

Minnesanteckningar från Pensionärsrådets sammanträde
onsdagen den 19 februari 2014, i Ks-salen Utö, Kommunhuset
Närvarande:

Martin Lundqvist (FP)	Ordförande
Josef Kovács (KD)	Äldrenämnden
Per Ryhd (S)	Äldrenämnden
Birgitta Ahlgren (MP)	Kultur- och fritidsnämnden
Kjell Larsson (M)	Stadsbyggnadsnämnden
Sven Erik Westermarck	PRO
Gunvor Kyller	PRO
Gösta Håxell	PRO
Urban Staaf	PRO
Evert Johansson	PRO
Agneta Hermansson	PRO
Elisabet Lindmark	SPF
Kristina Löttiger-Carlsson	SPF
Monica Nyholm	SPF
Benny Nilsson	SPF
Jan Reimann	SPF
Sigvard Schwartzman	SPF
Margareta Sutton	SPF
Marja-Leena Sundström	HPR
Ritva Virolainen	HPR
Ewa Kardell	Äldreförvaltningen
Anita Kindberg	Äldreförvaltningen
Elizabeth Lindholm Hahne	Äldreförvaltningen
Ann-Charlotte Erixson	Konsumentvägledare Haninge och Sundbyberg, Tematimme (punkt 6)

1. Upprop

Anita Kindberg, sekreterare, ropar upp samtliga närvarande enligt ovan.

2. Godkännande av dagordning

Dagordningen godkänns.

Punkt 6, Tematimme tas direkt efter punkt 3.

3. Föregående minnesanteckningar

Minnesanteckningar från föregående möte 18 december 2013 läggs till handlingarna.

6. Tematimme - Konsumenträtt

Punkt 6, Tematimme, tas för punkt 4 och 5.

Ann-Charlotte Erixson, konsumentvägledare för Haninge och Sundbyberg informerar om konsumenträtt. Presentation bifogas minnesanteckningarna.

Ann-Charlotte nämner bland annat:

- Vikten av att bestrida felaktig faktura.
- Konsumentlagar gäller inom Sverige och i viss mån inom Europa.
- Avtalsformulär finns på Konkurrensverket.
- Ångerrätten är 14 dagar vid telefonförsäljning.
- Det går att nå Ann-Charlotte per telefon även utanför telefontid om hon inte är upptagen i möte. Ann-Charlotte vill gärna ha skriftlig information om ärendet.

4. Ärenden från äldrenämnden

Ordförande Martin Lundqvist (FP) informerar.

- Äldrenämndens möte

Äldrenämndens nästa möte är 27 februari. Årsredovisning 2013 är ett av de ärenden som kommer att tas upp.

- Äldreforum

Äldreforum hålls i mars och november 2014. På Äldreforum 25 mars är temat Hälsa och Motion. Mötet börjar kl 18.00. Kaffe serveras innan mötet. Föreningar som har verksamhet inom Hälsa och Motion får 5 minuters informationstid/förening. På Äldreforum brukar ca 80 – 100 personer delta. Programmet presenteras via de vanliga kanalerna (hemsida, e-post till föreningar, träffpunkter etc) ca tre veckor innan Äldreforum hålls.

- Praktisk information gällande äldreförvaltningens lokaler (prislista, tider etc)

Punkt uppsatt under ärenden från äldreförvaltningen, men Martin Lundqvist (FP) informerar under punkt 4. På äldrenämndens möte 18 december 2013 beslutades att kommunstyrelsen ska fatta beslut om föreslagen revidering av taxor. Vid diskussion i kommunledningen framkom att ärendet måste diskuteras vidare med kultur- och fritidsnämnden. Martin Lundqvist (FP) återkommer i ärendet. Tidigare fastställd taxa gäller tills beslut är fattat.

Gunvor Kyller (PRO) ställer fråga om träffpunkt i Sågen, då hon har hört att det ska fungera som en filial som ska ha öppet en dag/vecka. Martin Lundqvist (FP) framför att inget är bestämt i dagsläget. Det är tidigare sagt att en träffpunkt i Sågen ska vara ett pilotprojekt. Martin Lundqvist (FP) återkommer i frågan.

5. Ärenden från äldreförvaltningen

- Upphandling LOV-entreprenörer

Elizabeth Lindholm Hahne, utredare samt samordningsansvarig för de privata hemtjänstutförarna, informerar.

Lagen om valfrihetssystemet, LOV, började gälla 1 januari 2009 och Haninge har sedan dess haft privata hemtjänstutförare. Under 2013 har förfrågningsunderlaget omarbetats och det är mycket omfattande. Tidigare avtal sades upp i juni 2013. De privata utförare som står på hemsidan är godkända enligt de nya förfrågningsunderlagen.

Gösta Håxell (PRO) ställer frågor:

- Hur många externa hemtjänstutförare finns idag? Svar: 20 st varav 17 st som var godkända också enligt tidigare förfrågningsunderlag. Äldreförvaltningen kan inte sätta ett tak för antal hemtjänstutförare, men de som under ett år inte har några kunder avslutas.

- Gör äldreförvaltningen kontroller? *Svar: Ja. En "skarpare" EXKG, extern kvalitetsgranskning är på gång.*

Elizabeth Lindholm Hahne framför att stora förändringar har skett och är på gång:

- Höjda kvalitetskrav, t ex Lex Sarah-rapporter
- Nytt verksamhetssystem, Combine som externa hemtjänstutförare arbetar i sedan 1 januari 2014.
- Hemtjänst har ansvar för personer under 65 år med fysisk funktionsnedsättning

- Analysprojektet

Ewa Kardell informerar om analysprojektet som är ett fantastiskt projekt gällande de mest sjuka äldre där kommun och landsting samkör databaser. Det går inte i samkörningen att se vilka personer det rör sig om. Ett omfattande material har, tack vare denna samkörning, kunnat tas fram. Arbetet kommer att gå vidare i Brandbergen, som har visat sig vara ett område där behov finns. Det kommer att hållas riktade workshops i Brandbergen.

Möte kommer också att hållas i kommunhuset, Skärgårdssalen. Till mötet kallas representanter för geriatriken, Södersjukhuset, vårdcentraler i Haninge och äldreförvaltningens personal.

Ett pilotprojekt tas fram där Nestor ingår och tanken är att få med övriga Södertörnskommuner. Förhoppningen är att framöver också kunna ta fram ett arbete för hela nationen. Ewa kommer att informera mer om analysprojektet framöver.

Per Ryhd (S) framför att det är ett mycket viktigt projekt som blir intressant att följa.

Margareta Sutton (SPF) undrar om man i arbetet kommer att titta på miljöaspekter med tanke på sjukdomar som t ex KOL. *Svar: Ewa kan i dagsläget inte ge besked, men det kommer att bli mycket förebyggande arbete framöver.*

- Malmgården

Ewa Kardell informerar.

Malmgården är ett bra boende med kompetent personal och där pensionärerna har det bra, även om allt inte alltid fungerar på bästa sätt. En schemaöversyn har skett och vissa tider runt överlappning har förstärkts. Schemaöversynen beror inte på besparingskrav.

Äldrenämnden har fått brev ang Malmgården om bland annat matsituationen. Malmgårdens duktiga kokerska kommer att gå i pension. När så sker kommer Malmgården att få sin mat från köket på Hagagården, på samma sätt som övriga vård- och omsorgsboenden redan får sin mat. De boende kommer inte att få matlådor. De kommer att få lagad mat även på kvällar och helger, vilket de inte får idag och kommer också att få fler rätter att välja på. Den mat som tillagas i köket är så långt som möjligt ekologisk och närodlad. De anställda på Malmgården kommer att baka kaffebröd och de boende som vill kan hjälpa till med bakningen.

7. Utspel KPR

Martin Lundqvist (FP) informerar om att inga utspel är gjorda sedan föregående möte.

8. Information från pensionärsorganisationerna

SPF:

Benny Nilsson redogör för trygghetsprojektet för äldre i enlighet med reglerna för bidrag. Redovisning (räcker med några korta rader) för de medel som har erhållits ska lämnas till Sam Norryd, Martin Lundqvist eller Ewa Kardell före 7 mars 2014. Benny Nilsson har lämnat redovisning till Ewa Kardell.

De områden som SPF har arbetat med är *hot & våld, internetbedrägeri, oseriösa försäljare samt bedrägeri och inbrott i bostäder*.

Seminarier har genomförts och en trygghetsbroschyr har tagits fram. Den har distribuerats till ca 2 000 medborgare i Haninge. Benny påpekar att kunskap ger trygghet. Frågan är om seminarier ska fortsätta att hållas. Det finns möjlighet att använda delar av informationen.

Kristina Löttiger-Carlsson framför att i det möte som Polisen höll tillsammans med Grannsamverkan deltog också yngre personer som tyckte att informationen var bra.

Gösta Håxell (PRO) framför att det hade varit önskvärt att PRO också fått ta del av informationen. Benny Nilsson ger besked att det också har varit medlemmar från PRO som har deltagit i de seminarier som har hållits. SPF informerar gärna PRO.

Gösta Håxell (PRO) ställer fråga om kommunen kan bidra med medel för information till alla äldre. Martin Lundqvist (FP) och Ewa Kardell ska se om det går att göra något ytterligare när det gäller trygghetsprojektet.

Monica Nyholm framför att årsmöten har hållits. Hon tar också upp fråga om skylt vid bouleplan med text att det är boule varje torsdag kl 10-12. Birgitta Ahlgren har lovat att ta upp frågan, men det har ännu inte kommit upp någon skylt.

PRO:

Gösta Håxell informerar.

- Datasystemet för PRO Handen kommer att vara avstängt vecka 13 och 14, 2014.
- Arbete pågår med äldreplan.
- Ewa Kardell gästar PRO 16 april.
- Frågestund med politiker 7 maj.
- Ny layout på tidning som sänds per post, utdelning i vecka 9.

Sven-Erik Westermarck tar upp fråga ang samtyckesavtal för tillsynskamera.

Svar: Martin Lundqvist (FP) ger besked att det är tre – fyra installationer som har skett. Tar upp frågan om tillsyn via kamera vid det Äldreforum som hålls i november 2014.

Gösta Håxell tar upp fråga ang Nestors benämning "äldrelots". *Svar: Ewa Kardell ger besked att hon tar upp det vid kommande möte med Nestor.*

Evert Johansson informerar om aktiviteter i Västerhaninge:

- Ny vinteraktivitet i Haninge rackethall – mattcurling.
Evert hälsar att SPF är välkomna att delta.
- Cirkelverksamhet är igång och har utvidgats.

Gunvor Kyller tar upp fråga om byggnation på Skansvägen. *Svar: Martin Lundqvist (FP) ger besked att Haninge Bostäder ska bygga radhus på tomten och att det inte blir någon byggnation för äldre.*

Agneta Hermansson tar upp sin punkt under punkt 10.

HPR

Marja-Leena Sundström informerar om Reipas aktiviteter:

- Datautbildning för äldre är påbörjad igen.
- Reipas (HPR) fyller 15 år 2014 och de planerar att hålla festligheter 8 november.
- Det finska förvaltningsområdet fungerar mycket bra i Haninge.

9. Information från övriga nämnder

Stadsbyggnadsnämnden

Kjell Larsson (M) informerar:

- Plus 12 miljoner kr att laga vägar för.
- Fortsatt arbete med att skapa trevnad.
- Hastighetsplan
- Rapport från bygglovsalliansen.
- Flera detaljplaner är ute på samråd.

Gösta Håxell (PRO) framför att kommunen bör göra i ordning vid Poseidons torg. *Kjell Larsson (M) tar med sig frågan till nämnden/förvaltningen.*

Margareta Sutton (SPF) tar upp hastighetsplanen. *Kjell Larsson (M) framför att hastighetsplanen ser över hastigheter i hela kommunen.*

Agneta Hermansson (PRO) undrar om det går att få flyttbara vägkameror på Dalarövägen. *Martin Lundqvist (FP) framför att det är en fråga för Polisen, men att det nog alltid måste markeras om det finns en vägkamera även om de är flyttbara.*

Ingen information från övriga nämnder.

10. Återrapportering i ärenden

- Ung omsorg

Ärendet har dröjt eftersom utredningsresurser har saknats, men nu kommer förfrågningsunderlag gå ut inom kort. Unga i vården ska upphandlas.

- Brev till centrumägare Brandbergen och Västerhaninge ang hjärtstartare

Ingen återrapportering att ge vid dagens möte.

- Brev SL ang möjlighet till biljettköp

Agneta Hermansson (PRO) framför att SL har informerat på träffpunkten i Dalarö, men det är ännu inte bestämt om automat ska sättas upp. Det behövs omgående en lösning på problemet. Martin Lundqvist (FP) har inte haft möjlighet att göra något åt frågan än.

11. Övriga frågor

- Program på träffpunkterna

Träffpunkterna har mycket på sina program. Ewa Kardell framför att träffpunkterna är "en hjälp till självhjälp" och att alla måste hjälpas åt. Det är ovanligt att en kommun har så många träffpunkter som Haninge har.

Sven-Erik Westermarck (PRO) framför att man i Tungelsta arbetar med möjligheten att ha träffpunkt i kyrkan. Det kan också finnas en öppning till lokal i Torkladan under vissa tider, om det inte går att ordna lokal i kyrkan. Ewa Kardell framför att förvaltningen har tagit ett "nytt grepp" när det gäller lokaler.

Evert Johansson (PRO) undrar om det går att få någon form av resebidrag om medlemmar underhåller på träffpunkten i Brandbergen. *Ewa Kardell framför att varje träffpunkt har en egen begränsad budget. Ewa tar till sig frågan och funderar på den.*

Monica Nyholm (SPF) framför att det nu finns en skylt i Brandbergens centrum om träffpunkten. Både SPF och PRO kör igång verksamhet på träffpunkten i Brandbergen. Monica informerar om att hon sänder ett gruppmejl, så att så många som möjligt ska få det program som träffpunkterna sänder till henne.

Margareta Sutton (SPF) framför att en SPF-medlem har försökt att hjälpa en boende på Johanneslund att ta sig till Parkvillan där man har haft en kör. Kan personal hjälpa boende på Johanneslund till Parkvillan undrar Margareta. *Ewa Kardell ber SPF att informera Ewa i god tid om när underhållning hålls på Parkvillan. Om boende på Johanneslund är intresserade av den underhållningen ska Ewa se om det går att ordna att personal hjälper de boende på Johanneslund till Parkvillan.*

- *Undersökning KPR*

Martin Lundqvist (FP) undrar om någon i KPR har fått undersökning från MR-beredningen. *Besked från övriga i KPR – ingen har fått den undersökningen.*

- *Dialog ang äldreplan*

Martin Lundqvist (FP) sänder ut information om mötestider till KPR:s styrgrupp för äldreplanen. Möten hålls 4 mars, 12 mars och 25 mars.

- *Buss 981 och Flexlinjen*

Martin Lundqvist (FP) tar reda på hur det fungerar och återkommer till KPR.

Mötet avslutas kl 17.00

Minnesanteckningar



Anita Kindberg

Bilagor:

- Konsumentvägledning Sundbyberg stad och Haninge kommun
- Information från hemsida ang konsumentvägledning
- Trygghetsprojektet, redovisning

Nästa möte hålls den 14 maj 2014.

Konsumentvägledning

Det kan vara både krångligt och tidsödande att ha kunskap om alla rättigheter och skyldigheter som man har som konsument. Konsumentvägledaren arbetar både med personlig rådgivning och med förebyggande arbete.



Du kan kontakta konsumentvägledaren om

- ε Du vill ha råd inför köp av en vara eller tjänst, exempelvis när du ska anlita en hantverkare.
- ε Vill veta vilka rättigheter och skyldigheter som du har som konsument eller näringsidkare. • Du vill ha marknadsrättslig information, exempelvis om vilseledande reklam och prisinformation.
- ε Du vill ha råd om hur man går vidare när en tvist uppstår.
- ε Du behöver information om hur man kommer i kontakt med andra myndigheter eller organisationer.
- ε Du behöver hushållsekonomiska råd.

Nedanstående länkar inom olika ämnesområden är hjälp till självhjälp och kanske får du svar på dina frågor redan där:

Konsument

Konsumentverket
Allmänna reklamationsnämnden
Telekområdgivarna
Konsumenternas försäkringsbyrå
Konsumenternas bank- och finansbyrå
Konsumenternas energimarknadsbyrå
Konsument Europa
Spärr mot telefonförsäljning
Råd & Rön, där du hittar tester och "Svarta listan"
Post- och Telestyrelsen med bland annat "Testa datorn"
Surfa lugnt, angående datorsäkerhet
Ung konsument

Boende

Om boende (Samverkan mellan Konsumentverket och Boverket)
Bostadsrättsnämnden
Hyresnämnden
Hyresgästföreningen

KONTAKT

Ann-Charlotte Erixon

konsumentvägledare

08-606 79 80

ann-

charlotte.erixon@sundbyberg.se

Telefontid (säkrast)

Måndag - torsdag 10.00-12.00

KONSUMENTVÄGLEDAREN KAN

- ε Efter överenskommelse informera olika grupper till exempel skolelever och organisationer om konsumenters rättigheter och skyldigheter.
- ε Ge konsumenter och näringsidkare råd angående vad man bör tänka på innan man ingår ett avtal.
- ε Ge information om hur man går till väga när man vill klaga på en vara eller en tjänst.

DOKUMENT

Koll på pengarna 2013

Fastighetsmäklarinspektionen
Mäklarsamfundet
Villaägarna
Svenska värmepumpföreningen
Besiktningsmän

Hantverkstjänster

Svensk hantverksförmedling
Sök närmsta lokala hantverkare
Tips till dig som vill anlita en hantverkare
Tips till dig som är hantverkare
Snickare

Bilar och fordon

Kontrollerad bilverkstad
Motorbranschens riksförbund
Motormännen (besiktningar, juristhjälp som medlem)
Bilprovningen
Trafikverket
Transportstyrelsen(fordonsregistret, trängselskatter)
Körkortsärenden

Resor

Om du vill kontrollera att din resebyrå har ställt en säkerhet/garanti
Kammarkollegiet

Tester och köpråd

knyt.nu (konsumentinformation)
ICA-kuriren (test och råd)
Pricerunner (jämför priser)
Smartson (testar det mesta)
Vi i Villa(köpguiden)
Villafakta
Testfakta.se
Bredbandskollen.se
Elpriskollen.se
Konsumentguiden

Trygghetsprojektet

- **SPF Handen-Seniorerna, SPF Vendelsö/Brandbergen och SPF Runstenen beviljades medel av Haninge kommun för ett trygghetsprojekt riktat till kommunens äldre innevånare.**
- **Projektet bygger på att ”Kunskap ger trygghet”**
- **Projektgruppens arbete har varit att ta fram ett seminarieunderlag, genomföra seminarier och ta fram en trygghetsbroschyr vilket blev klart under hösten.**

Vi har också genomfört 4 seminarier för medlemmar och en sammankomst som arrangerats av Polisen. Nästan 200 personer har deltagit vid seminarierna.

Information på äldremässan, inbjudan har annonserats och trygghetsbroschyren har distribuerats och delats ut till drygt 2000 av kommunens äldre innevånare.

Projektets fortlevnad

Återkommande seminarier

Möjlighet att använda delar för
kortinfo

Konsumentvägledning Sundbyberg stad och Haninge kommun

Ann-Charlotte Erixon

Konsumentvägledare

Sundbyberg och Haninge

Tel 08-706 84 30, 08-606 79 80

Struktur

- Konsumenträtt - vad är det?
- De vanligaste lagarna
- Varför har man konsumentvägledning?
- Konsumentvägledare roll/arbetsmetod
- Konsumentverkets roll
- Allmänna reklamationsnämnden
- Vanliga konsumentproblem
- De mest problematiska marknaderna
- Oseriösa marknads- och försäljningsmetoder
- Avslutande kommentarer



Vad är konsumenträtt?

- Lagar och regler som ger konsumenter (K) minimirättigheter vid avtal med näringsidkare.
- Tvingande till förmån för K
- Te x konsumentköplagen, konsumenttjänstlagen, distans- och hemförsäljningslagen, paketreselagen, marknadsföringslagen, konsumentkreditlagen, avtalsvillkorslagen, prisinformationslagen, försäkringsavtalslagen m.fl

Varför konsumentvägledning?

- Det är en sak att ha rätt och en annan att få rätt.
- Näringsidkare har ett kunskapsövertag
- Konsumenter måste ingå fler avtal idag
- Stor okunskap kring de lagar och regler som skyddar dem. – Dyrt!
- Konsumentvägledningen är opartisk och kostnadsfri
- ARN, Konsumentverket ingen personlig rådgivning
- Sparar pengar åt den enskilde – på sikt även för kommunen

Vad gör en konsumentvägledare?

- Ger personliga råd/vägledning i konsumenträttsliga ärenden. – vad säger lagen?
- Innan avtal -avtalsmallar
- Telefon, e-post, brev, webben, besök efter överenskommelse.
- Förebyggande – i mån av tid.
- Ej ombud. "Hjälp till självhjälp".
- Medling/tvistlösning kan förkomma.
- Hur man går vidare med en tvist (ARN, domstol)
- Inkassoförfarandet.
- Skadeståndsansvaret !



Konsumentverkets roll

- Utbildning råd och stöd till konsumentvägledare.
- Granskar reklam och ser till att den inte lurar konsumenter.
- Oskäliga avtalsvillkor.
- Säkra varor och tjänster fritidsutrustning produkter för barn.
- Arbetar för att personer med funktionshinder ska ha samma möjligheter som alla andra konsumenter.
- Konsument Europa.
- informerar om viktiga konsumentfrågor på webbplats.
- Men, ingen personlig rådgivning!



Allmänna reklamationsnämnden

- ARN
- Prövar opartiskt tvister mellan konsumenter och näringsidkare.
- Endast konsumenter kan anmäla.
- Kostnadsfritt!
- Behöver ej betala motpartens kostnader om man inte får rätt.
- Men ingen dom, utan rekommendation
- Råd & Röns "svarta lista".

Vanliga konsumentproblem

- Hantverkstvister, resor och transporter, telefoni- och bredband, canvas försäljning. Bilköp, e-handel, avtal via telefon. "Andra tjänster" t e x skada vid skönhetsbehandlingar, städning, begravningsstjänster. Juridiska tjänster på nätet. Dating sajter
- Är avtalet bindande, oskäligt? Vad står det i avtalet? Vad säger lagen? Hur får jag rätt?
- Under 2013 var det i landet flest klagomål när det gäller hantverkstvister och köp av begagnad bil

Årets ärenden i Sundbyberg och Haninge

- Under året har totalt 1169 ärenden hanterats. Fördelat per kommun hade Sundbyberg 521 och Haninge 648 ärenden.
- Tele, tv och internet. tjänster och varor och avtalsfrågor.
- Avtal som konsumenterna inte ville ha eller inte förstod.
- Aggressiva försäljningsmetoder, många litar på muntiga uppgifter.
- Nekats reklamation efter garantitid
- Köpa sig förbi kön vid reklamationer
- Bedrägliga metoder på nätet (både konsumenter och näringsidkare råkar illa ut)

Hanverkstvister

- Avtal saknas oftanär det gäller vad som ska göras, när och pris. Stora belopp!
- Hantverkare vill också ha råd.
- Rabattsajter Lets deal (pris och värde inte samma sak)
- Nya tjänster skönhetsbehandlingar städtjänster dejtingsajter
- Digitala tjänster på nätet - barn kan binda föräldrar till dyra avtal då de laddar ned spel



Konsumentköplagen

Köp av lösa saker även bilar och båtar

Tre års reklamationsrätt

Men reklamer alltid på en gång. Senast inom två månader från det att felet upptäcks.

NI rätt och skyldighet att laga t.o.m. två gånger samma fel

Om detta inte är möjligt, omleverans, prisavdrag eller hävning (obs väsentligt fel)

Ny likvärdig vara – ny reklamationsrätt, men vad händer med garantin.

Konsumentköplagen forts

- Garanti inte lag utan avtal och frivilligt.
- Ska ge kunden något utöver vad lagen ger får aldrig inskränka konsumenten rätt enligt lagen

Distans och hemförsäljningslagen

DHL

- Avtal på distans och vid hembesök
- Ångerrätt (oavsett anledning) 14 dagar
Undantag: resor, hotell konserter, Marathonlopp
fotbollsmatcher specialtillverkade varor
- NI informationsskyldighet
- Om information om ångerrätten inte lämnas - 1 års
ångerfrist!

ARN fall montering av möbler

- Karin kontaktade ett serviceföretag för att få hjälp att montera några möbler. Hon fick uppgift om vad företaget debiterade per timme och reskostnaden. Hon beräknade att kostnaden skulle bli ca 3 600 kr. När arbetet väl var klart fick hon en faktura på drygt 6 000 kr.
- Karin hävdade att man avtalat om ett fast pris och krävde att priset skulle sättas ned till 3 600 kr.
- Serviceföretaget bestred kravet. Något fast pris hade inte avtalats utan arbetet hade utförts på löpande räkning. Debiterat pris var skäligt och Karin hade också skriftligen godkänt arbetsspecifikationen.

ARN:s bedömning

- Enligt rättspraxis (NJA 2005 s. 205) måste den som hävdar att ett bestämt pris har avtalats kunna bevisa sitt påstående för att detta pris ska gälla. En konsument som inte kan styrka ett sådant påstående riskerar dock aldrig att behöva betala mer än vad som är skäligt enligt den särskilda prisregel som finns i konsumenttjänstlagen (36 §).
- Karin kunde inte visa upp ett skriftligt avtal eller något annat som styrkte hennes påstående om att ett bestämt (fast) pris hade avtalats. I stället fanns ett ordererkännande som tvärtom tydde på att arbetet hade utförts på löpande räkning. När arbetet var klart hade Karin också undertecknat en arbetsspecifikation enligt vilken hon godkände arbetet.
- Eftersom priset inte heller kunde anses vara oskäligt avslogs Karins krav om prisavdrag.
- **Den som påstår att ett fast pris har avtalats ska bevisa det**

Krockskadad bil

- Måns köpte en bil av en bilfirma. En tid efter köpet fick han veta att bilen hade varit med om en krock innan han köpte den. Hade han fått kännedom om krockskadan före köpet så hade han aldrig köpt bilen. Måns ville att köpet skulle hävas.
- Säljaren bestred kravet. De skador som hade uppstått vid krocken hade varit yttre plåtskador. Skadorna hade reparerats på ett fackmässigt sätt och bilen var felfri vid köpet.

Oseriösa marknads- och försäljningsmetoder – var på er vakt

- Telefonförsäljning och hemförsäljning
- Canvasförsäljning
- Nixa även mobiltelefonen!
- Läs alltid igenom avtalet (även det finstilt)
- ”Man får aldrig något gratis”

Avslutningsvis

- ”Det är en sak att ”ha rätt och en annan att få rätt”
- Konsumentvägledning kan ge tips och råd om hur man får rätt i vissa fall.
- Sparar pengar åt den enskild och på sikt även för kommunen.
- Motverkar risken för framtida skuldsanering
- Konsumentvägledningen ska prioritera att arbeta mer förbyggande och uppsökande. Enligt Konsumentverket är konsumentvägledningen bra men okänd.

A scenic landscape featuring a vibrant green hill in the center, a dense forest of tall trees in the background, and a calm lake in the foreground. The text "Tack för att ni lyssnade!" is overlaid on the hill.

Tack för att ni lyssnade!

Konsumentvägledning i samverkan – verksamhetsberättelse 2013

Huvudfunktion

Huvudfunktion enligt samarbetsavtal mellan Sundbyberg stad och Haninge kommun.

- Att erbjuda innevånarna i respektive kommun konsumentrådgivning till en lägre kostnad än om respektive kommunen själv bedrivit verksamheten.
- Att ge enskilda personlig konsumentrådgivning via telefon, -e-post och brev.
- Att arbeta förebyggande inom området.

Personal

Personalen består av en heltidsanställd konsumentvägledare. Denne är utbildad jurist, med flera års erfarenhet av konsumenträttsliga rådgivning

Rådgivarens roll och arbetssätt – individbaserad problemlösning

Konsumentrådgivning handlar om att ge enskilda konsumenter och näringsidkare verksamma i kommunerna råd i enskilda ärenden. Oftast efterfrågas hjälp i reklimationsärenden. Råden ges utifrån gällande lagstiftning och praxis från Allmänna reklimationsnämnden. Det kan också handla om att informera om Konsumentverkets avtalsmallar och branschöverenskommelser och att ge råd och tips om hur man gör för att få rätt.

Vidare ingår i arbetet att vara behjälplig med hur man anmäler en tvist till Allmänna reklimationsnämnden, ARN samt att informera om vad som skiljer förfarandet i ARN från det i en allmän domstol (tingsrätten). Konsumenter blir även informerade om risker och överväganden om de väljer att bestrida en faktura.

Konsumentvägledaren förväntas hålla sig uppdaterad på alla nyheter på Konsumentverkets hemsida för att kunna informera konsumenter om innehållet. Varken Konsumentverket eller Allmänna reklimationsnämnden har någon personlig rådgivning till allmänheten.

Konsumentvägledaren kan även ge råd före ett avtal kommit till stånd. Till exempel angående vad man bör tänka på innan man köper en bostad eller anlitar en hantverkare. I mer problematiska ärenden krävs ofta flera kontakter med konsumenten/näringsidkaren.

Konsumentvägledaren ansvarar självständigt för att planera och utreda och besvara de ärenden som inkommer via telefon, brev eller e-post. Tyvärr finns inte möjlighet

att ta emot så många besök. Många frågor kan lösas mer effektivt genom kontakter via e-post och telefon.

Visst förbyggande arbete i form av information riktad till olika grupper förekommer. Detta är ett sätt att nå ut till grupper som annars kanske inte hittar till konsumentvägledningen. Se, mer om detta under rubriken förebyggande arbete.

Ärendehanteringens dokumenteras i ett statistikprogram, *Konstat* som tillhandhålls av Konsumentverket.

Rådgivningen förutsätter en aktiv medverkan från den enskilde konsumenten eller näringsidkaren och rådgivningen går ut på att ge ”hjälp till självhjälp”. Rådgivaren agerar aldrig som ombud för den enskilde. Ibland kan viss medling förekomma.

Enligt Skadeståndslagen kan en konsumentvägledare bli skadeståndskyldig vid felaktig rådgivning som resulterar i ekonomisk skada för den enskilde. Detta följer av 3 kap 3 § Skadeståndslagen .

Marknadsföring

På respektive kommuns hemsida finns information om att kommunen har konsumentvägledning. Det finns e-post adress webbformulär (Sundbyberg stad) där konsumenter kan ställa sina frågor. Vidare finns länkar till viktiga funktioner på konsumentområdet.

När enskilda konsumenter tillfrågas visar det sig att merparten funnit information om konsumentvägledningen hos Konsumentverket och ARN. Få konsumenter ställer sin fråga via webbformulär.

Kunskapsutbyte – Portalen

Konsumentvägledaren är uppkopplad till Konsumentverkets elektroniska kommunikationstjänst, Portalen. Den ger möjlighet till kunskapsutbyte med Konsumentverkets juridiska experter, men är även ett verktyg för kunskapsutbyte mellan alla användare av programmet. T ex konsumentvägledare och andra externa experter från statliga myndigheter och konsumentbyråerna.

Statistik och ärendetyper

Under året har totalt 1169 ärenden hanterats. Fördelat per kommun hade Sundbyberg 521 och Haninge 648 ärenden. De flesta handlar om reklamationer. Konsumenter och näringsidkare vill veta vilken lag som gäller och hur de ska lägga upp sin reklamation för att få rätt.

Flest tvister rör tele, tv och internet. Inom området utgjorde tjänsterna och varorna av lika stora andelar. När det gällde tjänsterna handlade det i stor utsträckning om avtal som konsumenterna inte ville ha eller inte förstod. De allt aggressivare försäljningsmetoderna i såväl butiker, tillfälliga säljställen och telefonförsäljning gör att konsumenterna hade svårt att värja sig.

Tyvärr litar många konsumenter på vad säljaren uppger stället för att läsa igenom det skriftliga avtalet. Många konsumenter tror, även om det är felaktigt, att de alltid har ångerrätt när de ingår avtal på allmän plats eller i ett köpcentrum.

När det gällde varorna har många nekats att reklamera när garantin utgått, trots att de har rätt att reklamera i tre år enligt konsumentköplagen. Vidare har vissa butiker erbjudit konsumenter att köpa sig förbi kön vid reklamationer.

Det verkar som att bedrägliga metoder på nätet fortsätter att öka. Det är därför viktigt att poängtera att det samtidigt som ett eventuellt brott utreds hos polisen är viktigt att konsument tar till vara sin rätt enligt de civilrättsliga reglerna. Har man fått en faktura som är felaktig, måste den bestridas, annars riskerar man en betalningsanmärkning.

Tvister som rör boendet är den näst största ärendegruppen. Haninge har inte oväntat fler ärenden inom detta område. Ofta saknas skriftligt avtal som reglerar, omfattning, pris och tider. Det är fler hantverksföretagare i Haninge som vill ha råd om vad som gäller. Detta är positivt och visar på att de önskar hitta en lösning på problemet istället för att tvista i domstol eller ARN. Många tvister handlar även om rotavdrag. Tvister som rör boendefrågor är i allmänhet komplicerade. Konsumenterna känner sig ofta väldigt utsatta och pressade i ekonomiskt avseende. Här behöver generellt konsumenterna mer stöd genom hela processen.

I Sundbyberg förekommer fler tvister som rör nyproduktion.

Den tredje största ärendegruppen rör fordon. Flest tvister rör köp av begagnad bil. Många bilar säljs i väsentligt sämre skick än vad konsumenter har fog att räkna med då bilarna ofta är både dåligt servade och reparerade. Många konsumenter kan ha fördel av att anmäla tvisten till ARN.

Speciella tjänster där det råder tvister är fortsatt rabattsajter och ”deals”. Många konsumenter har känt sig lurade sedan de köpt tjänster alltifrån spa-behandlingar, restaurangbesök, till körkortslektioner på nätet. Pris och värde är tyvärr inte alltid samma sak.

En annan konsumenttjänst som blir alltmer vanligt förekommande är skönhetsbehandlingar. Misslyckade skönhetsbehandlingar te x laserbehandlingar.

I takt med att städtjänster i hemmet blir vanligare blir även tvisterna på detta område mer förekommande.

En annan stor fråga under året har varit köp av digitala tjänster på nätet. ARN har bland annat prövat om förmyndare till barn är betalningsansvariga för programvaror som barnet laddat ned.

Förebyggande arbete 2013

Vissa näringsidkare vänder sig till konsumentvägledning för rådgivning när de har tvister med konsumenter. Det är också vanligt att de kontaktar konsumentvägledningen när de råkat ut för s.k. bluffakturor. På detta sätt sprids information om vilka regler som gäller. Förhoppningsvis leder detta även till att företagen ser nyttan av att kontakta konsumentvägledningen när de har tvister med konsumenter.

Konsumentvägledaren haft en föreläsning i Sundbybergs bibliotek om vad man bör tänka på innan man anlitar hantverkare.

Det har tyvärr visat sig att pensionärer är en särskilt utsatt konsumentgrupp och därför har konsumentvägledaren haft riktad information till dem.

Konsumentvägledaren har deltagit vid seniormässor i båda kommunerna. Deltagit vid KPR Sundbyberg och haft kontakter med pensionärsföreningar i båda kommunerna. Kommunstyrelsen handikappråd har informerats om att handikappade har förstärkta rättigheter när det gäller allmänna transporter.

EVA piloten, projekt med unga arbetslösa i Sundbyberg har liksom elever vid Folkhögskolan fått information från konsumentvägledaren.

Det förebyggande arbetet fortsätter 2014.

Det kan noteras att flera konsumenter både från Haninge och Sundbyberg vill besöka konsumentvägledaren för personlig rådgivning. Detta är tyvärr svårt att hinna med och nyttan av besök måste i varje enskilt fall vägas mot att konsumentvägledaren i sådana fall inte kan vara lika tillgänglig via telefon och e-post.

Kurser regionträffar m.m.

Konsumentvägledaren deltar kontinuerligt i den utbildning som Konsumentverket tillhandahåller. Konsumentvägledare i Stockholms län har också s.k. regionträffar. Syftet med dessa träffar är att hålla sig uppdaterade och utbyta erfarenheter. Under året har konsumentvägledaren deltagit i följande utbildningstillfällen och regionträffar :

- Information om Konsumentbyråerna och Etiska rådet för betalteletjänster. Deras uppdrag och arbetsformer.
- Bostadsrätterna Sverige (branschorganisation för bostadsrättsföreningar) .
- Regionträff Byggkeramikrådet(BKR). Vad är fackmässigt arbete?
- Sveriges konsumenter; interaktiv workshop (förebyggande arbetet riktat mot unga).
- Regional utbildning i Uppsala Konsumentverket (KOV) Villaägarnas riksförbund tvister med anledning av bostadsköp.
- Privattandläkarna (branschorganisation för privata tandläkare) information om sin verksamhet och förtroendenämnd.
- Konsumentverket; utbildning angående tele, TV och bredband.

- Konsumentverket; fördjupad konsumenträtt.

Konsumentvägledaren är sedan 2010 ledamot i ARN. Nämnden och prövar opartiskt tvister mellan konsumenter och näringsidkare.