



2021-05-26 17:00 CEST

Ny undersökning visar att det är svårt för konsumenter att få kontakt med företag under pandemin

Antalet personer som kontaktar konsumentrådgivningen i Göteborgs Stad har ökat under pandemin. Ärendena handlar ofta om att konsumenterna inte fått tag på företaget de handlat av, eller inte hittat några kontaktuppgifter. Konsument Göteborg har undersökt hur lätt eller svårt det är att komma i kontakt med tolv olika företag. Undersökningen visade bland annat att nio av tolv företag saknade mejladress.

–En av de vanligaste frågorna till oss på Konsument Göteborg har varit från konsumenter som fått sina flygresor inställda, och som undrar när de ska få sina pengar återbetalade. Många har försökt kontakta företaget de har beställt resan genom, men i flera fall har konsumenterna även haft svårt att hitta kontaktuppgifter, säger Cassandra Larsson, konsumentvägledare i Göteborgs Stad.

Möjligt att kontakta företag på flera sätt

Företagen som ingick i undersökningen hade mellan ett och fyra olika kontaktsätt tillgängligt för konsumenter. Alla företag i undersökningen utom ett gick att kontakta via telefon. Nio av de tolv företagen i undersökningen hade ingen mejl-funktion. Faktum är att företag enligt e-handelslagen och distansavtalslagen är skyldiga att ha kontaktuppgifter, så som e-post på hemsidan. De övriga tre hade speciella villkor för att konsumenter skulle kunna mejla dem, till exempel krav på att man som konsument var inloggad på företagets hemsida för att kunna skicka mejl.

–Att ha flera kontaktsätt eller generösa öppettider betyder tyvärr inte att konsumenterna får den hjälp de har rätt till – det skulle behöva förbättras. Vi får ofta höra att konsumenterna inte får svar på sina frågor eftersom personerna i kundservice inte kan svaret, men de kan heller inte skicka frågan vidare högre upp i organisationen, säger Cassandra Larsson.

Digitalt utanförskap

Undersökningen visade även att det var svårt att få kontakt med företagen om man inte hade dator, smartphone eller bank-ID. Flera av företagen krävde att man loggade in med bank-ID för att få personlig kontakt och det var endast möjligt att skicka fysiska brev till tre av de tolv företagen.

–Det här kan göra det svårt för konsumenter som lever i digitalt utanförskap. Vi hoppas att företagen med hjälp av vår undersökning tänker på att det är möjligt att förbättra kontakten med sina kunder, säger Cassandra Larsson.

Vill du ta del av undersökningen?

Kontakta Konsument Göteborg via mejl: konsumentfraga@kom.goteborg.se.

Kontakt

Cassandra Larsson, konsumentrådgivare, Göteborgs Stad

Telefon: 031-368 08 07

E-post: cassandra.larsson@kom.goteborg.se

Kontaktpersoner



Stadsledningskontoret | City Office - Christina Terfors

Presskontakt

Pressansvarig

christina.terfors@stadshuset.goteborg.se

Presstel. vardagar: 031 368 01 08 SMS: 0707 61 17 16

+46 707-61 17 16



Stadsledningskontoret | City Office - Lotta Sjöberg

Presskontakt

Direktör HR och Kommunikation

Vid samhällsstörningar

lotta.sjoberg@stadshuset.goteborg.se

0765-55 52 49

031-3680603



Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen - Ulrika Nandra

Presskontakt

Pressansvarig

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

ulrika.nandra@aldrevardomsorg.goteborg.se

0764950413



Förvaltningen för funktionsstöd - Helena Munther

Presskontakt

Pressansvarig

Förvaltningen för funktionsstöd

helena.munther@funktionsstod.goteborg.se

031-366 54 23

073-066 70 29



Socialförvaltningen Centrum - Ulla-Carin Moberg

Presskontakt

Avdelningschef Stab och kommunikation

Socialförvaltningen Centrum

ulla-carin.moberg@socialcentrum.goteborg.se

0707 -99 99 23

031-367 90 04



Socialförvaltningen Hisingen – Joachim Brink

Presskontakt

Pressansvarig

Socialförvaltningen Hisingen

joachim.brink@socialhisingen.goteborg.se

031-365 79 44, 072-856 50 43

072-856 50 43



Socialförvaltningen Nordost - Lena Carlsson

Presskontakt

Kommunikatör

Socialförvaltningen Nordost

lena.c.carlsson@socialnordost.goteborg.se

031-365 20 31

031-365 47 51



Socialförvaltningen Sydväst - Anna Hedenström

Presskontakt

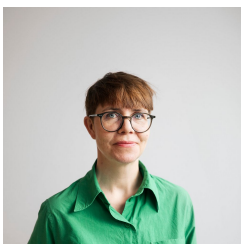
Avdelningschef stab och kommunikation

Medierelationer / kommunikation

anna.hedenstrom@socialsydvast.goteborg.se

031-366 02 98

073-666 46 37



Förskoleförvaltningen - Lisa Nylén

Presskontakt

Pressansvarig

Förskoleförvaltningen Göteborgs Stad

lisa.nylen@forskola.goteborg.se

076-255 07 51



Grundskoleförvaltningen - Pnina Molin

Presskontakt

Pressansvarig Grundskoleförvaltningen

pnina.molin@grundskola.goteborg.se

031-3676043



Utbildningsförvaltningen - Håkan Larsson

Presskontakt

Utbildningsförvaltningen, Chef för HR och kommunikation

Göteborgs Stads gymnasieskolor

hakan.larsson@educ.goteborg.se

070-764 20 72

031-367 00 19



Arbetsmarknad och vuxenutbildning - Ann Flyning

Presskontakt

Kommunikationschef

Kommunikation

ann.flyning@arbvux.goteborg.se

070-512 01 12

031-368 14 50



Svenska Balettskolan - Louise Sjöstedt

Presskontakt

Producent

louise.sjostedt@grundskola.goteborg.se

0703 86 53 05



Stadsbyggnadsförvaltningen - Ann Bergermark Rintala

Presskontakt

Pressansvarig

Medierelationer

ann.bergermark.rintala@stadsbyggnad.goteborg.se

076-834 33 54

076-834 33 54



Exploateringsförvaltningen - Peter Wannding

Presskontakt

Presskontakt

Pressansvarig

peter.wannding@exploatering.goteborg.se

073-9102388



Stadsfastighetsförvaltningen - Hannah Björk

Presskontakt

Kommunikatör

Presskontakt

hannah.bjork@stadsfast.goteborg.se

031-365 01 48, sms: 0736-65 58 82

073-665 58 82



Stadsmiljöförvaltningen - Alexandra Wattwil

Presskontakt

Pressansvarig

alexandra.wattwil@stadsmiljo.goteborg.se

0703-70 72 09



Stadsmiljöförvaltningen - Anders Sahlberg

Presskontakt

Pressansvarig

Medierelationer

anders.sahlberg@stadsmiljo.goteborg.se

0728-56 54 29

0728-56 54 29



Miljöförvaltningen - Louise Alfredson

Presskontakt

Pressansvarig kommunikatör

press@miljo.goteborg.se

031-368 38 00



Idrotts- och föreningsförvaltningen - Heidi Lall

Presskontakt

Kommunikationsstrateg.

heidi.lall@ioff.goteborg.se

031-368 20 21

0707-61 35 36



Kretslopp och vatten - Ulrika Naezer

Presskontakt

Pressansvarig kommunikator

Kretslopp och vatten, Göteborgs Stad

ulrika.naezer@kretsloppochvatten.goteborg.se

031-3682780 0767-990501



Intraservice - Sara Herlitz

Presskontakt

Kommunikationschef

Intraservice

sara.herlitz@intraservice.goteborg.se

031-367 82 37

072-255 71 34



Kulturförvaltningen - Jenny Johansson

Presskontakt

Kommunikationschef

Medierelationer

jenny.johansson@kultur.goteborg.se

0707-64 13 99

031-368 36 43



Kulturförvaltningen - Isa Andersson

Presskontakt

Pressansvarig, kulturförvaltningen

isa.andersson@kultur.goteborg.se

031-368 31 60, 0702-13 65 14



Demokrati och medborgarservice - Ulrika Karmalm

Presskontakt

Avdelningschef kommunikation och kansli

kommunikation@dm.goteborg.se

031-365 09 89



Inköps- och upphandlingsförvaltningen – Olle Berntson

Presskontakt

Presskontakt

Inköp och upphandling

olle.berntson@ink.goteborg.se

0720843829



Stadsrevisionen – Sven Lindström

Presskontakt

Kommunikationsansvarig

sven.lindstrom@stadsrevisionen.goteborg.se

0707-62 20 41



Regionarkivet - Joanna Glad

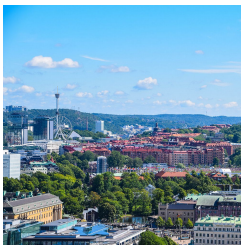
Presskontakt

Kommunikationsstrateg

joanna.glad@arkivnamnden.goteborg.se

072-856 69 81

031-701 50 21



Göteborgs Stads kommunala bolag

Presskontakt

Lista med presskontakter hos de kommunala bolagen. Se också respektive bolags webbsida

christina.terfors@stadshuset.goteborg.se



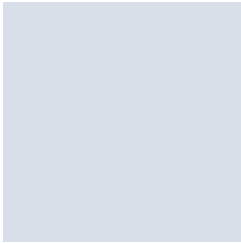
Socialdemokraterna - tf presschef Agnes Hedin

Presskontakt

Presschef

agnes.hedin@stadshuset.goteborg.se

072-083 59 35



Demokraterna - Mattias Arvidsson

Presskontakt

Pressekreterare

mattias.arvidsson@stadshuset.goteborg.se

072 144 03 56



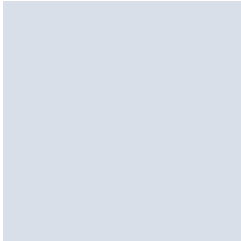
Moderaterna - Stefan Kraft

Presskontakt

Press- och kommunikationschef

stefan.kraft@stadshuset.goteborg.se

0704-94 18 15



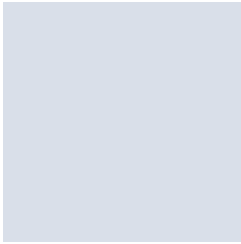
Liberalerna - Abraham Staifo

Presskontakt

Press- och kommunikationschef

abraham.staifo@stadshuset.goteborg.se

0739 838 218



Miljöpartiet - Klas Eriksson

Presskontakt

kommunikatör för MP

klas.eriksson@stadshuset.goteborg.se

070-761 10 14

031-3680416



Vänsterpartiet - John Edström

Presskontakt

Pressekreterare

john.edstrom@stadshuset.goteborg.se

070-480 78 66



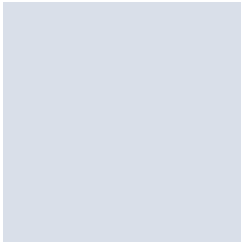
Centern - Alexandra Stenlund

Presskontakt

Pressekreterare

alexandra.stenlund@stadshuset.goteborg.se

070 585 49 63



Kristdemokraterna - Erik Palmgren

Presskontakt

Politisk sekreterare

erik.palmgren@stadshuset.goteborg.se

072-856 5494



Sverigedemokraterna - Timothy Tréville

Presskontakt

Pressekreterare

timothy.treville@stadshuset.goteborg.se

0736-736 354