

**Handläggare**  
Annelie Svensson  
Telefon: 08-50836227

**Till**  
Äldrenämnden  
18 februari 2025

## Skrivelse angående hjälp med att säga upp ofrivilliga prenumerationer eller abonnemang

Svar på skrivelse från Hugo Laigar m.fl (M)

### Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det som svar på skrivelsen angående hjälp med att säga upp ofrivilliga prenumerationer eller abonnemang.

### Sammanfattning

Hugo Laigar m.fl. (M) har i en skrivelse ställt tre frågor till äldrenämnden angående hjälp med att säga upp ofrivilliga prenumerationer eller abonnemang. Frågorna är ställda med utgångspunkt i bedrägerier där oseriösa telefonförsäljare riktar in sig på äldre genom att på ett aggressivt sätt sälja abonnemang eller prenumerationer som sedan är svåra att säga upp, vilket gör tillvaron otrygg för många äldre.

Äldreförvaltningen instämmer i att bedrägerier i olika former är ett problem som gör att äldre kan känna sig otrygga. Förvaltningen har sedan några år tillbaka en utvecklad samverkan med bedrägerisektionen inom polismyndigheten

Förvaltningen anser att det är en etisk och juridisk balansgång att få stöd med att sanera prenumerationer och abonnemang. Bland annat reser det frågor om det egna ansvaret, hur kommunens resurser ska användas och hur långt ett sådant kommunalt stöd ska sträcka sig samt att andra myndigheter har ansvar för tillsyn och stöd, bland andra Konsumentverket.

Staden ger idag stöd i form av konsumentvägledning och advokatjour. Den som önskar hjälp med sin ekonomi har möjligheten att ansöka om god man eller förvaltare.

## Bakgrund

Hugo Laigar m.fl. (M) inkom den 26 november 2024 med en skrivelse till äldrenämnden med angående hjälp med att säga upp ofrivilliga prenumerationer eller abonnemang.

Skribenten skriver att bedrägerier där oseriösa telefonförsäljare riktar in sig på äldre för att aggressivt sälja abonnemang eller prenumerationer som sedan är svåra att säga upp, vilket gör tillvaron otrygg för många äldre. Ofta är det svårt att få tag på företagen och krångligt att säga upp det man har "köpt". Vidare skriver skribenten att Stockholms stad bör agera för att alla som brukar äldreomsorg får hjälp med att säga upp prenumerationer eller abonnemang och att staden bör hjälpa äldre att "sanera" prenumerationerna och polisanmäla bedrägerier.

Utifrån detta ställer skribenten följande frågor:

1. Finns det idag någon verksamhet som syftar till att hjälpa äldre ned att säga upp abonnemang eller prenumerationer som inte önskas?
2. Pågår det ett arbete som syftar till att motverka bedrägerier riktade mot äldre inom verksamheten?
3. Hur ser möjligheterna ut att starta ett program som erbjuder sanering av prenumerationer och abonnemang för äldre i omsorgen i Stockholm?

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom enheten för kommunikation, omvärld och beredskap. Samverkan med de fackliga organisationerna har skett i förvaltningsgruppen den 12 februari 2025. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 11 februari 2025. Det för socialnämnden, äldrenämnden och överförmyndarnämnden gemensamma rådet för funktionshinderrådet har tagit del av ärendet den 13 februari 2025.

## Jämställdhetsanalys

Förvaltningens bedömning är tjänsteutlåtandet inte har någon påverkan på jämställdheten mellan kvinnor och män.

## Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen instämmer i att bedrägerier i olika former är ett problem som gör att äldre kan känna sig otrygga. Under de senaste åren har bedrägerierna mot äldre ökat och bedragarna har blivit allt mer skickliga och utger sig vara från olika myndigheter och företag. Det är inte ovanligt att brottsoffret känner skam och skuld för att ha blivit lurad vilket också gör att brott inte anmäls.

*Finns det idag någon verksamhet som syftar till att hjälpa äldre ned att säga upp abonnemang eller prenumerationer som inte önskas?*

Abonnemang och prenumerationer är den enskildes angelägenhet precis som övriga ekonomiska och juridiska frågor. För enskilda som är i behov av stöd och hjälp finns olika möjligheter såsom:

- **Konsumentvägledning**  
Stadens konsumentvägledare hjälper till med vilka rättigheter och skyldigheter man har som konsument.
- **Advokatjour**  
Staden erbjuder kostnadsfri service där advokater ger råd, stöd och vägledning med bland annat konsumenttvister.
- **God man eller förvaltare**  
Den som har svårt att betala sina räkningar eller ta hand om sina intressen på grund av hälsotillstånd kan få hjälp av en god man eller en förvaltare. Ansökan handläggs av staden.

*Pågår det ett arbete som syftar till att motverka bedrägerier riktade mot äldre inom verksamheten?*

Äldreförvaltningen har sedan några år tillbaka en utvecklad samverkan med bedrägerisektionen inom polismyndigheten. Dels för att se hur organisationerna tillsammans kan nå ut med information till målgruppen, dels höra hur polisen arbetar och samverkar med andra myndigheter och organisationer för att motverka brott mot äldre.

Förvaltningen vill även lyfta fram det arbete som sker lokalt i respektive stadsdelsförvaltning. Stadens verksamheter är aktiva i att sprida information och aktiviteter anpassas efter de målgrupper som finns inom respektive förvaltning. Uppfattningen är också att stadsdelsförvaltningarna har god lokal samverkan med polisen och att respektive part har ett aktivt utbyte av information bland annat om bedrägerier mot äldre.

*Hur ser möjligheterna ut att starta ett program som erbjuder sanering av prenumerationer och abonnemang för äldre i omsorgen i Stockholm?*

Idag finns inget program eller regelrätt uppgift inom stadens verksamheter att genomföra detta förutom vad som nämnts ovan.

Äldreförvaltningen anser att det är en etisk och juridisk balansgång att få stöd med att sanera prenumerationer och abonnemang. Bland annat reser det frågor om det egna ansvaret, hur kommunens resurser ska användas och hur långt ett sådant kommunalt stöd ska

sträcka sig samt att andra myndigheter har ansvar för tillsyn och stöd, bland andra Konsumentverket.

Äldreförvaltningen föreslår att äldrenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det som svar på skrivelsen.

Karin BülowBülow  
Äldredirektör  
Äldreförvaltningen

Carl Smitterberg  
Enhetschef  
Äldreförvaltningen

### **Bilagor**

1. Skrivelsen angående hjälp med att säga upp ofrivilliga prenumerationer eller abonnemang

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Karin Bülow, Äldredirektör	2025-02-04
Carl Smitterberg, Enhetschef	2025-02-04