presenterat förslag om att kommunerna ska få statligt stöd, liknande det som ges till lokala energirådgivare, till konsumentrådgivningen. Utredningen borde också föreslagit att de kommunala rådgivarna skulle motverka onödiga tvister genom att utveckla former för medling och lösning av tvister på det lokala planet. Eslövs kommun anser också att det ska lagstiftas om kommunal konsumentrådgivning i likhet med den lagstiftning som finns för budget- och skuldrådgivning.

Nässjö kommun anser att faran är uppenbar att ännu fler kommuner kommer att välja att dra ner eller helt lägga ner verksamheten då man kan peka på att ett centraliserat konsumentstöd finns istället. Då faller utredningens kärnfråga att det framtida konsumentstödet ska vara likvärdigt.

Kungsbacka kommun anför. I utredningen identifieras också en risk i att kommuner minskar sin konsumentrådgivning om Konsumentverket ger direktrådgivning enligt förslaget. Vi delar denna riskbedömning, men tror att risken är större än vad utredningen uppskattat. Vi tror att de kommuner som idag köper vägledning av andra kommuner i sin geografiska närhet riskerar att avbryta dessa samarbeten och därmed minskar

tillgängligheten även i de kommuner som har kvar sin rådgivning. Möjlighet till fysiskt möte i kommunerna minskar. Detta drabbar även företag som idag är vana vid att kontakta den kommunala konsumentrådgivningen för att få kunskap om konsumentlagstiftningen. Vi delar utredningens uppfattning att det förebyggande arbetet är av största vikt för att konsumenterna ska få information om hur de kan göra medvetna val. Det är positivt att, som utredningen skriver, lösgöra resurser i kommunen för att utföra ett förebyggande arbete och arbeta för grupper som inte har möjlighet eller kunskap att använda webbaserade informationskanaler. Genom att lägga rådgivning på en statlig nivå så riskerar de kommunala rådgivarna att tappa viktig kunskap om vad som händer på marknaden, veta vilka frågor som är aktuella och få grepp om problematiken snabbt. Den erfarenhet som man bygger upp genom konsumentkontakten kan konsumentrådgivaren också använda i det utåtriktade arbetet. Minskar möjligheten att ha direkt kontakt med konsumenterna kommer kunskaperna att sina och försvåras därmed utåtriktade insatser på lokal nivå. Den vinst att 7 procent av landets befolkning som idag saknar rådgivning får tillgång till rådgivning riskerar att ätas upp av att kommuner väljer att stänga sina kommunala rådgivningar då det kan upplevas som en ekonomisk vinst. Utredningens önskemål om utvecklat förebyggande arbete i kommunerna riskerar därmed att inte förverkligas. Det uppsökande arbetet är en del i att förhindra utsatta grupper att hamna i stor skuldsättning och få den kunskap det krävs att utöva sina rättigheter. Genom att rådgivningen finns nära kommunens invånare bidrar det på lång sikt till att motverka överskuldsättning.

Lunds kommun anser att förslaget innebär en förbättring för de konsumenterna som idag saknar direktrådgivning i sin hemkommun. Förslaget innebär emellertid försämringar för de konsumenterna som idag har tillgång till direktrådgivning i sin hemkommun. Risken är stor att de kommuner som idag tillhandahåller konsumentrådgivning väljer att avskaffa den kommunala konsumentrådgivningen om det finns ett gratisalternativ genom Konsumentverket. Det skulle innebära betydligt fler konsumenterna som saknar direktrådgivning i sin hemkommun jämfört med idag. Vidare, med enbart 25 årsarbetare på vägledningstjänsten i Karlstad har förvaltningen svårt att se att alla landets konsumenterna skulle kunna få samma tillgång till direktrådgivning som idag särskilt mot bakgrund av att konsekvensen kan bli att ett stort antal kommuner väljer att spara in på den kommunala konsumentrådgivningen. Förvaltningen har vid ett sådant scenario svårt att se att 25 årsarbetskrafter skulle kunna tillgodose det på så sätt markant ökade behovet av konsumentstöd. Resultatet skulle bli väldigt långa telefonköer för de enskilda konsumenterna och därigenom en försämrad tillgång till konsumentstöd i form av direktrådgivning. Att Konsumentverket skulle klara av att ta över ansvaret för direktrådgivningen för hela Sverige med ett 25-tal callcenterrådgivare bedöms som omöjligt och orimligt. Den kommunala rådgivningen kommer att behövas framöver även av det skälet att resurserna annars inte räcker till. Förslaget innebär en försämring ur kommunal aspekt på så sätt att de kommuninvånarna som idag har god tillgång till konsumentstöd skulle få en försämrad tillgång till konsumentstöd. Förslaget first line och second line är vad gäller ansvarsfördelningen mellan kommunerna och Konsumentverket

otyddig i delar vilket kan leda till att man ur kommunalt perspektiv inte vet hur arbetet ska läggas upp eller vilka resurser som ska sättas in. Konsumentverket ska å ena sidan vara en firstline, men samtidigt sägs i utredningen att inget hindrar att kommunerna fortsätter att tillhandahålla telefonrådgivning. Vi ser ett problem med ansvarsfördelningen mellan Konsumentverket och kommunerna. Förslaget kan innebära en förbättring för konsumenterna om de kommuner som idag har konsumentstöd väljer att bibehålla sin nuvarande bemanning av konsumentstöd. Förslaget innebär i så fall en avlastning för kommunerna vad gäller telefonrådgivning och ger det kommunala konsumentstödet ett större utrymme att ägna sig åt förebyggande arbete samt utökat utrymme att ta emot konsumentbesök. Möjligheten till ett personligt möte är av vikt. Särskilt gäller detta för personer som har svårt att uttrycka sig i tal eller skrift, invandrare, äldre, handikappade, dyslektiker t ex. I det personliga mötet kan man förtydliga sig på alla möjliga sätt med gester eller med hjälp av någon som är med och översätter och förklarar. Den lokala förankringen som idag finns genom kommunal konsumentrådgivning är betydelsefull och får inte riskera att monteras ner. Konsumenter i de kommuner som idag har en väl fungerande rådgivning får det då sämre. Men de konsumenter som bor i kommuner som saknar konsumentrådgivning får naturligtvis en förbättring med en statlig central rådgivning. Detta innebär i och för sig även en förbättring för kommuner med väl fungerande rådgivning, eftersom de inte längre behöver avvisa konsumenter från andra kommuner som söker hjälp, utan istället kan hänvisa vidare till telefonrådgivning som tillhandahålls av Konsumentverket i Karlstad. Det är emellertid tveksamt om rådgivningen kan bli av lika hög kvalitet eftersom lokalkännedom saknas. Vidare saknas det möjlighet att få medlingshjälp i ärenden som rör lokalt välkända företag i kommunen.

Norrköpings kommun välkomnar förslaget att Konsumentverket tar över direktrådgivningen, first-line support, till konsumenter och att den kommunala konsumentrådgivningen utför second-line support. Landets alla konsumenter får tillgång till en likvärdig, kompetent och tillgänglig konsumentrådgivning. Norrköpings kommun anser att det förebyggande arbetet är det absolut bästa sättet att möta att framtidens konsumenter ska kunna göra bra val, förebygga överskuldssättning och social utslagning. Det gäller att förmedla kunskap och inspirera människor. Norrköpings kommun instämmer till utredarens förslag om att det förebyggande arbetet på kommunal och regionala nivå är viktigt för konsumenterna och måste prioriteras.

Göteborg stad anför. Förslaget utgår från att kommunerna bibehåller befintliga resurser även om Konsumentverket tar över ansvaret för direktrådgivningen. I denna del instämmer vi i det särskilda yttrande som Sveriges Konsumenter, Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) samt Konsumentvägledarnas förening har författat. Det är av yttersta vikt att konsekvenserna för landets kommuner i och med de förslag som förs fram utreds betydligt mer noggrant då tanken är att kommunerna ska fungera som second line support, och kommunerna även i fortsättningen blir en viktig roll att fylla i det uppsökande arbetet. Fördelningen av ärenden mellan first- och second-line support måste också förtydligas för att inte konsumenterna ska hamna fullständigt mellan stolarna. Vem

ska till exempel avgöra slutligt i vilken nivå ett ärende ska handläggas? Och vem ska handlägga de konsumenter vars frågor har en lokal förankring, och/eller behöver genomgång av handlingar, i kommuner som inte har, eller framgent drar ner på, konsumentrådgivning? Upplägget bäddar för hanterings- och gränsdragningsproblem, och vi anser att det är tveksamt om det kan gynna konsumenterna med en sådan ordning. Det skapar inte ett mer lättillgängligt system, vare sig för invånarna i de kommuner som redan har en utbyggd verksamhet eller för invånarna i kommuner som ingen verksamhet har. Några alternativ till denna uppdelning har inte redovisats i utredningen. Förslaget skapar en otydlighet i vad som tas om hand om staten och vad som tas om hand av kommunen. Konsument Göteborg gör bedömningen att den blandning av statlig och kommunal verksamhet som föreslås inte är en lyckad sådan. Konsumentverksamheten borde bedrivas antingen i kommunal eller i statlig form, inte både och. Vi förordar därför att frågan utreds vidare. En viktig del för att utforma en bra uppsökande verksamhet är att få input om aktuella ärenden, tillvägagångssätt etcetera. Det är i den nya modellen tänkt att Konsumentverket ska förse kommunerna med detta. Konsument Göteborg gör bedömningen att det kan vara svårt för Konsumentverket att fånga upp och även vidarebefordra alla de intryck som ett personligt samtal med en konsument ger. Genom samtalet med en konsument fås information som inte kan översättas i en kontaktstatistik. Det kan handla till exempel om tillvägagångssätt och formuleringar vid försäljning eller kopior av avtal, marknadsföringsmaterial etc., vilket sannolikt inte kan vidarebefordras eller ens inhämtas under de korta och ytliga samtal som utredningen föreslår att Konsumentverket ska ha i sin direktvägledning. Risken är att det enbart blir siffror på klagomål som skickas vidare och då förlorar kommunerna mycket input som vi idag får från vår egen rådgivning.

Sundbybergs stad anser utredningen borde tydligare ha beskrivit ansvarsfördelningen mellan Konsumentverket och den kommunala konsumentvägledningen. Det beskrivs att konsumenter ska hänvisas till den kommunala konsumentvägledningen när det handlar om svårare ärenden och att kommunernas konsumentvägledare genom förslaget ska slippa en del direktvägledning och därigenom frigöra resurser som istället kan läggas på förbyggande arbete. I det resonemanget missas något mycket väsentligt. Det är hur viktig den direkta rådgivningen är för det förebyggande arbetet. Inte heller har utredningen visat hur stor del av direktvägledningen som de lokala konsumentvägledarna inte kommer att behöva hantera. Konsumenters hjälpbehov varierar mycket och de som vänder sig till vår kommunala konsumentrådgivare har ett stort behov av hjälp och stöd i sina reklimationsärenden. Idag har konsumentvägledningen endast resurser att ge "hjälp till självhjälp" och kan inte ta emot besök i den omfattning som efterfrågas. Våra kommuninvånare kommer att gynnas av att konsumentvägledaren får mer tid att arbeta förbyggande. Vi tror även att förslaget kan komma att leda till att antalet konsumenttvister ökar liksom anmälningarna till Allmänna reklimationsnämnden (ARN). Detta utifrån att konsekvens kan bli att fler personer inte får tidig hjälp att hantera olika uppkomna situationer. Om fler får tidig hjälp i konflikter via personlig service i kommunen kan ärenden undvikas att gå så långt som till ARN. Enligt förslaget

finns inga incitament till de kommuner som inte idag har konsumentvägledning att införa en sådan och det kan leda till att kommuner som idag har vägledning drar in servicen. Det finns en risk för att den kommunala konsumentvägledningen kommer att tappa kompetens. Det behöver arbetas både med direkt rådgivning och förebyggande för att hålla kompetensen uppe och det är just detta som är en av den kommunala konsumentvägledningens viktigaste egenskaper och som gör den så unik. I förslaget ställs som sagt inga krav på eller att det ges några incitament för att de kommuner som idag saknar konsumentvägledning ska starta sådan verksamhet. Sundbybergs stad hade gärna sett att utredningen kommit fram till att kommunerna skulle få ett statligt stöd liknande det som ges till de lokala energirådgivarna sedan flera år tillbaka. Vidare borde utredningen ha föreslagit att den kommunala konsumentvägledningen i syfte att motverka onödiga tvister borde utveckla former för medling och tvistlösning på det lokala planet. Dessa kunskaper finns hos de kommunala konsumentvägledningarna.

Förslaget i förhållande till offentlighets- och sekretesslagen (avsnitt 10.7.4)

Utredningens bedömning: Det saknas sekretessbestämmelser som omfattar kommunal konsumentverksamhet, Konsument Europas verksamhet och sådan vägledningsverksamhet som föreslås i avsnitt 10.7. Det bör i annat sammanhang övervägas om sekretessbestämmelser bör införas för ovan nämnda verksamhet.

Konsumentverket anser, till skillnad mot utredaren, att sekretessfrågorna bör behandlas samtidigt med övriga nu aktuella frågor.

Karlstads kommun anser, till skillnad från utredningen, att frågan om sekretess dessa verksamheter bör behandlas tillsammans med övriga aktuella frågor. Inom den kommunala konsumentvägledningen kan det ibland uppstå situationer med behov av tillämpliga sekretessbestämmelser. Samma situationer kan uppstå inom den vägledningsverksamhet som Konsumentverket föreslås ska bedriva. Behovet av sekretessbestämmelser inom aktuella verksamheter borde därför ha utretts inom ramen för den aktuella utredningen.

Piteå kommun anser att offentlighets- och sekretesslagen bör förändras så att uppgifter om personliga eller ekonomiska förhållanden som lämnas till den kommunala konsumentvägledningen skyddas enligt lagens bestämmelser. Exempelvis bör uppgifter om ekonomiskt obestånd kunna sekretessbeläggas för att skydda den enskilde individen (då de uppgifterna ofta är förknippade med personers hälsa).

Synpunkter på avsnitt om vägledning för att motverka överskuldssättning (avsnitt 10.8)

Utredningens bedömning: Det finns behov av en rikstäckande vägledningstjänst, en Ekonomiakut, var syfte är att motverka överskuldssättning hos privatpersoner. Detta kräver mer analys och bör närmare ses över i annat sammanhang.

Barnombudsmannen välkomnar att utredningen tar upp problemet med överskuldsättning bland ungdomar och det faktum att ungdomar är överrepresenterade när det gäller sms-lån, obetalda mobiltelefonräkningar och obetalda fakturor avseende e-handel. Barnombudsmannen betonar att det förebyggande konsumentstödet bör inkludera information om dessa företeelser och vad de kan få för konsekvenser, som är speciellt riktad till och anpassad för barn och ungdomar. Detta är också ett konkret exempel på förebyggande konsumentstöd som bör tillhandahållas även till unga som inte går i skolan. Kommunerna bör också tillhandahålla aktiv hjälp för ungdomar med skulder så att de inte får anmärkningar som kan inverka negativt på deras framtida liv. Mot bakgrund av barnkonventionens artikel 2 om icke-diskriminering vill Barnombudsmannen understryka att barn, unga och deras familjer bör ha tillgång till skuld- och budgetrådgivning oavsett var i landet man bor.

Datainspektionen anser utifrån de erfarenheter som Datainspektionen har kan det finnas behov av en rikstäckande vägledningstjänst i syfte att motverka överskuldsättning hos privatpersoner.

Statens folkhälsoinstitut anför att utredningen tar upp exemplet med konsekvenser av överskuldsättning, vilket är en situation som kan få konsekvenser för människornas hälsa. Folkhälsoinstitutet delar därför utredningens slutsats att detta behöver utredas vidare med betoning på situationen för de grupper som är i stort behov av samhällets stöd.

Kronofogdemyndigheten (KFM) delar betänkandets bedömning att det finns behov av en rikstäckande vägledningstjänst (Ekonomiakut). KFM anser att det är angeläget att den djupgående analysen av frågan görs så snart som möjligt. I arbetet med analysen bör KFM delta mot bakgrund av den kunskap som myndigheten har om överskuldsättning.

Verdandi delar uppfattningen att det finns behov av en rikstäckande vägledningstjänst, en Ekonomiakut, vars syfte är att motverka överskuldsättning hos privatpersoner vilket skyndsamt bör utredas.

Konsumentföreningen Stockholm ser gärna att förslaget om ”Ekonomiakut” utreds skyndsamt och hade önskat att den frågan hade bakats in i föreliggande utredning.

Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare (BUS) anser att Konsumentverket bör få ansvaret att vidare utreda behovet av att inrätta en rikstäckande vägledningstjänst, Ekonomiakut. En överhängande risk är att ett flertal kommuner kan komma att lägga ner sin lokala verksamhet. Under sådana omständigheter är det en stor risk att det betydelsefulla förebyggande arbetet blir lidande. Det är en stor fördel att alla konsumenter har tillgång till god och kvalitativ konsumentinformation, då detta i allra högsta grad även är till stor hjälp för människor som riskerar att hamna i skuldsättning. Konsumentvägledningen har en viktig skuldförebyggande effekt. Det är positivt konsumentbyråernas arbete lyfts fram i utredningen. Samarbetet mellan budget- och skuldrådgivaren och konsumentvägledaren fungerar mycket bra. De rådgör ofta med varandra och båda professionerna går ut tillsammans för att exempelvis föreläsa i de lokala skolorna, öppna förskolor, arbetsplatser m.fl. Många konsumentrelaterade ärenden fångas upp som annars skulle resultera i en skuldsättning. Det är två yrkesprofessioner som

kompletterar varandra. Det är inte möjligt att hålla en verksamhet med hög kvalitet och effektivitet om man skall administrera båda arbetsuppgifterna inom en tjänst. Det sker förändringar i snabb takt när det gäller lagstiftning, rättspraxis, konsumtionsmönster och marknadskrafter. Konsumenten/hushållen har många fler val att ta ställning till idag, vilket leder till att vägledning behövs. Det finns tydliga signaler på att skuldsättningen ökar i hushållen och förändringar på arbetsmarknaden gör att inkomstbortfall påverkar hushållens ekonomiska situation. Den kommunala konsumentvägledningen har den lokala kännedom och det nätverk som behövs för att nå konsumenter som kan vara svåra att komma i kontakt med. En viktig uppgift för konsumentvägledningen blir att se till att även de som inte har förutsättningar att söka kunskap själva pga. språksvårigheter, ålder eller sjukdom får hjälp. Det är många som idag känner sig otrygga med de val de har gjort och har behov av att få konsumentvägledning. Det är viktigt att satsa resurser på forskning och utveckling av det förebyggande arbetet.

Upplands Väsby kommun tillstyrker förslaget med ytterligare utredning kring en rikstäckande "Ekonomiakut" men vill samtidigt framhålla att fördelarna med en Ekonomiakut kan vara god tillgänglighet, med möjlighet att ringa även kvällar och helger. Deras erfarenhet visar dock att telefonrådgivning ibland är svårt och att ett möte med den rådsökande i vissa fall är nödvändigt. De ser en fördel med närheten mellan rådgivare och rådsökande för att långsiktigt kunna arbeta för en förändring av ekonomin.

Piteå kommun anser att de lokala och regionala nätverken bör vara förstahandsalternativet för att ge råd och stöd i sådana spörsmål, det vill säga kommunen tror inte på en rikstäckande vägledningstjänst inom detta område. Människor i en livssituation med överskuldsättning befinner sig ofta i en livskris och behöver därigenom mer stöd än vad en rikstäckande vägledningstjänst kan ge.

Malmö kommun delar utredningens slutsatser om att fördjupade studier skulle behövas för att undersöka på vilket sätt man kan bidra till att stärka arbetet med frågor om privatekonomi för att minska riskerna för överskuldsättning, och öka konsumenternas trygghet. En starkare dialog med kommunernas budget- och skuldrådgivare i en sådan utredning efterlyses.

Göteborg stad delar utredningens uppfattning att förebyggande arbete som är uppsökande, bland flera andra metoder, är nödvändigt för att fånga de konsumentgrupper som riskerar att hamna i en överskuldsättningssituation. När det gäller förslaget om en rikstäckande vägledningstjänst anser vi att frågan behöver utredas ytterligare för att synpunkter ska kunna lämnas. Oavsett vilka metoder eller arbetssätt som föreslås i framtida utredningar beträffande privatekonomiska frågor, är det av största vikt att beakta de företeelser som äger rum på den lokala marknaden. Detta sagt mot bakgrund av att vi ska kunna agera snabbt med olika verktyg, som till exempel pressmeddelanden, för att nå ut till konsumenterna på den lokala marknaden. Därigenom medverkar vi med kunskapsöverföring till konsumenterna så att de blir medvetna och aktiva i privatekonomiska frågor. Arbetet med att förebygga överskuldsättning och att arbeta med redan överskuldsatta konsumenter omfattar komplexa frågor. Göteborgs Stad ser därför fram emot de utredningar som ska vara färdiga under hösten 2013, det vill säga resultaten av dir. 2013:30 och dir. 2012:31.

Synpunkter på avsnitt om behov av marknadsföringsåtgärder (avsnitt 10.9)

Utredningens förslag: Regeringen bör ge Konsumentverket i uppdrag att utarbeta en kommunikationsplan i syfte att öka kännedomen om vart konsumenten kan vända sig för oberoende konsumentinformation och vägledning.

Konsumentverket tillstyrker utredningens förslag. När förutsättningarna är klara för hur stödet till konsumenterna ska utvecklas är det angeläget att göra tjänsterna kända i en bred mening.

Barnombudsmannen anser att barn och unga bör utgöra en prioriterad målgrupp. Barnombudsmannen vill tydliggöra att kommunikationsplanen därför ska innefatta strategier för att nå barn och unga, via skolan men också via andra kanaler, inte minst för att nå dem som inte går i skolan. Det bör finnas information som är anpassad för barn i olika åldersgrupper, med olika nationell minoritetsbakgrund och med olika funktionsnedsättningar. Utredningen föreslår ”en kontaktyta mot konsumenten” vilket innebär att de olika kontaktvägarna till konsumentstödet (webbadress, telefonnummer, kontakt via sociala medier, e-post etc) kan kommuniceras och marknadsföras i ett paket. Barnombudsmannen önskar tydliggöra att det ska finnas en del i denna ”kontaktyta” som är riktad till, och anpassad för, barn och unga. Det är viktigt att poängtera att barn och unga inte är en homogen grupp. Det bör därför finnas information som är anpassad för barn i olika åldersgrupper, med olika nationell minoritetsbakgrund och med olika funktionsnedsättningar.

Konkurrensverket vill, precis som utredningen, understryka vikten av att lansering av informationstjänsten blir framgångsrik så att så många konsumenter som möjligt får kännedom om tjänsten och kan ta del av informationen för att därmed kunna göra rationella och medvetna val.

Energimyndigheten bedömer att den grafiska profil för det centrala stödet som en del i den kommunikationsplan som föreslås i utredningen riskerar att förmedla en icke önskvärd avgränsning gentemot den kommunala rådgivningen. En sådan avgränsning kan medföra en otydlighet gällande ansvar och uppdrag beträffande den kommunala konsumentrådgivningen och kommunernas energi- och klimatrådgivning. Det kan också medföra en otydlighet för konsumenterna, i och med att de inte ser sambandet eller skiljelinjen mellan Konsumentverkets stöd, och kommunernas mer lokalt inriktade stöd.

Finansinspektionen (FI) anser att satsningar på marknadsföring till allmänheten av informationstjänsten bör genomföras tidigt i processen för att nå ökad kännedom om de nya förutsättningarna och om vart konsumenterna ska vända sig för att få stöd. FI tvivlar emellertid på att de föreslagna resurserna för kommunikation och marknadsföring till allmänheten kommer att förslå.

Verdandi anser att god kännedom om vilket stöd som finns och vart man skall vända sig är en viktig del av ett fungerande konsumentstöd. Verdandi ser därför positivt på förslaget att Konsumentverket ska ges i uppdrag att utarbeta en kommunikationsplan i syfte att öka

kännedomen om vart konsumenten kan vända sig. En särskild grafisk profil med logotyp för det oberoende konsumentstödet kan vara ett bra hjälpmedel. Det är dock viktigt att se till att det inte används på sätt som kan misskreditera verksamheten.

Konsumentföreningen Stockholm framhåller att för att göra tjänsterna kända måste även erforderliga medel avsättas till återkommande marknadsföringsinsatser av såväl telefonnummer som webbsidan.

Nacka kommun instämmer med att det finns en stor vinst i att konsumenter är medvetna om att det finns kostnadsfri rådgivning att tillgå. I dagens samhälle finns ett antal etablerade logotyper, såsom Fairtrade, krav-märkt etc. vars märkning innebär att varan uppfyllt vissa kriterier. Nacka kommun ser en risk med att den föreslagna logotypen kan få missvisande effekter. Användandet av logotypen kan leda till att konsumenter felaktigt tror att butiken på ett liknande sätt blivit godkänd och på så vis är en butik som per automatik upprätthåller konsumentlagstiftningen.

Piteå kommun anser att det är ett bra förslag att Konsumentverket får i uppdrag att utarbeta en kommunikationsplan för informationstjänsten som verket ska ansvara för.

Sollefteå kommun anser att förslaget att anslå medel till en kommunikationskampanj i syfte att göra ”En väg in” känt bör istället användas till att marknadsföra kommunernas konsumentvägledning.

Göteborg stad avstyrker förslaget om att Konsumentverket ska ges i uppdrag att utarbeta en kommunikationsplan i syfte att öka kännedomen om vart konsumenten kan vända sig för oberoende konsumentinformation och vägledning. Den kommunikationsplan som föreslås har ett fullgott innehåll, men det är också något som kräver stora resurser och det är därför rimligt att undersöka alternativa lösningar som kan ge ett liknande resultat. Viktigt att lyfta är också att Sveriges kommuner når en egen identitet och egna organisationer för konsumentrådgivningen och att det skapas en otydlighet gentemot medborgarna om kommunen ska uppträda under samma namn som den statliga rådgivningen genom Konsumentverket.

Synpunkter på avsnitt om metoder och strategier för att nå konsumenter som kan vara svåra att nå (kapitel 11)

Det uppsökande arbetet är betydelsefullt och nödvändigt, samt närmare om innehållet i den föreslagna kommunikationsplanen (avsnitt 11.2, 11.1)

Utredningens bedömning i korthet (11.2): Det uppsökande arbetet är betydelsefullt och nödvändigt för att nå konsumenter som är svåra att nå och en viktig metod för att nå de konsumenter som i vissa situationer saknar engagemang och probleminsikt.

Utredningens förslag (11.1): Den föreslagna kommunikationsplanen bör även innefatta strategier och aktiviteter för att öka insikten om fördelarna av att vara en medveten konsument.

Konsumentverket anför att arbetet med att öka insikten om fördelarna med att vara en medveten konsument är en stor utmaning med tydliga kopplingar till den uppsökande verksamheten på lokal nivå. Konsumentverket ser här stora möjligheter att fördjupa arbetet med ett uttalat lokalt fokus, i enlighet med förslagen under punkterna 11.3 och 11.4. Frågans omfattning är så stor och komplex att den inte annat än i begränsad omfattning kan avhandlas inom ramen för den föreslagna kommunikationsplanen.

Finansinspektionen (FI) delar utredningens syn på betydelsen av att söka upp särskilda målgrupper och konsumenter med speciella behov. Det föreslagna resurstillskottet till Konsumentverket öppnar för flera samarbeten för att nå ut med konsumentinformation och genomföra riktade utbildningsinsatser. FI tillstyrker förslagen som ska ge Konsumentverket bättre förutsättningar att bidra till metodutveckling och till ”best practice” i praktisk verksamhet och pilotprojekt, vilket sannolikt kräver utökade resurser.

Folkuniversitetet anser i stort att betänkandets förslag är bra, men utifrån våra erfarenheter av att ha arbetat uppsökande gentemot sårbara och utsatta ser vi ett behov av att tydligare lyfta fram det uppsökande arbetet. Folkuniversitetet driver utbildningskonceptet Ekonomismart som syftar till att hjälpa arbetslösa unga vuxna mellan 18 och 24 år att bli medvetna konsumenter med verktyg att göra aktiva val, identifiera risker och undvika överskuldssättning. De arbetar följaktligen uppsökande gentemot en sårbar och utsatt målgrupp. Det är deras erfarenhet att målgruppsanpassad information och uppsökande arbete är nödvändigt för att nå de konsumenter som inte själva aktivt söker information. De delar utredningens uppfattning att det är viktigt att särskilja grupperna sårbara och utsatta och uppmärksamma de omständigheter och de förutsättningar som dessa grupper lever under. Tyngdpunkten i det uppsökande arbetet bör vara delad mellan att ge grundläggande kunskaper om det konsumenträttsliga skyddet, samtidigt som information om att, hur, varför och vad i förhållande till konsumentskyddet ges. Det varierar mycket mellan hur konsumentvägledare i olika kommuner arbetar. Deras erfarenhet är att efterfrågan är stor vad gäller utbildningsmaterial och metoder för hur man kan nå olika grupper. De delar utredningens uppfattning om att breda samarbeten mellan myndigheter, konsumentbyråer och det civila samhället, såsom studieförbund, är centrala för att nå framgång i det uppsökande arbetet.

Stockholm stad anför. Stadsledningskontoret bedömer att en mycket liten del av tiden för konsumentrådgivningen i dag inkluderar ett uppsökande arbete. Stadsledningskontoret bedömer att det kan vara svårt att få en träffsäkerhet i det uppsökande arbetet då många konsumenter visar intresse först vid konkreta frågeställningar. Mycket av det förebyggande arbetet kan ske inom det ordinarie arbetet, till exempel inom ekonomiskt bistånd, budget- och skuldrådgivning och samhällsvägledningen.

Upplands Väsby kommun stödjer betänkandets förslag och betonar vikten av uppsökande verksamhet inom det privat-ekonomiska området. Arbetet inom budget- och skuldrådgivningen ska bedrivas i förebyggande syfte och vara en viktig del i uppdraget.

Verdandi anför följande. Utredningens förslag om åtgärder för att bättre nå ut med konsumentstödet innebär att tröskeln till information och vägledning sänks och det blir lättare att hitta och komma i kontakt med konsumentstödet. För att nå de konsumenter som inte söker information krävs målgruppsanpassad uppsökande verksamhet. Det är viktigt att vara medveten om att det finns konsumenter som behöver annat stöd än via internet eller den kommunala konsumentvägledningen. För många är okunskapen om vilket samhällsligt stöd som finns att få mycket stor. För andra kan det också handla om kulturskillnader och t o m rädsla för myndigheter som gör att man inte söker kontakt. I dessa situationer kan frivilligorganisationer som t. ex. Verdandi spela en stor roll genom att erbjuda information, stöd och verksamheter som bidrar till att öka medvetenhet och kompetens som konsument. Verdandi arbetar i mån av resurser bl. a. med studieverksamhet, temamöten, matlagningsverksamhet, inköpsresor, budget- och skuldhantering. Organisationerna kan också spela en viktig roll som förmedlande länk till de samhälleliga insatserna. För att den resurs som frivilligorganisationer kan utgöra skall kunna utnyttjas fullt ut krävs det dock att mer resurser tillförs. Det räcker inte med tillfälliga projektbidrag eller organisationsbidrag till rena konsumentorganisationer.

Konsumentvägladarnas förening befarar att de konsumenter som är svåra att nå kommer att stå helt utan stöd i många kommuner om utredningens förslag blir verklighet. De stora vinnarna med det här förslaget är de sju procent av befolkningen som idag står helt utan konsumentvägledning, i alla fall de som har den probleminsikt som krävs för att själv söka hjälp. De som redan är fullt kapabla att själva aktivt söka hjälp får med förslaget ett ännu bättre stöd, men för de mest utsatta innebär förslaget i bästa fall ingen förändring alls och i värsta fall att de blir helt utan det enda stöd som kan hjälpa dem, nämligen det uppsökande arbetet. De konsumenter som är i behov av second-line support via t.ex. telefon, mail eller besök skulle stå helt utan sådan i de fall kommunerna väljer att avveckla den kommunala vägledningen och i de fall där ingen kommunal vägledning finns idag heller. Vi ser samma problematik vad gäller att nå de konsumenter som är svåra att nå. Återigen vill vi poängtera att utredningens förslag står och faller med second-line supports framtida vara eller icke vara.

Konsumentföreningen Stockholm anser att strategier för att nå svårnådda konsumenter är mycket angeläget och måste bli ett högprioriterat område.

Göteborg stad avstyrker förslaget om att en kommunikationsplan ska innefatta strategier och aktiviteter för att öka insikten om fördelarna av att vara en medveten konsument. Eftersom Konsument Göteborg avstyrker förslaget om att utarbeta en kommunikationsplan, avstyrks även denna del av kommunikationsplanen. Om det ska upprättas en kommunikationsplan är det dock givet att denna även bör innehålla delar som syftar till att öka insikten hos konsumenterna.

Information på rätt sätt vid rätt tillfälle (avsnitt 11.3)

Utredningens förslag: Berörda aktörer bör i större utsträckning än idag identifiera lämpliga situationer för förmedling av information till konsumenten. Enstaka insatser i

det uppsökande arbetet bör inriktas på åtgärder som tydliggör *att* det finns ett konsumentstöd och *hur* det kan nås.

Konsumentverket tillstyrker utredningens förslag. De nya möjligheter som öppnats för informationsspridning via ny teknik och sociala medier möjliggör bland annat riktade informationskampanjer på ett helt nytt sätt.

Barnombudsmannen anser att barn och unga ska utgöra en prioriterad målgrupp när det gäller det uppsökande arbetet och spridning av information om att det finns ett konsumentstöd och hur det kan nås. Val av informationskanaler bör anpassas till denna målgrupp och mer specifikt även till barn i olika åldersgrupper, med olika nationell minoritetsbakgrund och med olika funktionsnedsättningar.

Folkuniversitetet delar utredningens uppfattning att det är viktigt att särskilja grupperna sårbara och utsatta och uppmärksamma de omständigheter och de förutsättningar som dessa grupper lever under. Målgruppsanpassad information och uppsökande arbete är nödvändigt för att nå de konsumenter som inte själva aktivt söker information. De har i sitt arbete med sårbara och utsatta konsumenter inom gruppen unga vuxna erfarit att viljan att lära och få kunskap om de egna rättigheterna är mycket stor om kunskapen presenteras på ett sätt som gör det möjligt för målgruppen att relatera den till sin egen situation. De håller med utredningen om att det är viktigt att veta att det finns ett konsumentstöd och hur det kan nås. Dock måste målgruppen också förstå varför man ska vända sig till konsumentstödet och vad konsumentstödet kan hjälpa till med. Detta gör att tyngdpunkten i det uppsökande arbetet bör vara delad mellan att ge grundläggande kunskaper om det konsumenträttsliga skyddet, samtidigt som information om att, hur, varför och vad ges. Ekonomismarts erfarenhet av uppsökande arbete bland unga vuxna konsumenter som är sårbara och utsatta visar att tidpunkten när konsumenten nås är viktig, men att även sättet som konsumenten nås på är av stor betydelse. I detta blir målgruppsanpassning av stor vikt. Målgruppsanpassning innefattar allt från anpassning av material och innehåll till hur det framförs och bygger på en förståelse för målgruppens situation. Enstaka utbildningstillfällen kan göra skillnad beroende på hur de utformas och hur väl de anpassas efter målgruppen.

Verdandi anför följande. Att som det föreslås i större utsträckning än i dag identifiera lämpliga och angelägna situationer för förmedling av information till konsumenten är givetvis bra och helt linje med behovet att målgruppsanpassa informationen. Självklart är man mer mottaglig för information i den situation när en fråga är aktuell. Insatserna bör som utredningen föreslår inriktas på åtgärder som tydliggör för konsumenten att det finns ett konsumentstöd och hur det kan nås och vikten av att vara en medveten konsument. Det är dock viktigt att detta sker på ett sätt som inte är pekfingeraktigt eller på annat sätt kan skapa blockeringar eller känslor av att bli odugligförklarad som mindre duktig konsument.

Göteborg stad avstyrker förslaget om att enstaka insatser i det uppsökande arbetet bör inriktas på åtgärder som tydliggör för konsumenten att det finns ett konsumentstöd och hur det kan nås. Konsument Göteborg instämmer i att det uppsökande arbetet är betydelsefullt och nödvändigt för att nå konsumenter som är svåra att nå och en viktig

metod för att nå de konsumenter som i vissa situationer saknar engagemang och probleminsikt. Därför är det också nödvändigt att se till att det uppsökande arbetet verkligen utförs och att det utförs på ett lämpligt sätt. De konsumenter som är svåra att nå och som kan sakna engagemang och probleminsikt är också de konsumenter som allra mest behöver stödet. Att, som föreslås i utredningen, byta ut utbildningsinsatser om konsumenträtt som ges vid enstaka tillfällen till informationsinsatser om att det finns ett konsumentstöd anser vi inte är rätt väg att gå. Om konsumenten inte är aktiv från början, ser vi det som tveksamt att en informationsinsats är tillräckligt att informera om att det finns ett konsumentstöd och hur det kan nås. Konsumenten är fortfarande inte aktiv och söker fortfarande inte upp information på egen hand. Vi kan inte se att den situationen förändras av att konsumenten får reda på att det finns ett konsumentstöd. Målet med den uppsökande verksamheten för oss är förebygga problem genom kunskap, inte att avvakta till dess konsumenten redan hamnat i problem.

Behovet av uppsökande konsumentverksamhet på lokal nivå (avsnitt 11.4) (se även under avsnitt om förslaget i förhållande till den kommunala konsumentvägledningen (avsnitt 10.7.3))

Utredningens förslag: Konsumentverket ska stödja kommunerna i deras uppsökande verksamhet mot konsumenterna.

Konsumentverket anser att förebyggande, uppsökande verksamhet på lokal nivå är mycket viktig i syfte att bidra till en fungerande marknad och motverka framtida konsumentproblem. Då vissa konsumentgrupper dessutom har ett behov av fysiska möten krävs en stark lokal förankring. Här finns en stor potential i samarbeten med organisationer och det lokala näringslivet. Särskilt viktigt är det aktiva arbetet riktat till unga konsumenter, en av Konsumentverket prioriterad målgrupp vars kunskaper om rättigheter och skyldigheter på konsumentområdet generellt sett är mycket låga. Konsumentverket ser även positivt på förslaget att tillsätta extra resurser för att stödja kommunerna i deras uppsökande verksamhet mot konsumenter, inte minst i syfte att ta fram metoder för ett sådant aktivt arbete. Konsumentverket vill även peka på den viktiga roll som det civila samhällets organisationer kan spela på detta område.

Barnombudsmannen anser att barn och unga ska utgöra en prioriterad målgrupp. Detta bör också framgå explicit i Konsumentverkets strategier när det gäller stöd till kommunernas uppsökande verksamhet gentemot konsumenter.

Folkuniversitetet anför följande. Enligt utredningen ska Konsumentverket stödjande funktion även avse kommunernas uppsökande arbete av verksamhet mot konsumenter. Deras erfarenhet är att det varierar mycket mellan hur konsumentvägledare i olika kommuner arbetar. Efterfrågan är stor vad gäller utbildningsmaterial och metoder för hur man kan nå olika grupper. Sammanfattningsvis att uppsökande arbete är viktigt och att de yrkesverksamma efterfrågar material- och metodstöd.

Konsumentvägledarnas förening delar utredningens uppfattning att det förebyggande arbetet är oerhört viktigt för att nå de konsumenter som är svåra att nå. Många kommuner har samverkansavtal om konsumentvägledningen och idag köper ca 100 kommuner

vägledning från en annan kommun. Av dessa köper ca 50 kommuner enbart direktvägledning. Samverkansarbetet är ofta något som vuxit fram och utvecklats med tiden. Vanligen börjar det med att kommunerna köper enbart direktrådgivning för att senare förhoppningsvis övergå till att köpa även förebyggande arbete. Att samverkansavtalen utökas innebär en möjlighet att öka personalstyrkan i den säljande kommunen och bättre möjligheter att möta konsumenternas behov i hela upptagningsområdet. Samverkansavtal mellan grannkommuner har blivit allt vanligare för att få bättre ekonomi och kvalitet i konsumentverksamheten. Om utredningens förslag blir verklighet befarar vi att dessa avtal kommer att urholkas, vilket får negativa konsekvenser för det utåtriktade och förebyggande arbetet. Det är vår farhåga att många av de ca 100 kommuner som idag både köper direktrådgivning och visst förebyggande arbete skulle överväga att upphöra med det om deras kommuninvånare kan få tillgång till lättillgänglig direktrådgivning från Konsumentverket utan att det kostar kommunerna något. Skulle vår farhåga besannas innebär det att ca 100 kommuner skulle bli helt utan förebyggande arbete och därmed helt utan second-line support i sin hemkommun. Att utredaren avfärdar detta lättvindigt med att nedskärningar kan komma att ske oavsett förslaget är anmärkningsvärt med tanke på de konsekvenser det skulle få för de mest sårbara konsumenterna. Det är för denna grupp konsumenter som ett ogenomtänkt ekonomiskt beslut kan få störst negativa konsekvenser eftersom de inte sällan har en redan pressad ekonomi. De kostnader som drabbar dessa konsumenter kan bli ”droppen som får bägaren att rinna över” och det kan i sin tur leda till stora samhällskostnader då konsumenten inte längre klarar sin egen ekonomi. En viktig metod för att nå dessa konsumenter är via uppsökande verksamhet och de gagnas därför inte av ett callcenter med generösa telefontider. Vägledarna ute i kommunerna har via sin lokala förankring god kännedom om var dessa konsumenter nås bäst. Genom den uppsökande verksamheten kan de kommunala vägledarna förse dem med nödvändig kunskap om konsumentfrågor och de kan förebygga många tragiska livsöden och även bespara samhället stora kostnader.

Verdandi anser att kommunernas uppsökande verksamhet mot konsumenten är viktig för att göra allmänheten medveten om vilka resurser som finns och hur man kan nå dem. Det är också viktigt för att ge konsumentverksamheten ett ansikte och minska den psykologiska tröskeln för att söka kontakt för de som känner sig osäkra i kontakten. Det är också angeläget såsom utredningen påpekar att detta i större utsträckning sker i samverkan med andra relevanta aktörer och inte minst det civila samhällets organisationer. Ett bra stöd från Konsumentverket till kommunerna i deras uppsökande arbete mot konsumenter är betydelsefullt och kan om det utformas bra innebära ett effektivare resursutnyttjande totalt sett.

SKL anför att det är viktigt att betona att det uppsökande arbetet är av stor betydelse och nödvändigt för att nå konsumenter som är svåra att nå. SKL uppfattning är att stödinsatserna inom det uppsökande arbetet måste bli mer effektiva när det gäller att ge information om konsumentstödet och stödja de enskilda i att bli medvetna konsumenter. SKL menar att kommunernas roll när det gäller det uppsökande arbetet är mycket betydelsefullt på grund av den lokala förankringen som ger en närhet till kommuninvånarna, via olika lokalt förankrade kanaler som barnavårdscentraler, socialtjänster och andra nätverk som det civila samhället. SKL konstaterar att utredningen vill ge Konsumentverket en tydligare myndighetsinstruktion för hur myndigheten ska

stödja kommunerna i deras uppsökande verksamhet. SKL förutsätter att instruktionen föregås av en dialog kring hur stödet kan utformas på ett optimalt sätt.

Göteborg stad avstyrker förslaget om att Konsumentverket ska stödja kommunerna i deras uppsökande verksamhet mot konsumenter. I Göteborg läggs en stor del av arbetet på förebyggande arbete och på att öka kännedomsgraden om verksamheten som erbjuds. I Göteborgs Stad satsas det också på att underlätta för medborgare att få kontakt med staden i sitt ärende, bland annat när det gäller konsumentrådgivning. Konsument Göteborg kommer efter årsskiftet att ingå i den nyinrättade förvaltningen för konsument- och medborgarservice. Där kommer det finnas ett Kontaktcenter som ska ta hand om alla de frågor som medborgarna har om stadens tjänster. Om detta Kontaktcenter inte kan svara på frågan slussas frågan vidare till rätt förvaltning. I den nya förvaltningen kommer också andra former av medborgarservice att samlas, såsom stadens gemensamma webbplats och andra e-tjänster. Förslagen på inriktning och arbetsmetod för det uppsökande arbetet är goda, men förutsätter samtidigt att det finns konsumentverksamhet kvar i kommunerna. Konsument Göteborg instämmer i det särskilda yttrandet till utredningen där Sveriges Konsumenter, SKL och Konsumentvägledarnas förening reserverar sig mot utredningens analys om konsekvenserna för landets kommuner. Också vi på Konsument Göteborg ser att risken är mycket stor att många kommuner kommer att avstå från en lokal verksamhet om det inrättas en nationell rådgivning, i synnerhet de kommuner som köper verksamhet från annan huvudman. Bara i Göteborgsområdet har vi fem kommuner som köper konsumentrådgivning av Konsument Göteborg. Att få exempelvis våra samverkanskommuner att betala för i princip bara uppsökande verksamhet är en ytterst svårlöst uppgift. Redan i dagsläget konkurrerar vår verksamhet med måltider i äldrevården och liknande vid varje omförhandling av de samverkansavtal som finns med kommuner som har en ansträngd ekonomisk situation. Förslaget innebär enligt Konsument Göteborgs bedömning att de kommuner som inte har verksamhet idag sannolikt inte heller kommer att inrätta någon sådan, eftersom det inte ges några incitament till förändring i utredningens förslag. Uppdraget för utredningen var att bland annat föreslå ett likvärdigt stöd till konsumenterna. I denna del finns det inget förslag på hur stödet skulle kunna bli mer likvärdigt. Utredningen konstaterar att förslaget inte innebär att en fullständig likvärdighet uppnås när det gäller den uppsökande verksamheten, men ger inga förslag på hur arbetet annars skulle kunna organiseras för att bli mer likvärdigt. Konsument Göteborg anser att det är bättre att skapa incitament för de kommuner som idag saknar rådgivning och uppsökande arbete att själva tillhandahålla ett konsumentstöd på exempelvis samma sätt som gjorts med de kommunala energi- och klimatrådgivningen. I denna del gör Konsument Göteborg bedömningen att det behövs starkare incitament för kommunerna än vad som ges i utredningen för att få till stånd ett verkligt likvärdigt konsumentstöd. Särskilt viktigt är detta för den grupp som är svårare att nå, eftersom aktiva konsumenter redan enkelt kan leta upp information om konsumentstöd via telefon eller internet. En annan fråga är hur den uppsökande verksamheten ska finansieras och vilken styrning som kommer att ske på detta plan. Det är en fråga som Konsument

Göteborg anser behöver utredas ytterligare, då det i utredningen inte finns några förslag på hur detta ska göras. Detsamma gäller vilka olika lösningar som finns för att åstadkomma ett verkligt mer likvärdigt konsumentstöd genom en uppsökande verksamhet.

Piteå kommun anför. Utredningen har i kapitel 10 gjort bedömningen att det fysiska mötet, och därmed den lokala förankringen när det gäller direktrådgivning utanför det privatekonomiska området av flera skäl inte är lika betydelsefullt som tidigare, men att den kommunala vägledningen alltjämt har en central roll för att tillgodose vissa gruppers behov av stöd. Piteå kommun håller inte med utredningen i denna argumentation. Kommunen anser fortfarande att det i dagsläget är lika betydelsefullt som tidigare att det fysiska mötet, närheten till konsumenten och därmed den lokala förankringen är av allra största vikt även framgent. Kommunen håller med betänkandet att den kommunala konsumentvägledarverksamheten bör ha en mer central roll och att det är viktigt att prioritera det uppsökande arbetet, däremot tror kommunen inte att de förslag till åtgärder som betänkandet föreslår kommer att leda till att så blir fallet. Piteå kommun instämmer i förslaget om att Konsumentverket även fortsättningsvis ska stödja kommunerna i deras konsumentverksamhet. Däremot håller kommunen inte med om att det stödet ska baseras på förslaget som går ut på att Konsumentverket blir en direktvägledningstjänst.

Sollefteå kommun anser att det är ytterst tveksamt att den kommunala konsumentverksamheten kommer att få större utrymme till uppsökande arbete utifrån betänkandets förslag. Tanken att försöka skapa utrymme till förebyggande arbete är positivt under förutsättning att kommunerna behåller sin konsumentvägledning. Kommunerna kan få bättre och jämnare kvalitet på material och utbildning om konsumentverket utökar stödet till det uppsökande arbetet. Uppsökande arbete kräver erfarenhet av aktuella konsumentproblem. Den dagliga direkta vägledningen ger erfarenhet, kompetens och dagsaktuell information för bra informationsinsatser.

Kommunstyrelsen i Falköpings kommun anför följande. Utredningen betonar särskilt den kommunala konsumentvägledningens betydelse när det gäller uppsökande verksamhet. Konsumentverket ska ges en uttalad instruktion att stödja kommunerna när det gäller sådan verksamhet, vilket är bra men inte tillräckligt för att utveckla konsumentstödet nationellt. Den kommunala konsumentvägledningens styrka är lokal kännedom, tillgänglighet för alla och goda förutsättningar för samverkan med andra lokala aktörer. Vår uppfattning är att effektivt konsumentstöd också ska vara decentraliserat. Mot bakgrund av detta anser vi det rimligt att kommunerna tilldelas extra anslag för att utveckla sin konsumentverksamhet. På så vis får kommunerna incitament att vara den second line support som utredningen förutsätter finns ute i landet. Anslaget skulle kunna likna det stöd som kommunerna erbjuds den kommunala energi- och klimatrådgivningen."

Nässjö kommun anför. För att kunna jobba förebyggande måste man möta problemen lokalt direkt i verkligheten. Det gör man genom den direkta rådgivningen och kontakten med konsumenterna. Den lokala kontakten med näringsidkarna är värdefullt för konsumenterna men också för näringslivet. Många konsumentproblem löses här lokalt.

På grund av att behovet och trycket på rådgivning kommer att bestå så anser Nässjö kommun att det är orealistiskt att förvänta sig att kommunal konsumentvägledning ska kunna prioritera det uppsökande och förebyggande arbetet mer än vad som görs idag. Nässjö kommun anser att utredningen bygger på att kommunal konsumentvägledning ska ta det största ansvaret för det förebyggande arbetet men risken är att resurserna för den kommunala verksamheten dras ner om förslaget genomförs.

Behov av samverkan och koordinering av det uppsökande arbetet och behovet av en gemensam utgångspunkt vid definiering av målgrupper (avsnitt 11.5, 11.6)

Utredningens förslag: Det uppsökande arbetet behöver planeras och koordineras enligt en övergripande metod och i större utsträckning ske i samverkan mellan relevanta myndigheter, konsumentbyråer, kommuner och det civila samhällets organisationer. Kommunerna har en central roll i det uppsökande arbetet.

Konsumentverket tillstyrker utredningens förslag. Verket har en lång tradition av samarbeten på det konsumentpolitiska området och ser fördelar med förslaget.

Barnombudsmannen vill betona att offentliga aktörer i sitt arbete ska utgå från strategin för att stärka barnets rättigheter i Sverige.

Verdandi anför följande. Vilka behov olika målgrupper har av information och stöd är en komplex fråga som är beroende av en rad faktorer, exempelvis vilken marknad som är aktuell eller vilken valsituation som konsumenten befinner sig i. För att kunna utveckla lämpliga metoder för det arbetet och för att kunna se om metoderna är ändamålsenliga krävs att de bakomliggande orsakerna till konsumenters agerande eller passivitet utreds. Marknad för marknad och valsituation för valsituation och att man ser konsumentens agerande som ett logiskt resultat av deras förutsättningar totalt sett. Det är viktigt att hitta vägar och medel för att underlätta för konsumenten att välja rätt. Det är viktigt att de insatser som görs på området utformas med hänsyn och respekt för konsumentens möjligheter att göra reella val utifrån livssituation, kunskap och resurser. Det är viktigt att ansvaret delas på rimligt sätt mellan konsument, marknadskrafter och samhälle så att man inte ensidigt skuldbelägger den enskilde för dåliga val. För att konsumenten skall kunna göra bra val krävs att alla parter bidrar.

Upplands Väsby kommun stödjer förslaget men vill betona att en fungerande samverkan inte kräver en, inom kommunen, central konsumentvägledarverksamhet. Den lokala kommunala sakkunskapen finns ute på kontoren varför de är mest lämpade att informera och delta i samverkan med andra aktörer.

Gävle kommun anför att den kommunala konsumentverksamheten styrs av sin politiska nämnd. Den bestämmer om verksamhetens innehåll och arbetsuppgifter. Utredningens förslag att Konsumentverket fortsätter att vara samordnare när det gäller ärendestatistik och utbildningsinsatser. Konsumentverket får dock inte utvecklas till att styra den kommunala verksamheten så att det i praktiken blir två huvudmän. Gävle kommun anser

att det som utredningen säger finns ett behov av en gemensam definiering av begrepp för målgrupper som kan betecknas "sårbar", "utsatt" eller "svaga". Det är möjligt att de förslag som utredning redogör för kan tillämpas men det kvarstår att beskriva tydligare vem som ska använda dem och i vilket syfte begreppen ska användas.

Piteå kommun instämmer i att det saknas ett behov av en författningsreglerad myndighetssamverkan rörande uppsökande verksamhet inom ramen för konsumentstödet. Piteå kommun instämmer också i att det är kommunerna som har den centrala rollen i det uppsökande arbetet, om kommunerna sedan väljer att genomföra detta arbete i samverkan med andra myndigheter eller inte ska även fortsättningsvis vara upp till respektive kommun att fatta beslut om.

Karlskrona kommun delar utredarens förslag att Konsumentverket ska stödja kommunerna i deras uppsökande verksamhet för att nå konsumenterna, då vi menar att det finns flera medborgare som är i behov av att bli informerade om konsumentfrågor och som själva inte förmår, vet om eller har möjlighet att själva söka informationen. Vi menar också att det stöd som ges till kommunerna från Konsumentverket kommer att vara baserat på bästa tillgängliga kunskap och erfarenhet eftersom man är samman- hållande organ för den nationella konsumentvägledningen och därmed har ett helhetsperspektiv och en omvärldskunskap. Konsumentverket kommer att ha en övergripande kunskap om kunskapsläget, behov, resurser, möjlighet att sprida goda exempel och att samordna aktiviteter. Konsumentverket behöver enligt vår mening ha en uttalad uppgift i att stödja kommunerna att nå ut till medborgare som av olika orsaker har svårt eller saknar resurser att själva söka konsumentinformation. Kommunernas konsumentvägledning behöver i mångt och mycket ändra karaktär och upprätta närmare samverkan och samarbete med skola för att nå ungdomar, pensionärsföreningar och äldreboende för att nå äldre konsumenter, samt andra instanser för att nå ut till grupper som inte själva är aktiva eller förmår att ta reda på information.

Göteborg stad tillstyrker förslaget om att det uppsökande arbetet behöver planeras och koordineras enligt en övergripande metod och i större utsträckning ske i samverkan mellan relevanta myndigheter, konsumentbyråer, kommuner och det civila samhällets organisationer. Konsument Göteborg instämmer i fördelarna med att Konsumentverket har en stödjande funktion i det uppsökande arbetet, genom exempelvis mallar, broschyrer eller spel. En fråga som behöver utredas ytterligare är dock hur det gemensamma materialet får handhas och vem som redigerar innehållet. Mer samverkan och en mer utvecklad koordination av det uppsökande arbetet behövs också för att få till stånd ett ännu bättre konsumentstöd. Att arbeta efter tydliga mål och med utvärdering för uppföljning är också det något som skapar bättre förutsättningar för att bedriva ett framgångsrikt uppsökande arbete.

Viktiga utgångspunkter för att skapa engagemang och probleminsikt (avsnitt 11.7)

<p>Utredningens förslag: Regeringen bör ge Konsumentverket i uppdrag att ansvara för att kartlägga de bakomliggande orsakerna till konsumenters beteende i olika valsituationer som bedöms som särskilt betydelsefulla och föreslå vilka metoder och</p>
--

informationskanaler som är lämpliga med hänsyn till vad som framkommit om olika målgruppers behov.

Konsumentverket anser att kunskaperna om de bakomliggande orsakerna till konsumenters beteenden är bristfälliga. Studier inom detta område skulle ge värdefull, fördjupad kunskap om konsumenternas agerande, eller brist på agerande. Resultatet av sådana studier bör kunna bidra med relevanta inspel till utformningen av det arbete som föreslås under punkten 11.4, stöd till kommunernas uppsökande verksamhet. Konsumentverket har i andra sammanhang pekat på det faktum att forskning om konsumentfrågor hör till de områden som är kraftigt eftersatta, tyvärr mer i Sverige än i många andra länder. Åtgärder för att förstärka konsument- och konsumtionsforskningen behöver därför ges högre prioritet -och studier enligt förslaget ligger i linje med det.

Barnombudsmannen anser att Konsumentverket bör definiera barn och unga som en prioriterad målgrupp och föreslå särskilda metoder och informationskanaler för att nå denna målgrupp.

Göteborg stad tillstyrker förslaget om att Konsumentverket ges i uppdrag att ansvara för att kartlägga de bakomliggande orsakerna till konsumenters beteende i olika valsituationer som bedöms som särskilt betydelsefulla och föreslå vilka metoder och informationskanaler som är lämpliga med hänsyn till vad som framkommit i kartläggningen om olika målgruppers behov. Eftersom Konsumentverket verkar på ett nationellt plan, instämmer Konsument Göteborg i att de är rätt part att ge ett uppdrag om att kartlägga olika målgrupper och deras beteende. Arbetet med att göra målgruppsanalys för varje del av konsumentområdet är dock ett omfattande och sannolikt mycket tidskrävande arbete. Det anges i utredningen att man ska utgå från valsituationer som bedöms som särskilt betydelsefulla, men det anges inte på vilket sätt dessa situationer ska utses. Här är det viktigt att också kommunernas konsumentrådgivare, som har daglig kontakt med konsumenter som befinner sig i olika situationer, är delaktiga i arbetet med att utforma de betydelsefulla valsituationerna.

Piteå kommun instämmer i förslaget om att ge Konsumentverket i uppdrag att ansvara för att kartlägga de bakomliggande orsakerna till konsumenters beteende i olika valsituationer som bedöms som särskilt betydelsefulla och föreslå vilka metoder och informationskanaler som är lämpliga med hänsyn till vad som framkommit i kartläggningen om olika målgruppers behov.

Synpunkter på avsnitt om stöd inför val av skola, vård och omsorg (kapitel 12)

Utredningens bedömning: Den ökade valfriheten på skolmarknaden innebär att valsituationen inför ett skolval liknar ett val av tjänster på traditionella konsumentmarknader. Även i valsituationer på vård- och omsorgsområdet där lag (2008:962) är tillämplig kan den enskilde ställas inför komplexa valsituationer. Utredningen avstår av olika skäl från att ge förslag i denna del.

Barnombudsmannen välkomnar i och med den ökade valfriheten inom skolväsendet att det tillsatts en utredning (Friskolekommittén, dir 2011:68) som bland annat ska se över möjligheterna att nå ut med information om offentliga och fristående skolor på ett lättfattligt sätt så att elever, vårdnadshavare och andra intressenter kan utläsa och jämföra skolors kvalitet.

Statens folkhälsoinstitut anför följande. Utredningen pekar på att situationen på vård-, omsorg- och skolområdena radikalt har förändrats. I och med att privata utförare numera i delar av landet är mycket vanligt förekommande har många människors valmöjligheter väsentligt ökat. Det finns starka samband mellan uppväxtvillkor, utbildning och människors hälsa. Möjligheterna att genomgå en utbildning med godkända betyg är i många stycken en avgörande faktor för hälsa och välbefinnande. Val av skola kan av den anledningen ha en mycket stor påverkan på människors hälsa och på så sätt för samhället i stort också en hållbarhetsfråga. Även om skyldigheten att redovisa uppgifter om skolornas verksamhet har förstärkts och många kommuner tillhandahåller samlad information så är det inte alltid fallet. Det får det nog också sägas vara ganska komplicerat att på egen hand skaffa och bedöma sådan lämnad information. Folkhälsoinstitutets uppfattning är att även inom vård, skola och omsorg behövs, liksom för andra branscher, en fristående funktion med uppdrag att förse medborgarna med neutral och lättillgänglig information och inte minst stöd. Utredningen avstår från att lämna förslag på detta område med hänvisningen att andra utredningar pågår. Utifrån ett folkhälsoperspektiv, att skapa förutsättningar för hälsa på lika villkor, är det dock av största vikt att också den tredje målgruppens behov beaktas vid den fortsatta hanteringen av denna fråga.

Verdandi anför. Samma rättigheter som vid andra konsumentval måste minst gälla vid val av vård, skola, omsorg dvs. rätt till säkra produkter, relevant information och former för klagomålshantering. För många är det primära intresset när det gäller val av skola, vård och omsorg att behöva välja så lite som möjligt. God kvalitet, hög tillgänglighet och trygga, säkra ”produkter” skall vara självklara och inte en fråga om tillval. Valen skall istället kunna koncentreras till frågor om pedagogisk/medicinsk inriktning och geografisk belägenhet och andra särskiljande faktorer. Dålig skola, vård och omsorg får inte ursäktas och göras till en fråga om dåligt val. Frågan om hur stödet på detta område är oerhört viktigt men komplicerat och bör därför som utredningen föreslår utredas separat.

SKL ställer sig bakom utredningens bedömning att valsituationen vid val av skola är av en annan karaktär än den som konsumenter står inför på den privata marknaden, vilket ställer ytterligare krav på vägledning samt särskilda krav på metoder och strategier för att nå ut till brukaren. Ett liknande resonemang förs för vård- och omsorgsområdet.

Synpunkter på förslag om konsumentstöd ur en miljö- och etikaspekt (kapitel 13)

Synliggöra information ur en miljö- och etikaspekt (avsnitt 13.1)

Utredningens bedömning: Befintligt konsumentstöd ur en miljö- och etikaspekt kan förbättras och bli mer lättillgänglig. En statlig myndighet bör få ansvar för att tillhandahålla konsumentanpassad information om vilken påverkan hushållens konsumtion har på människor och miljö.

Naturvårdsverket anser att ökad information till konsumenter om miljöpåverkan från konsumtion är en viktig del i miljöarbetet. I den senaste fördjupade utvärderingen av miljömålen betonades att det krävs en hållbar konsumtion för att miljömålen ska nås. Naturvårdsverket välkomnar därför ökade satsningar på information till konsumenter om konsumtionens miljöpåverkan. Däremot instämmer verket inte i de förslag till utformning av insatser som utredningen lägger fram. Naturvårdsverket bedömer att kortfattad, övergripande information om konsumtionens miljöpåverkan (omfattande ett fåtal webbsidor) kan finnas hos Konsumentverket. När det gäller mer fördjupad information är det bättre att på ett tydligt sätt länka över från den föreslagna webbtjänsten till Naturvårdsverkets webbplats. Informationen på Naturvårdsverkets webbplats är strukturerad i ett sammanhang där det på ett naturligt sätt ska gå att gå vidare till relaterad information. Att lyfta informationen ur sitt sammanhang, lägga tid och resurser på att paketera om den och hålla informationen uppdaterad på två webbplatser är inte ändamålsenligt. Naturvårdsverkets befintliga information om konsumtionens miljöpåverkan direkt riktad till konsumenter är dock mycket begränsad. Sådan information har tidigare tagits fram relaterat till specifika uppdrag, med särskilt avsatta resurser, men är inget som ingår i myndighetens löpande verksamhet och uppdrag. Detta skulle påverka omfattning och aktualitet hos den information som kunde levereras till Konsumentverket. Naturvårdsverket anser att ett ökat medvetande hos medborgarna om hur deras konsumtion påverkar miljön är ett viktigt led i att uppnå miljömålen. I den senaste fördjupade utvärderingen av miljömålen var ett av tre huvudbudskap att det krävs en hållbar konsumtion för att miljömålen ska nås. Information till konsumenter förväntas också bli en del i arbetet med att förverkliga Färdplan 2050 (ett samhälle utan nettoutsläpp av växthusgaser). Naturvårdsverket informerar om konsumtionens miljöpåverkan inom ramen för sitt uppdrag (enligt instruktionen) att göra kunskaper om miljön och miljöarbetet tillgängliga för allmänheten. Det uppdrag för Naturvårdsverket som utredningen skisserar är dock otydligt formulerat och avgränsat. Det är inte heller anpassat till de förutsättningar som finns när det gäller dataflöden, Naturvårdsverket betonar vikten av att information som gäller konsumtionens och konsumtionsmönstrets påverkan på miljön måste innefatta produkternas hela livscykel, dvs. även produktionsledet. Utredningen efterlyser ett konsumentperspektiv och vill avgränsa sig mot ett konsumtionsperspektiv som kan inkludera offentlig verksamhet och företag. Naturvårdsverket anser däremot att det inte går att beskriva miljöpåverkan av konsumenters val utan att ta med näringslivets påverkan. För att kunna beskriva en produkts miljöpåverkan behöver alla led innan produkten når konsumenten räknas in, t.ex. råvaror, transporter och påverkan vid produktion.

Energimyndigheten ser positivt på utredningens förslag att konsumenterna ska informeras om vilken påverkan hushållens konsumtion har på människor och miljö. Energimyndigheten föreslår att energi och klimat ska inkluderas i informationen för att skapa en helhetssyn av konsumtionens påverkan. Val av belysning, värmesystem och färdmedel får inte bara miljömässiga och etiska konsekvenser utan har också stor betydelse för vår energianvändning. Energi används varje dag på olika sätt och det finns mycket konsumenten kan göra för att minska sin energianvändning. Att öka konsumentens kunskap om hur det egna beteendet påverkar energianvändningen är en viktig pusselbit i det förebyggande arbetet att skapa ett tryggt och hållbart energisystem. Det centrala budskapet bör vara att informera om konsekvenser av konsumtionsmönster och där bör energi och klimat såväl som miljö och etik ingå. Konsekvenser av olika konsumtionsmönster bör vara det centrala, vilket då även bör inkludera energianvändning.

Barnombudsmannen anser att det bör tydliggöras att konsumentstöd ur en miljö- och etikaspekt även bör finnas i en form som är riktad till, och anpassad för, barn och unga. Det gäller t.ex. hantering av utjänta varor.

Livsmedelsverket ser det som viktigt att konsumenter får en ökad medvetenhet om konsumtionens miljöpåverkan och bra information om olika miljöaspekter för att kunna göra medvetna val. Frågan om en hållbar konsumtion lyfts också särskilt i samband med den fördjupade utvärderingen av de nationella miljömålen, där "utveckla strategier för en hållbar konsumtion" är ett av tre föreslagna fokusområden för att nå målen. Livsmedelsverket delar utredningens bedömning i avsnitt 13.1.1 att ansvaret för information som kan användas av konsumenter även fortsättningsvis bör vara uppdelat på olika myndigheter och ser att ansvaret för information om matens miljöpåverkan bör ligga kvar hos Livsmedelsverket.

Sveriges Konsumenter instämmer i att befintligt konsumentstöd ur en miljö- och etikaspekt kan förbättras och bli mer lättillgängligt. Däremot delar vi inte slutsatsen att det nödvändigtvis är en statlig myndighet som ska tillhandahålla sådan information. Samhällets resurser behöver istället satsas på att stödja oberoende forskning om hur en hållbar konsumtion kan uppnås och uppmuntra civila samhället att upplysa och vägleda konsumenterna i miljö- och etikfrågor. Detta kan till exempel ske genom projektmedel.

Vi Konsumenter (VK) anför. En del av uppdraget var också att underlätta val av produkter med hänsyn till etiska och miljörelaterade aspekter. Enligt VK innebär begreppen en begränsning. Slutsatserna och beskrivning saknar också viktiga fakta kring andra aktörer som vill medverka till att ge konsumenterna möjlighet att handla i enlighet med sina värderingar. Hållbarhetsaspekter innehåller mer än konventionella miljöfrågor. Hållbarhet omfattar såväl ekologisk, social och ekonomisk hållbarhet. Det innebär exempelvis också hälsoaspekter. Djurskydd betraktas ofta felaktigt som en etisk fråga. Ett gott djurskydd är en förutsättning för friska djur, som minskar behovet av antibiotikabehandling och därmed risken för ökad antibiotikaresistens. Den ökande antibiotikaresistensen är en viktig hållbarhetsfråga. Det innebär att det kommer krävas mycket mer än att uppdraga åt Naturvårdsverket att ge råd i miljöfrågor. Andra sakmyndigheter måste involveras som exempelvis Jordbruksverket, Livsmedelsverket och Havsmiljöinstitutet. Det är viktigt att engagera konsumenterna i hållbarhetsarbetet.

Många konsumenter vill också aktivt delta i detta genom sitt val av produkter. Hållbarhetscertifieringar är viktiga redskap för att säkerställa miljö – säkerhet- och kvalitetsaspekter i produktionskedjan. Detta kräver kunskap och information och relevant märkning. VK:s uppfattning är att det med relevant kunskap finns goda möjligheter att göra medvetna val. Men det är angeläget att konsumenternas förses med en bred och tillgänglig information om vad olika märkningar står för.

SKL instämmer i bedömningen att det är av vikt att miljö- och etikfrågorna synliggörs i konsumentstödet på ett mer konkret sätt.

Malmö kommun välkomnar ett fördjupat arbete om hur konsumenter hanterar olika valsituationer, inte minst med hänsyn till miljö och etiska frågor. Även det särskilda uppdraget som föreslås ligga på Naturvårdsverket om förbättrad information kring hushållens konsumtion och dess påverkan på människan och naturen, välkomnas. Fokus i utredningen är på ökad information, men det kan även finnas goda samhällsekonomiska skäl till att avsätta resurser för ett mer proaktivt arbete kring dessa frågor där konsumentmakten har möjlighet att bidra till flera andra politiska mål för en mer hållbar samhällsutveckling och ökad konkurrenskraft. Det är inte tydligt om etiska konsumtionsval ingår i uppdraget till Naturvårdsverket och inte heller tydligt i sådant fall om Naturvårdsverket har kompetens och kapacitet inom detta arbetsfält för att kunna genomföra arbetet på ett tillfredsställande sätt. Miljö- och etikfrågor bör däremot hanteras nära varandra. Om etiska konsumtionsval ska arbetas med på ett seriöst sätt behöver resursfrågan kring detta tydliggöras och utmaningarna tydligare beskrivas.

Borås stad anser att det är positivt att Konsumentverket föreslås få en samordningsroll för information ur en etikaspekt och att Naturvårdsverket föreslås få ett nytt uppdrag i att informera om hur hushållens konsumtion påverkar människor och miljön.

Sundbyberg stad anför. Konsumenter påverkar genom sina val konsumtionens miljöpåverkan och det är därför viktigt med information och vägledning. Därför ställer sig staden positiv till att en statlig myndighet bör ges ansvar för information som kan stödja konsumenterna.

Naturvårdsverkets roll mot konsumenterna förtydligas (avsnitt 13.2)

Utredningens bedömning: Naturvårdsverket bör ansvara för att informera konsumenter om vilken påverkan hushållens konsumtion har på människor och miljö.

Naturvårdsverket anser att utredningens förslag om en särskild roll för verket är otydligt formulerat, bl.a. när det gäller gränsdragningar gentemot andra myndigheters uppdrag och verksamhet. Naturvårdsverket delar inte utredningens bedömning att förslagen går att genomföra inom ramen för befintliga resurser. Naturvårdsverket betonar vikten av att eventuella nya uppdrag inom informationsområdet på ett tydligt sätt ska framgå av verkets instruktion. Det är exempelvis svårt att som myndighet ge råd till konsumenter utan att det av vissa aktörer kan uppfattas som konkurrenshämmande. I de fall inhemsk produktion är mindre belastande än import uppkommer ofta en diskussion om det kan

vara protektionism att ange det i informationen. Myndighetens informationsuppdrag måste därför vara väl definierat. Naturvårdsverket konstaterar att den föreslagna formuleringen i verkets instruktion (s. 65) om att informera konsumenterna om vilken påverkan hushållens konsumtion har på människor och miljö gör en alltför snäv avgränsning av konsumtionens påverkan eftersom denna även måste innefatta bl.a. produktionsledet. Naturvårdsverket noterar att utredningen utgått från en tidigare version av verkets instruktion och inte tagit hänsyn till de ändringar som införts i och med bildandet av Havs- och vattenmyndigheten. Nuvarande version av instruktionen inkluderar ändringar t.o.m. SFS 2011:843. Ändringarna innebär att Naturvårdsverket inte längre är förvaltningsmyndighet på miljöområdet för verksamhet som rör vatten och hav, vilket bör beaktas i den fortsatta hanteringen av utredningens förslag. Naturvårdsverket konstaterar att gränsdragningarna gentemot andra myndigheters ansvar när det gäller information om konsumtionsrelaterad miljöpåverkan skulle bli svår och behöver tydliggöras. Utredningen uttrycker sig mycket kortfattat om vilken typ av information det är som Naturvårdsverket ska tillhandahålla, vilket inte räcker för att avgränsa Naturvårdsverkets ansvar i förhållande till Konsumentverket, Kemi, Livsmedelsverket, Energimyndigheten m.fl.

Konsumentverket tillstyrker utredningens förslag. Ett närmare samarbete med Naturvårdsverket i dessa frågor är välkommet, då det finns behov av ett oberoende stöd för alla de medborgare som vill ta sitt miljöansvar, men har svårt att värdera hur det ska ske på bästa sätt. Det är också enligt Konsumentverket nödvändigt för att bättre kunna nå de nationella miljö kvalitetsmålen.

Barnombudsmannen vill betona att Naturvårdsverket ska ansvara för att informera även barn och unga om vilken påverkan hushållens konsumtion har på människor och miljö.

Kemikalieinspektionen (Kemi) ser positivt på att det tydliggörs vilken myndighet som bär ansvar för att informera konsumenterna om vilken påverkan hushållens konsumtion har på människor och miljö, liksom att fokus ska vara på hushållens konsumtion. Skärningen mellan Kemi och Naturvårdsverkets ansvar kan behöva förtydligas ytterligare. Utredningen föreslår att en statlig myndighet tar ansvar för att tillhandahålla information om hushållens påverkan på människor och miljö och att informationen avgränsas till ett så kallat konsumentperspektiv. Kemi anser att förslaget inte ska tolkas som att det endast är miljöpåverkan vid konsumtionstillfället som åsyftas. Detta är särskilt angeläget när det gäller farliga ämnen i varor och kemiska produkter. Farliga ämnen kan generellt sett spridas i alla led av en varus livscykel. Det sker genom till exempel spill, utsläpp, läckage, hantering, slitage, avfall och återvinning. Ofta är det många företag, människor och miljöer som involveras i tillverkningen, användningen, återvinningen och det slutliga omhändertagandet av en vara. De som exponeras längs vägen kan påverkas beroende av hur hanteringen sker. Om svårnedbrytbara ämnen sprids kan även miljöer och människor som befinner sig långt från produktionen och konsumtionen exponeras för farliga ämnen. Informationstjänsten bör således sträva efter att omfatta miljö- och hälsopåverkan, som ett resultat av hushållens konsumtion, i samtliga faser av en vara eller tjänsts livscykel, från råvaruframställning till slutligt omhändertagande. Detta är dock ett komplext område där det fortfarande finns stora kunskapsluckor.

Energimyndigheten föreslår att Naturvårdsverket och Energimyndigheten får i uppdrag att gemensamt utforma informationen till konsumenterna om hushållens påverkan på människor, miljö, energi och klimat.

Livsmedelsverket anser att det nya generationsmålet lyfter in konsumtionsperspektivet i miljömålsarbetet och därmed i det arbete som myndigheter med ett särskilt ansvar i miljömålssystemet bedriver. De tre områden som brukar lyftas i samband med miljöpåverkan från hushållens konsumtion är boende, mat och resor. Det finns redan utpekade ansvariga myndigheter inom dessa områden som bedriver ett arbete som riktar sig till konsumenterna. Här ser Livsmedelsverket en uppenbar risk för dubbelarbete och svåra gränsdragningar mellan så kallade sektorsmyndigheter och det nya förslaget med en myndighet med övergripande ansvar (Naturvårdsverket). I stället för en förstärkt konsumentinformation riskerar konsumenterna att få information som ser olika ut från olika myndigheter. Ytterligare en aspekt är att det är svårt att utläsa av förslaget vilken information som egentligen avses. Om Naturvårdsverket ges ett ansvar, som föreslås i utredningen, bör det i så fall snarare vara att samordna myndigheterna i arbetet. Sannolikt skulle det vara positivt med ökat samarbete och ett gemensamt utvecklingsarbete för att se över hur myndigheterna tillsammans ska arbeta med konsumtionsperspektivet. Att bedöma miljöpåverkan som uppstår under en varus eller tjänst hela livscykel oavsett var i världen utsläppen eller miljöpåverkan sker är komplext och det finns också stora kunskapsluckor att hantera.

Konsumentföreningen Stockholm tycker att det är utmärkt att Naturvårdsverket ges ansvaret för att informera konsumenterna om vilken påverkan på hushållens konsumtion har på människor och miljö. Den frågan har de senaste åren hamnat mellan stolarna. På Naturvårdsverket finns hög kompetens i sakfrågorna. Därför är det viktigt att verket också får ökad kompetens i hur man kommunicerar detta på ett engagerande sätt till olika målgrupper för att skapa möjligheter för beteendeförändringar. För detta måste verket tillföras ytterligare medel.

Habo kommun är tveksam till att Naturvårdsverket ska ansvara för information till konsumenterna om hur deras konsumtion påverkar människor och miljö. Med tanke på producentansvaret i miljölagstiftningen, borde i stället Konsumentverket kräva att speciellt varors miljöpåverkan tydligare ska framgå vid inköpstillfället för att förenkla konsumentens val.

Västerås stad anser att det är positivt att Naturvårdsverket får ett utökat ansvar när det gäller att informera konsumenterna om vilken påverkan hushållens konsumtion har på människa och miljö.

Göteborg stad avstyrker förslaget om att Naturvårdsverket bör ansvara för att informera konsumenterna om vilken påverkan hushållens konsumtion har på människor och miljö. Konsument Göteborg anser att utredningens definition av begreppet miljö och etik är alltför begränsad. Hållbar utveckling och konsumtion handlar inte bara om miljömärkning utan växer fram i samspelet mellan tre ömsesidigt beroende delarekologisk, ekonomisk och social hållbarhet. Det handlar om att bygga ett långsiktigt stabilt och dynamiskt samhälle där grundläggande mänskliga behov uppfylls och där man hushåller med

mänskliga och materiella resurser på lång sikt. Det innebär även global rättvisa, social och ekonomisk hållbarhet och olika livsstilsval. Det viktiga är att visa på vilka alternativ som finns för konsumenten för att frågorna ska bibehållas proaktiva utan att vara opinionsbildande. Konsument Göteborg gör därför bedömningen att Naturvårdsverket inte är den bäst lämpade myndigheten att ansvara för information ur en miljö- och etikaspekt. Det är mot bakgrund av resonemanget ovan av yttersta vikt den statliga myndighet som får ansvar för att sprida information om konsumtion ur en miljö- och etikaspekt, har kunskap om alla dessa dimensioner av begreppet, och arbetar gränsöverskridande. Det kan dock finnas ett mervärde att frågan om hållbar konsumtion ligger på Konsumentverket för att finna naturliga branschövergripande synergieffekter.

Den elektroniska informationstjänsten bör användas även för miljö- och etikfrågor (avsnitt 13.3)

Utredningens förslag: Olika aktörers information ur en miljö- och etikaspekt samt miljömärkning bör tydliggöras i den elektroniska informationstjänsten.

Konsumentverket ser positivt på förslaget att införliva information med fokus på etik och miljö från det civila samhällets organisationer i den digitala informationstjänsten. Genom Konsumentverkets arbete med ekonomiskt stöd till organisationer har det tagits fram material av hög kvalitet på området, material som på ett bra sätt kompletterar myndigheternas egen information. Vid sidan av den interna handläggningen av remissen har förslagen även diskuterats ingående i Konsumentverkets insynsråd, vetenskapliga råd och funktionshinderråd. De synpunkter som framkommit inom ramen för dessa möten stöder i allt väsentligt verkets remissvar.

Naturvårdsverket anser att det behöver förtydligas hur den elektroniska informationstjänsten skulle fungera när det gäller hur miljöaspekter kan vägas in vid val av produkter. Utredningens formuleringar leder tankarna till en informationsmiljö med hög detaljningsnivå, för att möjliggöra jämförelser av olika produkter. Det bör noteras att Naturvårdsverket som myndighet inte kan uttala sig om enskilda leverantörers produkter. När det gäller frågan om vilken information som avses anser Naturvårdsverket att det saknas en bedömning av vilka underlag som behövs och hur underlag ska tas fram. Naturvårdsverket konstaterar sammanfattningsvis att dagens dataförsörjning inte ger underlag varken för bearbetad information riktad till konsumenter eller i tillräcklig mån för att belysa konsumtionsperspektivet. I dagsläget har verket inte någon kontinuerlig dataförsörjning, färdiga indikatorer eller dylikt som möter förslaget om bearbetad information för konsumenter. Den befintliga informationen på verkets webbplats med denna inriktning är kopplad till specifika insatser, som t.ex. Klimatkampanjen, rapporten Konsumtionens klimatpåverkan (2008) eller rapporten "Den svenska konsumtionens globala miljöpåverkan" (2010). Naturvårdsverket betonar att det är stor skillnad mellan att hantera miljödata som är geografiskt lokaliserad (knuten till en geografisk belägenhet) och att hantera miljödata som ska kopplas till produktkategorier. Till exempel vad gäller utsläpp är data i hög grad knutna till verksamheter i Sverige, och visar inte vilken miljöpåverkan olika produktkategorier har. Verket bedömer en koppling till produktkategorier som nödvändig för att informationshanteringen ska kunna ge underlag för konsumenternas möjlighet att välja miljövänligt. Finansiering av ett sådant

utvecklingsarbete ryms inte inom befintliga ramar. Naturvårdsverket bedömer beträffande tillgängliga data att dessa data för närvarande snarare kan användas som underlag till och för uppföljning av en konsumtionsstrategi, än som underlag för väl underbyggda konsumentval. För att öka kunskaperna om konsumtionens miljöpåverkan kommer Naturvårdsverket som ett första steg utlysa ett forskningsprogram avseende svensk konsumtions miljöpåverkan. Mycket av den data som behövs finns inte idag och kräver stora insatser för att kunna tas fram.

Barnombudsmannen vill betona att informationstjänsten även ska tillhandahålla information ur en miljö- och etikaspekt som är riktad till, och anpassad för, barn och unga. Mer specifikt bör det finnas information anpassad för barn i olika åldersgrupper, med olika nationell minoritetsbakgrund och med olika funktionsnedsättningar.

Livsmedelsverket hänvisar till sina generella synpunkter på hur denna typ av tjänst föreslås vara uppbyggd. Synpunkterna gäller självklart även miljö- och etikfrågor.

Enköpings kommun anser att utredningsförslaget att förtydliga informationen om vilken miljöpåverkan hushållets konsumtion har på människa och miljö är mycket bra och viktigt.

Västerås stad anser att det är positivt att den elektroniska informationstjänsten bör användas för miljö- och etikfrågor.

Göteborg stad avstyrker förslaget om att olika aktörers information ur en miljö- och etikaspekt samt miljömärkning bör tydliggöras i den elektroniska informationstjänsten. Eftersom Konsument Göteborg avstyrker förslaget om att inrätta en informationstjänst, avstyrks även denna del. Om en informationstjänst ska inrättas ser Konsument Göteborg det som en självklarhet att den även innehåller information om hållbar konsumtion.

Upplands Väsby kommun anför att miljömärkningen som syftar till att underlätta för konsumenten att göra medvetna val ur en miljösynpunkt, ibland upplevs som förvirrande. När det finns många märkningar, vad är då bäst? Med utgångspunkt från det kommer en tydliggörande information kring miljömärkningen, enligt betänkandets förslag, att utgöra ett stöd till konsumenten.

Synpunkter på avsnitt om konsekvenser, statsfinansiella kostnader (kapitel 14)

Naturvårdsverket anför. Det framgår inte av utredningen vilka specifika tekniska lösningar som kommer att väljas, vilket gör det svårt att bedöma konsekvenserna för myndigheternas webbförvaltning, behov av utvecklingsarbete och redaktionella insatser. Även om Konsumentverket ansvarar för att utveckla den nya webbtjänsten visar tidigare erfarenheter att resurser för utvecklingsarbete krävs också hos medverkande aktörer. Likaså kommer resurser att krävas för redaktionellt arbete hos de deltagande myndigheterna. Naturvårdsverket konstaterar att miljöinformation till konsumenterna ofta följs av ett ökat intresse från allmänheten (vilket är positivt), men att det då måste finnas tillgängliga resurser för att hantera en ökad mängd muntliga och skriftliga frågor.

Konkurrensverket förutsätter att tillräckliga resurser tilldelas leverantörerna av information för att organisationen och uppgifterna ska kunna utföras på ett tillfredsställande sätt.

Kemikalieinspektionen anser att om det blir aktuellt med en förändring i Kemi:s instruktion behöver konsekvenserna för Kemi utredas.

Trafikverket anser att om förslaget genomförs kommer de ökade kostnader som de nya uppgifterna medför inte kunna finansieras inom befintliga ramar.

Transportstyrelsen kan i och för sig dela utredningens bedömning att förslaget inte kommer att medföra någon avsevärd merkostnad för myndigheterna. Transportstyrelsen kan i detta läge inte ange någon kostnadsnivå men det hade varit önskvärt om utredningen hade gjort en djupare analys.

Livsmedelsverket delar inte utredningens bedömning att förslagen i utredningen inte medför avsevärda merkostnader för de informationsansvariga myndigheterna. Livsmedelsverket bedömer att det inte går att finansiera detta arbete inom befintliga ramar såsom utredningen föreslår. Om förslagen går till genomförande kommer det att krävas utökade ramar.

Energimarknadsinspektionen anser, när det gäller förslagen i utredningen om en central webbportal och en ny struktur med en kontaktyta för konsumenten, att det saknas det en mer djupgående analys av vilka konsekvenserna av denna lösning blir för Energimarknadsinspektionen och övriga informationsansvariga myndigheter. Det är sannolikt att antalet förfrågningar från konsumenter kommer att öka i takt med att kännedomen för respektive myndighet ökar. Det i sin tur leder sannolikt till en ökad arbetsbelastning för respektive informationsansvarig myndighet. Sådana slutsatser och uppskattningar av omfattningen av denna arbetsbelastning saknas i utredningen.

Fastighetsmäklarinspektionen anser att det är osäkert vilka konsekvenser ett införande av den föreslagna informationstjänsten skulle komma att få för Fastighetsmäklarinspektionen. Med hänsyn till att information om den enskilde mäklarens registrering enbart kan erhållas från inspektionens register torde flertalet konsumenter normalt hänvisas direkt till inspektionen. Fastighetsmäklarinspektionen anser att det krävs en längre förberedelsestid innan utredningens förslag kan genomföras. Det torde därför inte vara möjligt att genomföra förslaget redan den 1 januari 2014.

Elsäkerhetsverket tror att mängden frågor till myndigheten kan komma att öka och därför tror de att kravet på rimliga svarstider inte kommer att kunna uppfyllas med mindre än att ökade resurser ställs till förfogande.

Post- och telestyrelsen (PTS) har i dagsläget inte kapacitet att ta emot ett mycket större antal frågor och klagomål, och för det fall ökningen av ärenden blir omfattande behöver frågan om finansiering diskuteras. Den konsumentrådgivning som även fortsättningsvis

måste ges hos de olika myndigheterna inom ramen för deras serviceskyldighet kommer dock förhoppningsvis att kunna bli mer adekvat.

Lotteriinspektionen anför. Lotteriinspektionen anser att de administrativa och budgetpåverkande konsekvenserna för informationsansvariga myndigheter samt frågan om vilken information som är avsedd att vidarebefordras, bör analyseras vidare. Utredningen gör bedömningen att informationsansvariga myndigheter bör kunna finansiera kostnaderna för informationsöverföringen/hanteringen inom befintliga ramar. Närmare underlag för detta antagande redovisas inte. Samtidigt anger utredningen att kostnaderna är beroende av vilken lösning som väljs. Utredningen synes anta att Konsumentverket kommer att använda s.k. öppna format för informationstjänsten. Enligt Lotteriinspektionens mening bör val av teknisk lösning ske i samråd med informationsansvariga myndigheter för att denna lösning ska bli kostnadseffektiv.

Konsumentvägledarnas förening anför. Om situationen blir sådan att den kommunala verksamheten ska ägna sig åt samma verksamhet som den statliga, uppstår oundvikligen en viss konkurrens om konsumenterna. Vi ställer oss frågande till om det är förenligt med den arbetsordning som gäller mellan stat och kommun att ålägga den kommunala vägledningen att arbeta utifrån Konsumentverkets riktlinjer. En tydlig arbetsfördelning efterfrågas om var gränsen mellan first- och second-line support ska gå samt ett tydliggörande om vem som ska besluta om den arbetsfördelningen.

Sollefteå kommun anför. Konsumentverkets preliminära uppskattning av sina nya kostnader på ca 30 miljoner bör användas för att utveckla den kommunala konsumentvägledningen.

Synpunkter på författningsförslag

1 Förslag till förordning (0000:000) om konsumentinformation

Umeå tingsrätt har följande förslag till ändringar i förslag till förordning (0000:000) om konsumentinformation. De anser att 6 § andra stycket är oklart formulerat och har syftningsproblem. Det bör därför omformuleras för att bli mer tydligt och begripligt. Det rådgivande organets (rådets) roll och uppgifter beskrivs i 7-9 §§. Umeå tingsrätt har uppfattningen att rådet kan komma att bli ett betydelsefullt forum för att lösa problem som uppstår framför allt i samarbetet mellan myndigheterna. Det är därför av vikt att dess funktion och ansvar kommer till tydligt uttryck i den nya förordningen. Eftersom en sådan tydlighet saknas i de nu föreslagna bestämmelserna, föreslår vi att bestämmelserna ses över i syfte att klarlägga rådets funktion och ansvar.

Förvaltningsrätten i Karlstad har endast följande anmärkning mot föreslagen författning och föreslagna författningsändringar. 8 § förslaget till förordning (0000:000) om konsumentinformation kan lämpligen, för tydlighets skull, ges följande lydelse i stället för den föreslagna: "Myndighetschefen vid Konsumentverket är ordförande i rådet för konsumentinformation och regeringen utser övriga ledamöter, som ska vara högst tio."

Östersunds kommun anför särskilt beträffande de författningsförslag som gäller föreslagna tillägg till de tjugo berörda myndigheternas instruktioner. För samtliga dessa myndigheter föreslås tillägget att de ska vara informationsansvariga. Som förslag borde frasen istället lyda "vara informationsansvarig inom sitt ansvarsområde enligt förordning (0000:000) om konsumentinformation."

15 Förslag till förordning om ändring i förordningen (2009:607) med instruktion till Konsumentverket

Barnombudsmannen föreslår att det tydliggörs att Konsumentverket också ska tillhandahålla vägledning och information som är riktad till, och anpassad för, barn och unga.

Föreslagen lydelse

1 §

Konsumentverket har ansvar för att

4. ge vägledning till enskilda konsumenter i köp- och avtalsrättsliga frågor samt inom sitt verksamhetsområde informera och vägleda konsumenter i syfte att möjliggöra för konsumenter att göra medvetna och välinformerade val.

19 Förslag till förordning om ändring i förordningen (2009:1476) med instruktion för Naturvårdsverket

Barnombudsmannen föreslår att det tydliggörs att Naturvårdsverket också ska tillhandahålla information om konsumtionens påverkan på människor och miljö som är riktad till, och anpassad för, barn och unga.

Föreslagen lydelse

3 §

Naturvårdsverket ska särskilt

21. informera konsumenter om vilken påverkan hushållens konsumtion har på människor och miljö.

