

Mötesanteckningar

Användarråd – 2025-12-15

Emma, t.f. enhetschef, PTS inleder

Organisationerna presenterar sig och ger sina förväntningar.

Emma fortsätter med att presentera ramverket, syfte och mål.

10:35 – 11:05 Temapass – Leva i en digital vardag

Sveriges konsumenter (Presentation 1)

- Paraplyorganisation som driver konsumenters frågor, stärker konsumenträtten, driver konsumentfrågor
- 20-tal medlemsorganisationer
- Har blivit av med sitt statsbidrag

Var finns problem?

- Det är en utmaning med främst ”fulförsäljning”, e-handel, bl.a. stora avtal, abonnemangsfrågor och aggressiv försäljning (abonnemang och avtal)
- Tidspress och forcering av köp
- Problem med användbarhet och begriplighet - ofta för komplicerat, för många klick, etc
- Alternativa vägar försvinner (tex till personlig kontakt/kundtjänst) – Går inte att ersätt 100% med en digital tjänst. Många samtal till konsumentvägledare på grund av detta.
- Utvecklingen skapar ett A och B lag. Bättre erbjudanden digitalt och i appen än i butik.
- Privatekonomin drabbas. Ofta de som har en svag ekonomi drabbas hårdast när de måste uppdatera b.l.a. teknik och utrustning för att hänga med.

Vilka konsumentgrupper

- Inte bara äldre...
- Barn (och föräldrar), marknadsföring i sociala medier och gränslös försäljning i spelvärlden, fler vill se förbud och ändrade åldersgränser. En problematik som leder till stor stress för föräldrarna.
- Ungdomar, bl.a. unga tjejer som blir överskuldsatta pga. överköp, handlar på kredit och Klarna
- Stressade personer med kort tålamod - Social manipulation via olika försäljningsmetoder
- Personer med kognitiva nedsättningar, även t ex personer med postcovid, nedsatt minne
- Personer med motorisk nedsättning, Fysiska svårigheter, så som att hantera touch pads och osynliga knappar
- Personer som blir äldre, Våra funktioner mattas av – ett kontinuum som vi behöver arbeta med – Utveckling och mänsklig förmåga måste samspela.

Hinder

- För mycket intryck
- Gömda och dolda avtalsvillkor
- Stort ansvar på individen

Vad behöver göras?

- Måste ta med användaren i utformningen av tjänster
- Alternativ till digital kundtjänst
- Handeln och branscherna behöver stegpa upp - visa tydligt att de är intresserade av
- Ta med civilsamhällets aktörer
- Telefonsförsäljning måste regleras
- Finna andra alternativ till kontanter
- Handel- och bransch måste stegpa upp för en schysst marknad

Konsumenternas bank- och finansbyrå (Presentation 2)

- Är en oberoende stiftelse vars uppdrag är att ge information och vägledning till konsumenter samt återkoppla dessa erfarenheter till bransch och myndigheter (är inte en intresseorganisation eller konsumentpolitisk organisation)
- Jobbar med självhjälp (är ej ombud för konsumenter i olika sammanhang). Konsumenter får själv driva sitt ärende.
- Vanligaste klagomålet 2024 - jag har fått mitt betalkonto uppsagt. Vilket innebär att även BankID blir drabbat.
- Vanligast frågan - hur hjälper jag en anhörig med betalfrågor
- Vanligaste frågor i vägledningen; (se bild) bl.a. finansiell exkludering, bedrägerier, byta bank, amorteringskraven
- Ca 9000 konsumentkontakter varav ca 4100 är klagomål. Ca 1000 handlade om finansiell exkludering (25 procent). Den som drabbas av det - det är existentiellt.
- Har ingen siffra på exakt hur många drabbas totalt då vi endast tar del av de som ringer in, men absolut det vanligaste klagomålet vi får in.
- Finansiell exkludering = Digital exkludering
- Anhörigfrågor - anhöriga kan själva vara digitala, men svårt när de ska hjälpa till
- Många anhöriga kan vara helt digital, men när de ska hjälpa någon blir det något helt annat än digitalt. Här borde man kunna använda sitt eget BankID för att stötta, men går inte i dagsläget.
- Personer som saknar svensk id-handling; asylsökande, studenter, arb.kraftsinvandrare,
- De som fått sitt konto uppsagt t.ex. de som använder mycket kontanter, har varit utsatta för brott, irrationellt transaktionsmönster.
- I dagsläget finns ofta inga råd att ge som kan hjälpa den konsument som drabbats av finansiell exkludering – Verktygslådan är tom.

Synskadades riksförbund - visade hur det funkar att boka en klipptid (Presentation 3)

- Boka direkt är väldigt krångligt... Svårt att uppfatta vad som sägs pga att allt går så fort (min reflektion). Problem uppstår särskilt vid val av dag och tid. Den hoppar mellan veckor, dagar och tider. Tjänsten används av många aktörer, t ex frisörer, massörer, mm. Boka direkt säljer också presentkort.
- Det är en tjänst som används av många företag. Tråkigt att tillgängligheten inte funkar.

11.20 – 12.00 Temapass: Att leva i en digital vardag – fortsättning

Vad fungerar bra idag?

Förbundet Sveriges Dövblinda

De tekniska framstegen har erbjudit nya möjligheter och har gjort det lättare för våra målgrupper att få del av information och bli mer inkluderade. Medier är exempelvis mer tillgängliga. De tekniska framstegen har även gjort det enklare att få information när det kommer till vården, böcker, nyheter m.m.

Synskadades riksförbund

Digitaliseringen innebär större självständighet för våra medlemmar. Tryckt information var omöjlig. Digitaliseringen har inneburit ett skifte. Skärmläsare i mobilen och datorn

Funktionsrätt Sverige

Det som har fungerat bättre är att EU har tagit tag i konventionen.

Vi har även sett en positiv utveckling när det kommer till skärmläsare och automatisk textning, lättare att exempelvis få transkribering av möten.

Vilka digitala miljöer skapar störst hinder? Och varför?

Förbundet Sveriges Dövblinda

Inte tekniken i sig, det är upplägget. Det kan verka vara tillgänglighet men inte användbart. Saknas också utbildning om hur det tillgängliga fungerar. BankID måste du lära dig. Finns ingen utbildning i regioner m.m.

Förtydliga tekniken och användbarheten – vissa regioner utvecklat beställning av tolk. Det är för krångligt. När appen eller sidan tas fram, sedan frågar man. 1177 börjar bli bättre.

SPF seniorerna

Många sajter gamla. De nya borde fungera bättre. Seniorer är inte en homogen grupp. Mer och mer rädda på grund av olika typer av brottslighet. Vågar exempelvis inte gå in på Facebook.

Sveriges konsumenter

Offentliga webbplatser – PRO intervjuade 15 000 medlemmar, bekräftar att äldre är digitala, men vill vara det på sina villkor. Offentliga sidor ansågs alldeles för krångliga. Problemet är att utvecklingen sker utifrån internkommunikation, men som en besökare struntar man i detta. Har en fråga man vill ha svar på. Verkar svårt att arbeta utifrån användarnas position. Utgå från de som har de största behoven eller som upplever det svårast, varför kan vi inte jobba mer på det sättet?

Synskadades riksförbund

Sidor och appar inte är uppmärkta på ett sådant sätt som de borde vara, så som knappar. Samtidigt som rörligt innehåll gör saker och ting obegripligt.

Instagram är väldigt svårt. Ingen navigation i någon tidsordning. Tiktok funkar till en del. Facebook används mest och fungerar fram tills att de skickar en uppdatering – Många upprörda då det för många är enda tillgången till socialmedier.

Det jag hör främst av våra medlemmar är problematiken med självbetjäningsterminaler – i den nya lagen ingår inte de terminaler som finns på sjukhus (så som jag uppfattat) skapar en stor problematik.

Självterminaler vid kassa, slå in pinkoder på en touchskärm – fungerar inte – får ca 3 samtal i veckan om detta. Måste uppge sin pinkod till kassapersonalen, i vissa fall blir de nekande. Fungerar med exempelvis med applepay. Många tycker däremot att det är obehagligt att ha betalkort i sin mobil. 30års regeln i betalterminaler, 30 år från insättning att byta ut terminalen, många kommer undan med detta pga. detta. En lösning är riktiga knappar.

Funktionsrätt Sverige

Det handlar inte enbart om att vara konsument, utan även om kontakten med myndigheter. Där kan vi se en väldigt tydlig försämring. Felet ligger främst hos de som utvecklar lösningarna – Vi måste kunna peka på ett ansvar att tjänster görs tillgängliga och lättanvända. Finns fall där tjänster gjorts mindre användbara och mer krångliga och där ansvaret läggs på individerna, vilka sedan straffas för detta. Vi ska kunna förvänta oss det stöd vi behöver, exempelvis i hur man fyller i en rapport. Det finns många miljöer, det handlar exempelvis om att kunna arbeta och ha en tillgänglig miljö när du arbetar, eller när du går i skolan. Individer ska även kunna vara producenter av innehåll.

Stöd är viktigt men det viktigaste är att kunna använda digitala lösningar självständigt.

Vilka andra förutsättningar krävs för att fler ska vilja och kunna dra nytta av digitaliseringens möjligheter?

SPF seniorerna

Information är stöttestenen i detta – hur ska vi informera våra invånare hur man använder digital teknik? Där bör de mesta resurserna läggas. Olika typer av seminarier krävs och att de även sker i verkligheten och vad det nu kan innebära. Även diskutera gällande vem som har ansvar för vad och utveckla utbildningen/informationen på det sättet

Synskadades riksförbund

Det är för svårt att anmäla. Finns sex olika tillsynsmyndigheter. Formulären inte supersmidiga. Inga alla vet hur man gör.

Det är för svårt att anmäla otillgänglighet – Det är inte enkelt för folk att veta hur de ska göra. Uppmuntra medlemmar att kontakta mig för att de ska veta var de ska anmäla (idag finns sju olika instanser, inklusive Diskrimineringsombudsmannen, DO, att vända sig till) formulären är inte heller särskilt smidiga att nyttja. Förstår att det handlar om att automatisera handläggningen, men det ställer mycket krav på individen.

Funktionsrätt Sverige

Olika användargrupper – går inte att klustra, bättre att utgå från de som har störst problem.

När man klagat får man ingen återkoppling. Svårt att hitta information om var man ska klaga. Folk orkar inte anmäla längre för när man anmäler får man ingen återkoppling. Problemen kan fortsätta, måste göra det enklare att synliggöra hindren. En klagomålsfunktion ska ge svar och återkoppling. DO har detta men där kan man inte anmäla som grupp.

PTS har ett samordningsansvar enligt LPTT – men svårt att finna vem som har ansvar. Finns otroligt mycket att göra. Utifrån bland annat detta har vi förslagit ett återinrättande av ett tillgänglighetscenter.

PTS ställde en följdfråga: Vad ska ett sådant center ha för ansvar, kan ni utveckla?

Funktionsrätt svarade att många företag har idag makten inom standardiseringen och det sätter käppar i hjulen – fokus bör vara på användningskedjan.

Konsumenternas bank- och finansbank

Det saknas konsekvensanalyser. Det finns många aspekter att ta hänsyn till. Inom bank byggs rutiner som ska motverka penningtvätt, men samma rutiner kan även hindra vissa konsumenter att bli inkluderade. Det saknas helhetssyn och ett totalansvar. Intressen måste avvägas men det måste till ett gemensamt ansvar. Idag saknas en målbild för vart ska vi vara när vi är ”framme”.

Hörselskadades riksförbund

En djungel i tekniken. Rätt hörapparat och rättmobil. Informationsansvaret tas inte. Inte rimligt att individen ska lära sig det på egen hand. Behövs ett statligt samordnat ansvar. Regionerna tar inte ansvar för parkoppling. Inte lätt att orientera sig i den digitala djungeln.

Förutsättningarna för att vara digitalt inkluderad måste ligga på samhällsnivå. Möjligen genom ett statligt samordnat ansvar. Kanske PTS eller annan myndighet kan ha ett informationsansvar. Som det är nu hamnar individen i kläm allt för ofta.

För att fånga de som står längst bort från att vara digitalt inkluderade måste insatser ske fysiskt.

Volontärbyrå

Måste gå att sättas upp en ”best practice” med användarresor. Hjälpa personer på vägen. Måste samordna lite bättre och hitta olika kluster på hur man kan arbeta mer inkluderande och holistiskt.

12.40 – 13.20 Gemensam reflektion och prioritering

SPF seniorerna

Vi vill ha kundtjänster där det finns riktiga människor som svarar. Mänsklig kontakt borde vara det enklaste att ordna.

Sveriges konsumenter

Vi vill skjuta ansvaret från individen till offentlig sektor. Inte rimligt att det inte är så. En sak vi har arbetat med är konsumentvägledare m.m. i kommunerna. De har inte förutsättningarna. Ca 70% har aldrig fått utbildning i bemötande och tillgänglighet. En skyldighet som offentlig aktör har är att vara tillgänglig. Har rätt som medborgare att ta del av våra rättigheter och offentlig information. Se till att åtminstone kommuner och regioner har utbildning i vad tillgänglighet de facto betyder. Tillgängliga webbplatser och kundtjänster är exempel. Kommunen har skyldighet att i sitt ledarskap ta ansvar för tillgänglighet och detta ansvar in övervältras på individen. Ansvar ska inte

skjutas ned på oss samhällsorganisationer, utan det krävs tydligare tillsyn och efterlevnad av lagkraven.

Synskadades riksförbund

Tillgänglighetsfrågor måste få en annan klang. Vill helst inte ta upp denna då tillgänglighetsfrågor inte är så heta. Vi kanske måste göra frågorna hetare. Någon måste kanske få fram att det är en konsumentkraftig grupp som det berör och att vi är en del av marknaden.

Kom nyligen från DO – Ett företag har betalat ut diskrimineringsersättning för att kundtjänst diskriminerade en synskadad genom att hänvisa denna till en anhörig för att fråga om hjälp med sin router. Tror det gällde ett större telekombolag.

Funktionsrätt Sverige

Göra något åt att förbättra klagomålssystemet. Frustrationen är stor hos användarna. Jobba med att förbättra synligheten och få mer data att utgå från. Komma åt de problemen vore bra. Sju myndigheter i dagsläget som man måste kontakta för att klaga.

Finns och har funnits bra klagomålsmekanismer – Italien är ett exempel utifrån bland annat kognitiv tillgängligt. Där illustrerades bland annat handläggningsprocessen via en gubbe (som skiftade färg utifrån vart i processen ärendet befann sig) de som klagade fick därefter tydlig återkoppling på hur ärendet hade hanterats och vad som hänt med det.

Regeringen har nyligen tagit fram nya perspektiv, men där vi inkommit med kritik. Om man har som mål att inte exkludera, då behöver man göra analyser som systematiskt pratar om rättigheter. Vi i Sverige kollar bara på kostnader och väldigt sällan på nyttorna. Kostnaderna blir skyhöga utan jämförelse med nytta och då blir drivkraften inte så stor.

Tagit bort en massa ”best practice”. Handikappombudsmannen hade bland annat tvingande enkäter, Riv hindren – konkreta riktlinjer m.m.

Finns en kanadensisk tillgänglighetsgrupp som tagit fram en standard gällande likvärdig och ansvarsfull AI-utveckling. [11. Equitable AI - Accessibility Standards Canada](#)

Konsumenternas bank- och finansbank

Samordningen och konsekvensanalyser – Vad får ett förslag för konsekvens på annat håll. Lätt att kolla på enskilda problem och fall, men kolla på helheten. Med tiden försvinner inte gruppen äldre, i vissa faser i livet får man problem och hinder uppstår. Inget som kommer växa bort utan kommer alltid finnas här. Ta tag i vissa typer av uppfattningar. Kommer aldrig nå hela vägen fram så som vi arbetar idag och det kommer inte lösa sig av sig självt.

Skett många initiativ om problem och man kommer med förslag på lösningar – Men vi får fler klagomål. Ju mer fokus desto mer klagomål. Även forskning måste tas med i detta.

Konsekvensanalyser ska ingå och det gör det, men känslan är att problemen/riskerna lyfts fram men de hanteras inte. När vi pratar med branschen och återkopplar – då säger de att nio av tio är nöjda. Detta hjälper dock inte de som har problem. Problemen blir därav olösta. Detta bör ses mer allvarligt på och ges större vikt.

Hörselskadades riksförbund

Vi ser stort behov av kompetenshöjande insatser för individen så att de kan bli digital inkluderade.

Säkerhet kontra tillgänglighet – måste gå att skapa säkra tillgängliga lösningar. Statliga får inte använda autotextning pga. säkerhetsfrågan och då går det inte för de med hörselnedsättning att ta del av dess.

Volontärbyrån

Det som saknas är kompetens, finns inte tillräckligt mycket för att veta vart man ska börja dra i detta problem. En myndighetsperson vet knappt vad utveckling är. Där det blir fel, man vet helt enkelt inte.

En liten fundering, nu med AI tåget skulle man inte kunna ta hjälp av AI som ett verktyg för att mer förstå och inkludera digitalt?

13.30 – 14.05 Nästa steg och fortsatt samverkan

Sveriges konsumenter

Kan bara bekräfta Funktionsrätts kommentar, möjligheten att påverka är avgörande för engagemanget och styr det hela. Vi sitter ofta tigt tidsmässigt som en liten organisation.

Ni får gärna kontakta oss om ni önskar mer information om något.

Tiden för själva mötena beror på område och djup, bra att dela upp om det är specifika saker.

Vi behöver sluta vara så duktiga och prestigefyllda utan våga ”provtänka” och ”provprata” med varandra. Vi ser dilemman och svårigheter och att det rör sig mot mer prestigelösa sammanhang är en god väg (svar på PTS fråga angående möjligheten att använda rådet som en referenspunkt vid uppstart av nya satsningar m.m.).

Funktionsrätt Sverige

Bjuda in fler organisationer med fokus på kognition

Mängden möten utgår från hur vi kan påverka mötena. Positivt att fokus har legat på att höra in våra åsikter och tankar och att vi har tillåtit prata.

Komplettera med folk som jobbar med migration så man får mångfalden av perspektiv.

Även något möte gemensamt med aktörsforumet.

Om ni ska prioritera – beror det på hur ni prioriterar och beroende av vad så kan det bli mer eller mindre intressant. Tror inte på för många möten – Utan att det ska vara effektivt. Kan tänka sig att det är tematiska möten med möjlighet att fördjupa sig inom en arbetsgrupp samt fördjupa sig utifrån de förutsättningar man har.

Det finns bra modeller där man arbetat med forskare (innovationstävlingen) metoder som är jätteroliga, så att det blir en ömsesidighet. Roligare om man kan tänka tillsammans.

Hörselskadades riksförbund

Vet inte hur många möten ni tänkt er – Hybridmöten blir sällan bra. Kanske 1–2 gånger per termin. Kanske vore bra att ha gemensamt möte med aktörsforumet en gång om året.

Volontärbyrå

Digitala möten måste vara ordentligt uppstyrda – föredrar fysiska möten