

Ombudsmannanämnden

Protokoll 1/2018 Ombudsmannanämnden 26 januari 2018 kl 14.30-15.55

Plats: Ålands ombudsmannamyndighet, Elverksgatan 10, Mariehamn

Ordinarie medlem	Leif Jansson, ordförande Kim Hansson Marie-Louise Nordberg
Övriga	Marina Karlsson, klient- och patientombudsman Anders Kulves, konsumentrådgivare
Sekreterare	Johanna Fogelström-Duns, Ålands ombudsmannamyndighet
Förhinder	Justina Donielaite, vice ordförande Sara Bru Robert Jansson Micke Larsson Chris Sviberg

- 1 § Mötet öppnas**
Ordförande hälsade välkommen och öppnade mötet som konstaterades vara besluttfört.
- 2 § Godkännande av föredragningslista**
Föredragningslistan godkändes utan ändringar.
- 3 § Justering föregående protokoll**
Protokollet från föregående möte 1 december justerades utan ändringar. Det läggs upp på www.ombudsman.ax/ombudsmannanamnden enligt beslut 3/2017 30 §.
- 4 § Konsumentrådgivning**
Konsumentrådgivare Anders Kulves presenterade myndighetens arbete med konsumentrådgivning (se bilaga 1).
Presentationen följdes av diskussion. Bland de frågor som diskuterades var behov att ytterligare informera om konsumentrådgivningen bland allmänheten, inklusive i vilka typer av konsumentärenden privatpersoner och företag kan vända sig till konsumentrådgivningen. Diskussion även kring konsumenttvistnämndens roll och uppdrag. Informerades att konsumentrådgivaren och myndighetschefen ska träffa sekreteraren för konsumenttvistnämnden under våren för informations- och erfarenhetsutbyte.

Ärendet antecknas för kännedom. Följs upp senare under våren.

5 §**Verksamhetsplan 2018**

Myndighetschefen presenterade upplägg för den interna verksamhetsplaneringen under 2018 som gjorts i samarbete med personalen. Konstaterades att det finns många möjligheter och att det blir nödvändigt att göra prioriteringar i förhållande till hur många rådgivningsärenden som inkommer under året. Att höja kännedom om myndighetens verksamhet bland allmänheten samt påverkansarbete för att få till stånd en uppdaterad diskrimineringslag för landskapet är prioriterade frågor. Diskussion om ombudsmannanämndens möjligheter att agera i form av skrivelser med påverkanssyfte. Goda exempel från tidigare förtroenderåd gavs. Diskussion kring möjliga teman för utåtriktade seminarier och även möjlighet att lyfta olika teman i radioprogram dryftades.

Nämndens medlemmar skickar in förslag och idéer till myndighetschefen, med syfte att skapa en idébank för utåtriktad verksamhet som kan följas upp innevarande och kommande år.

6 §**Övriga ärenden**

Inga övriga ärenden.

7 §**Nästa möte**

Nästa möte hålls fredag 2 mars kl. 14.30 på Ombudsmannamyndigheten.

Temadiskussion: myndighetens verksamhetsberättelse för 2017

Preliminära datum för följande möten under våren:

Fredag 6 april, kl. 14.30

Fredag 4 maj, kl. 14.30

8 §**Mötet avslutas**

Ordförande avslutade mötet 15.55

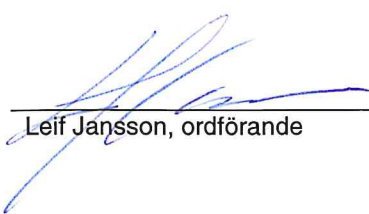
Bilaga 1

Kort presentation av konsumentrådgivningen vid ÅOM

Justerat

2 / 3

2018


Leif Jansson, ordförande


Johanna Fogelström-Duns, sekreterare

KORT BESKRIVNING AV KONSUMENTRÅDGIVNINGEN VID ÅOM

Sedan 2014 ingår konsumentrådgivningen i Ålands Ombudsmannamyndighet.

LR har ett avtal med staten om konsumentrådgivningen på Åland och staten står för kostnaderna.

På fastlandet sköts KR av magistraterna.

KR regleras genom L om konsumentrådgivning och Konsumentverkets anvisningar.

Konsumentrådgivningens centrala uppgifter

- Ge konsumenter och företag information om konsumentens rättigheter och skyldigheter i enskilda ärenden.
- Ge allmän information om konsumentlagstiftning till företag.
- Ge vägledning och medlingshjälp i tvister mellan konsumenter och företag.
- Ge information om hur ett ärende kan föras till Konsumenttvistenämnden på Åland eller någon annan konsumentmyndighet, t.ex. finska Konsumentverket

Konsumentrådgivningen är en deltidstjänst, (60%).

Konsumentrådgivningen kontaktas i alla slags konsumentärenden, men en del kontakter gäller ibland ärenden som inte handläggs av konsumentrådgivningen, (som exempel tvister med kommuner, MISE).

Konsumentrådgivningen behandlar inte heller tvister i anslutning till handel mellan privatpersoner, undantag utgör tvister vid bostadsaffärer och hyrestvister, tvister mellan näringsidkare o.s.v.

Konsumentärenden är sådana ärenden som kan föras till Konsumenttvistenämnden på Åland.

Ärenden eller kontakter till KR gäller oftast klagomål, d.v.s. tvister i enskilda konsumentsituationer.

De vanligaste grupperna av konsumentärenden

- Fel i varor och tjänster samt dröjsmål med leverans av dessa.
- Köp, försäljning och avtal i allmänhet (t.ex. har ett avtal, eller ett köp uppstått)
- Bostadsköp, husköp, dolda fel eller andra problem i samband med dessa.
- Byggnadsentreprenader, byggande och renoveringar.
- Hyresärenden.
- Bilar, motorfordon och service av dessa.
- Garantireparationer av datorer och annan hemelektronik och garantifrågor i allmänhet.
- Betalningar, fakturor och indrivningar och problem i samband med dessa
- Telefon- och bredbandsabonnemang.
- Problem i samband med näthandel, telefon- och hemförsäljning.

Lagstiftning

Konsumentskyddslagen är den allmänna lagen och sedan finns speciallagstiftning inom olika områden, t.ex. informationssamhällsbalken (Telefon- och bredbandsabonnemang)

Finska Konsumentverkets riktlinjer och anvisningar finns för olika branscher.

Konsumentlagstiftningen är rikslag.