

KONSUMENTPOLITISKT PROGRAM



SRF
SENIORERNA

Konsumentpolitiskt program

Beslutat vid SPF Seniorernas kongress den 13–15 juni 2017.

Konsumentmakt - Seniormakt

SPF Seniorerna driver sitt konsumentpolitiska engagemang huvudsakligen via sitt medlemskap i Sveriges Konsumenter. Därutöver har förbundet valt att koncentrera sitt konsumentpolitiska arbete till området digitalisering. Kraven är ställda till beslutsfattare på alla fyra beslutsnivåer: kommun, landsting och region, riket och Europeiska unionen.

Digital vardag

Seniorers vardag utvecklas alltmer i digital riktning. Digital kunskap är allt viktigare att ha i rollen som konsument. Digital delaktighet blir även mer och mer nödvändigt för att kunna ta del av samhällsinformation och utöva demokratiska rättigheter. Det allmänna – staten, kommunerna, landstingen och regionerna – förutsätter och kräver att medborgare och andra invånare tar del av information och deltar samhälleligt via dator och internet. Samhällsservice och offentliga aktiviteter erbjuds allt oftare på detta sätt.

Väl utformade IT-tjänster och tillgång till internet är grundläggande i dagens samhälle. SPF Seniorerna menar därför att alla invånare har rätt att vara digitalt delaktiga. Följaktligen bör digitala tjänster erbjudas som utformas utifrån användarnas – konsumenternas – förutsättningar.

Konsumenternas beroende av IT-tjänster gör att det allmänna bör ställa höga krav och reglera hur digitala tjänster och IT-struktur erbjuds.

Med anledning av de digitala tjänsternas stora betydelse bör alla ges möjlighet att lära sig hur man använder datorer och internet.

För barn och ungdomar sker detta framför allt i förskolan, grundskolan och gymnasiet. För anställda ombesörjs detta av arbetsgivaren. Eftersom ytterst få äldre har möjlighet att få denna handledning och fortbildning via en utbildningsinstitution eller arbetsgivare bör denna erbjudas kostnadsfritt genom det allmännas försorg. Om det allmänna ställer krav på att invånarna ska hantera vissa situationer digitalt, bör invånarna kunna räkna med motprestationen att informeras och utbildas om hur de ska klara av den digital verkligheten.

1998–2009 pågick hemPC-reformen i syfte att höja befolkningens datorkunskap och datortäthet. Reformen genomfördes som en skattefri förmån till arbetstagare och hade dessförinnan föregåtts av LO:s och TCO:s förmånliga erbjudande till sina medlemmar. En motsvarande satsning riktad till de som i dag bäst behöver det skulle göra stor skillnad

SPF Seniorerna är positivt till prisjämförelsetjänster. Väl utformade bidrar de till informerade och upplysta konsumenter som har större möjligheter att göra

övervägda val. För att en prisjämförelsetjänst ska kunna användas och vara till nytta för alla krävs att den utförs i olika form, till exempel manuellt, personligt, per telefon och webbaserad.

Betaltjänster – kontanter

Europas konsumenter har en ovillkorlig rätt att använda kontanter från ett betalkonto över disk eller i uttagsautomater. Sverige är som medlemsstat ansvarig för att säkerställa detta. Kontanthantering är en rimlig motprestation för de företag som har tillstånd att driva bank eftersom deras kunder omfattas av den statliga insättningsgarantin.

SPF Seniorerna kräver av kommunerna

- Datorer och läsplattor ska vara tillgängliga för invånarna, t.ex. i bibliotek och medborgarkontor
- Låneapparater för invånarna, t.ex. via bibliotek och medborgarkontor
- IT-utbildning ska erbjudas seniorer kostnadsfritt genom det allmännas försorg
- Kostnadsfri datorhjälp för invånarna, t.ex. vid installation
- Äldrevägledare, äldrevägvisare som hjälp för att t.ex. utföra digitala tjänster via internet
- Behåll samhällsinformation i tryckt version och via telefon, under en övergångstid.
- Alla äldreboenden ska erbjuda bra internet till de boende.

SPF Seniorerna kräver av landstingen och regionerna

- Samhällsinformation via webb ska också ges i tryckt version och via telefon.

SPF Seniorerna kräver av riksdagen och regeringen

- Inför förmånliga subventionerade erbjudanden för att få tillgång av datorer och läsplattor.
- Kontanthantering ska ställas som motprestation för de kreditinstitut som vill ha tillstånd att driva bank.
- Alla ska kunna använda kontanter oavsett var i landet man bor. Bankerna ska ha tjänster som möjliggör insättningar och uttag av kontanter på sina kontor.
- Prisjämförelser för bank- och creditservice ska tillgängliggöras på flera sätt än bara via webb.
- Behåll samhällsinformation i tryckt version och via telefon, under en övergångstid.
- Vid telefonförsäljning ska det inte räcka med en muntlig överenskommelse, utan skriftligt avtal ska krävas för att köpet ska vara giltigt.

SPF Seniorerna kräver av Europeiska unionen

- Behåll samhällsinformation i tryckt version och via telefon, under en övergångstid.

Bilaga – Bakgrund

1. Det behövs en senior konsumentpolitisk röst

Seniorer är en stor och växande grupp konsumenter. I dag är var femte invånare 65 år eller äldre. Vi lever både längre och friskare liv än förr. År 2030 beräknas den andelen ha vuxit till en fjärdedel av befolkningen.

Dagens seniorer är uppvuxna i ett samhälle där konsumtionsmönster och konsumtionskulturen såg annorlunda ut. Konsumenten hade ofta en svag ställning gentemot säljare och informationen om produkter var bristfällig. Seniorer av i dag har upplevt stora positiva förändringar för konsumenterna. Bland annat har konsumentens ställning som svagare avtalspart stärkts och möjligheterna att göra informerade val ökat. Sveriges medlemskap i först EES och sedan EU har ytterligare skärpt kraven på innehållsdeklarationer och förbud mot farliga ämnen och produkter samt stärkt möjligheten att informera sig om och jämföra varor och tjänster i hela Europa.

I dag ser vi ett antal utmaningar för seniorer som konsumenter. Det är huvudskälet till att SPF Seniorerna anser att konsumentpolitik är angeläget och att mer måste göras för att stärka seniorers konsumentmakt. Lejonparten av SPF Seniorernas engagemang i konsumentpolitiska frågor kanaliseras genom förbundets medlemskap i Sveriges Konsumenter.

SPF Seniorerna finns i alla delar av landet och samarbetar internationellt. Förbundet har därför möjlighet att upplysa och påverka makthavare på alla beslutsnivåer. För en av de utmaningar konsumentrörelsen står inför vill förbundet komplettera och fördjupa det arbete som Sveriges Konsumenter bedriver. Utmaningen är också vald för att den finns på en allmän politisk dagordning och vi därmed har större möjlighet att genom vårt politiska arbete ha framgång i dem. Frågan som avses är den digitala klyftan.

2. Ett program av seniorer för beslutsfattare

Målgrupp för SPF Seniorernas konsumentpolitiska program är beslutsfattare och opinionsbildare på alla fyra beslutsnivåer: kommun, landsting och region, riket och Europeiska unionen. I syfte att nå denna målgrupp riktar sig programmet även till förbundets medlemmar och förtroendevalda. Programmet kan förstås också användas av andra delar av civil- och frivilligsamhället samt näringslivet.

Bostadspolitik och politik för vård och omsorg är stora områden som har konsumentpolitiska aspekter. Med anledning av områdenas betydelse har förbundet tagit fram två särskilda rapporter för dessa. I syfte att undvika överlappning och motsägelser tas dessa frågor därför inte upp i förbundets konsumentpolitiska program. Här hänvisas istället till de båda rapporterna:

Vård och omsorg i en ny tid (Seniorerna 2014)

Seniorernas bostadsrapport. Vad tycker SPF Seniorerna? (Seniorerna 2015)

3. Seniorers digitala vardag

Inledningsvis vill vi slå fast att det finns seniorer som klarar sin digitala vardag utmärkt.

Samtidigt har vi identifierat ett flertal utmaningar, problem och hinder för seniora konsumenter när det gäller deras digitala vardag. Samtliga är sådana som SPF Seniorerna har verkat för att avhjälpa, och alltjämt arbetar med, särskilt inom ramen för medlemskapet i Sveriges Konsumenter. I konsumentpolitiska programmet fördjupar vi detta frågekomplex.

Den tekniska utvecklingen går allt snabbare, vilket påverkar alla i rollen som konsument oavsett ålder. Inte minst tydligt märks det när det gäller den digitala tekniken. Konsumenter och säljare har kommit närmare varandra och inköp kan göras framför skärm i det egna hemmet. Men allt oftare blir digitala verktyg norm och krav för att kunna konsumera och betala för sin konsumtion.

En del företag och myndigheter förutsätter för kundtjänständerna och liknande att klienterna har internet. I framtiden kommer vi både som konsumenter och för att kunna delta i samhället vara beroende av färdigheter gällande internet samt nya och vedertagna digitala kanaler. Det kan gälla allt från bankservice, handel och inköp till hjälpmedel och eHälsa.

För många äldre är kostnaden påtaglig för dator, bredband och smart telefon. För några är kostnaden oöverstiglig. Teknik ska inte utestänga människor från delaktighet och gemenskap eller från att ta del av grundläggande service. Det ska inte krävas en dator eller smart telefon för att boka färdbiljett, betala räkningar eller kontakta vården.

Samtidigt står människor utanför den digitala utvecklingen. Visserligen har mer än 90 procent av befolkningen en dator samt tillgång till och använder internet. Den digitala användningen av internet ökar i alla åldersgrupper, men de digitala klyftorna finns kvar. 500 000 invånare använder inte internet överhuvud taget. 430 000 av dem är äldre än 66 år.¹ Skillnaderna mellan generationerna är alltså avsevärd.

Så gott som alla 66-75-åringar har tillgång till internet hemma (95 procent). Av dem över 76 år har enbart två tredjedelar (68 procent) tillgång till internet hemma. Nära en tredjedel är alltså utan internetuppkoppling i hemmet. I åldern 66-75 år använder 92 procent internet. I befolkningen över 76 år är det över hälften som använder internet (56 procent) och hälften som använt det hemma senaste månaden (52 procent).²

Den digitala klyftan bidrar till en konflikt mellan de som står utanför den nya tekniken och de som känner sig och är inkluderade. Samtidigt ger den tekniska generationsklyftan möjlighet för solidaritet mellan generationer. Flera exempel finns där yngre lär äldre teknik och samtidigt lär sig annat av seniorerna.

¹ Svenskarna och internet 2017, Internetstiftelsen i Sverige, IIS (oktober 2017).

² Svenskarna och internet 2017, Internetstiftelsen i Sverige, IIS (oktober 2017).

Hur många som har eller kan få problem med vardagstekniken som omger oss är svårt att säga. Forskning pekar på att gruppen växer. Det handlar bland andra om de med tidig demens eller lindrig kognitiv svikt, personer med utvecklingsstörning samt de som haft en stroke, men även om äldre i allmänhet. Även friska äldre har ibland svårt att hänga med eftersom tekniken utvecklas och uppdateras så fort.

Betaltjänster – kontanter

Seniorer, personer med vissa funktionsnedsättningar, nyanlända och personer med dålig ekonomi är några av dem som inte i tillräcklig utsträckning kan ta del av digitala betaltjänster och därför har behov av kontanttjänster.³

Vidare finns vissa geografiska områden där brister i tekniken och bredbandstäckningen leder till att digitala betalsätt fungerar mindre bra och därmed gör personer, organisationer och företag i sådana områden beroende av kontanter. I dessa områden är det främst tillgången till insättningstjänster som brister eller saknas helt.

I nyss nämnda områden är personer, organisationer och företag hänvisade till kreditinstitutet för att göra insättningar. Allt fler bankkontor görs kontantlösa och antalet uttagsautomater minskar. Det finns nu fler kontantlösa bankkontor än bankkontor med traditionell kassa. Var tredje svensk uppger att de inte skall kunna klara sig utan kontanter.⁴ Bankernas och kreditinstitutens utbud av kontanttjänster riskerar att avvecklas och småningom helt försvinna från marknaden. Problemen att kunna få betala, ta ut eller sätta in pengar kontant utgör en oro för många seniorer och deras anhöriga. De allt längre avstånden till uttagsautomater leder till att stora uttag görs vilket ger en risk för att utsättas för brott. Dessutom tvingas den som tar ut pengar ofta att stå helt oskyddad ute på gatan eller torget vilket även det innebär en risk.

På grund av svårighet att få tag i kontanter tvingas äldre med hemtjänst att lämna ut sitt bankkort och personliga kod för hemtjänstens inköp av till exempel livsmedel. I den situationen, liksom när det gäller hemförsäkring, är risken stor att hemtjänsttagaren bär hela risken och ansvaret vid en eventuell stöld.

4. SPF Seniorerna driver seniora konsumenters intressen

Sveriges Konsumenter

SPF Seniorerna har varit medlemsorganisation i Sveriges Konsumenter – största ideella konsumentorganisation – sedan starten. Genom medlemskapet driver vi många viktiga konsumentfrågor. Sveriges Konsumenter bildades 1992 för att stärka konsumenternas roll i Sverige och EU. En huvudorsak var Sveriges EU-inträde som öppnade för inflytande i olika organ för ideella konsumentorganisationer.

Sveriges Konsumenter har idag närmare 30 medlemsorganisationer. Genom att flera organisationer slår sig samman kan de viktiga konsumentfrågorna få större tyngd och kraft. SPF Seniorerna har under åren medverkat i projekt, arbetsgrupper och

³ Bevakning av grundläggande betaltjänster 2016, rapport 2016:13. Länsstyrelserna.

⁴ Svenska bankföreningens statistik

remissarbeten samt skrivit gemensamma debattartiklar och har representerat organisationen inom flera standardiseringsarbeten.

SPF Seniorerna står bakom Sveriges Konsumenters vision om trygga och handlingskraftiga konsumenter som har en stark röst och makt över sin konsumtion. Vi står också bakom organisationens motto: Konsumentmakt nu – för alla konsumenters rätt till skydd, inflytande och medvetna val. Vi delar stora delar av organisationens iakttagelser, analys och politiska krav. Även under den kommande kongressperioden gör SPF Seniorerna därför störst nytta för seniora konsumenter genom engagemanget i Sveriges Konsumenter.

Lättöppnade förpackningar

SPF Seniorerna medverkade under 2004–2007 i ett projekt med målet att få marknaden att erbjuda konsumenter mer lättöppnade förpackningar. I samarbete med Reumatikerförbundet samt studieförbund och andra seniororganisationer genomfördes projektet med stöd av Allmänna arvsfonden. Projektet fick stor uppmärksamhet bland annat genom annonskampanjer och resultat från undersökningar som lyftes i media. Projektet utsåg även bästa och sämsta förpackningar. Boken *Påverka – handbok för konsumenter* togs fram av de samverkande organisationerna. Boken har en mer allmän hållning med fokus på konsumentmakt.

Läkemedel

Koll på läkemedel är ett samarbete mellan SPF Seniorerna, PRO och Apoteket AB för bättre läkemedelsbehandling till äldre. Samarbetet har pågått sedan 2009. Syftet är att utbilda och stödja seniora läkemedelsanvändare så att de själva kan agera för en bättre behandling. I Sverige finns ca 1,8 miljoner ålderspensionärer. De flesta av dessa använder läkemedel regelbundet och har god nytta av behandlingen. Men läkemedel innebär också särskilda risker för äldre personer eftersom de är känsligare än yngre, och många får för många läkemedel eller läkemedel som är olämpliga för äldre. Detta försöker *Koll på läkemedel* motverka genom evidensbaserad opinionsbildning.

På grund av seniorers risk för förväxling av läkemedel har vi drivit frågan om en restriktiv hållning till så kallat generiskt utbyte av läkemedel för dessa seniorer. SPF Seniorerna var också aktivt under förberedelserna inför omregleringen av apoteksmarknaden, bland annat genom flertalet remissvar där organisationen ställde sig positiv till en förväntad större tillgänglighet, personlig service och mångfald. Förbehållen var en oro över möjliga försämringar av den farmaceutiska kompetensen, läkemedelsförsörjningen runt om i landet samt prissättningen – både vid generisk konkurrens/utbyte samt på receptfria läkemedel.

Matfrågan

Matpatruller, provsmakningar och folkhälsoprojektet *Rör om i grytan!* (2012) är några exempel på aktiviteter som genomförts inom SPF Seniorerna för att påverka kvalitet, tillgänglighet och valfrihet gällande den offentliga måltiden för äldre. Centrala och regionala undersökningar med påföljande påverkansarbete samt debatt i media har också genomförts.

Må bra av den mat du äter heter en studiecirkel som startades av SPF Seniorerna Järvsö för att öka medvetenheten om näringsriktig och hälsosam kost och som

dessutom är bra för miljön. Metoden byggde på kunskapsinhämtning och butiksinventeringar. Målsättningen med cirkeln var att som konsument bli mer medveten om vilka tillsatser som finns i livsmedlen, om fördelen med ekologisk och lokalproducerad mat, om konsekvenserna för miljön och vad som kan göras för en bättre hälsa och opinionsbildning. Den första cirkeln startade i januari 2008 och studiematerialet spreds därefter till SPF Seniorernas distrikt och föreningar.

Bedrägerier mot äldre

Polisens nationella bedrägericenter, NBC, har tillsammans med SPF Seniorerna, PRO och Brottsofferjouren tagit fram ett utbildningsmaterial om bedrägerier mot äldre under namnet *Försök inte lura mig!* Tanken är att deltagarna ska lära sig att känna igen situationer där de kan bli utsatta för bedrägeriförsök och lära sig hur de kan agera på bästa sätt för att undvika att bli lurade. Mötespaketet för aktiva informationsmöten behandlar bedrägerier på gatan, i hemmet och via telefon och e-post.

Genom detta nära samarbete med Polisen har vi under projektets gång haft möjlighet att via våra egna kanaler informera om nya bedrägerityper samt sett allt färre anmälda bedrägeribrott hos äldre.

Äldres ekonomi

Tryggare ekonomi på äldre dar är en utbildning som bygger på Finansinspektionens och Pensionsmyndighetens utbildningssatsning inom ramen för *Gilla din ekonomi*. I utbildningen lär sig deltagarna grunderna i konsumenträtt och familjejuridik och får praktiska tips kring pension, skatter och sparande. Utbildningen är framtagen för, och i samråd med, de fyra rikstäckande seniororganisationerna PRO, SPF Seniorerna, SKPF Pensionärerna och RPG.

SPF Seniorerna ställde sig under 2015 bakom *Kontantupproret* – ett upprop för att förmå svenska banker att behålla kontantservicen, det vill säga in- och utbetalningar med kontanter samt insättning och uttag av kontanter. Vid sidan av Kontantupproret har SPF Seniorerna drivit frågan genom uppvaktnings, seminarium, namninsamling samt debattartiklar – enskilt och i samarbete med andra organisationer.

Under december 2015 sjösatte förbundet kampanjen *Hemtjänstuppropet*. Den handlade om effekterna av regeringens förslag att höja maxtaxan i hemtjänst och på särskilt boende. Med Hemtjänstuppropet ville vi bilda opinion och förmå regeringen att dra tillbaka förslaget. Därtill hoppades vi att kampanjen ska göra att kommuner som funderar på att höja avgifterna i omsorgen tänker om i frågan. De tre exempel på pensionärsinkomster som tagits fram (garantipensionär, kvinnlig snittpensionär, snittpensionär – samtliga ensamstående) går alla minus, trots positiva förändringar vid årsskiftet i bostadstillägg, inkomstskatt och pensionsuppräknings.

Hem och bostad

Inför kongressen 2005 togs ett boendeprogram fram och efter äldreboendedelegationens slutbetänkande 2008 lades mycket kraft på remissyttranden och information till medlemmar. Bland annat hade 2009 års SPF-vecka temat "Bo och Leva" vilket innebar att bostadsfrågan fick stort genomslag och information om den nya bostadsformen *Trygghetsboende* fick allmän spridning. Från och med 2014 är bostadsfrågan en av SPF Seniorernas viktigaste fokusfrågor

och rapporter, samarbeten, seminarier och debattinlägg har avlöst varandra. Tillgänglighet, valfrihet och ekonomiska aspekter har varit i fokus i påverkansarbetet.

SPF Seniorerna har arbetat tillsammans med Almega för att skatten på hushållstjänster till äldre ska avskaffas. Vi har kallat detta för senior-RUT. Meningen är att senior-RUT ska komplettera det som erbjuds i enlighet med socialtjänstlagen. Grunden är jämlik tillgång till hemtjänst efter behov. Seniora RUT-tjänster kan handla om städning, tvätt, fönsterputsning, snöskottning, gräsklippning med mera.

SPF Seniorerna vill förbättra och stärka valfriheten för äldre genom att lagen om valfrihetssystem (LOV) ska vara obligatorisk för alla kommuner. LOV stärker äldres självbestämmande – vare sig det handlar om val av boende, hemtjänst eller vårdcentral. Vi har ställt oss bakom valfrihetssystem, till exempel via remissförfarandet, ända sedan lagförslaget kom. De reservationer vi har haft handlar om äldre som själva har svårt att göra val. En del äldre har svårt att välja, särskilt de mest sjuka, det bör därför införas kommunala äldrevägledare som i enlighet med individens behov kan hjälpa människor att välja, förklara skillnader, följa upp nöjdheten och bistå med information.

Mun- och tandhälsa

Mun- och tandhälsa, inklusive tandvård, har länge varit en viktig fråga för SPF Seniorerna. Vårt huvudmål är att mun- och tandhälsa ska ingå i den allmänna sjukförsäkringen – tänderna är en del av kroppen. Förbundet har deltagit i olika referensgrupper, projekt, uppvaktningar av politiker samt yttrat sig över remisser. Senast deltog vi i en arbetsgrupp inom Sveriges Konsumenter med uppdrag att trycka på för tydligare bidragsinformation, försäkringar och garantier samt en förbättrad möjlighet till prisjämförelser.

Konsument i den digitala världen

SPF Seniorerna har följt den politiska utvecklingen på området, men inte drivit några specifika frågor.

En förutsättning för att kunna utnyttja digitala tjänster är att tillgodogöra sig IT-kunskaper. Förbundet har sedan länge bidragit till sina medlemmars kunskaper genom utbildning i samarbete med Studieförbundet Vuxenskolan och Seniornet Sweden – allt från grundläggande datakunskaper till mer avancerade för mobil, läsplatta eller sociala medier.

SPF Seniorernas kongress 2014 beslutade att förordna ett så kallat RIT-avdrag: skattereduktion för IT-tjänster. 2016 infördes detta då RUT-avdraget utvidgades till att också omfatta tjänster som exempelvis dataservice eller installation av mjukvara. Detta kan påverka bristen på tillgänglighet till hjälp från butik till installation hemma som för många kan ses som ett hinder för att köpa, och i förlängningen använda, modern teknik.

Samhällsservice – glesbygd

SPF Seniorerna har för statsmakterna påtalat seniorers behov av grundläggande samhällsservice i hela landet. Det vill säga pålitlig tillgång till posttjänster, läkemedel, telekommunikationer, bredband, grundläggande betaltjänster och dagligvaror – även på landsbygd och i glesbygd.

Förbundet har även arbetat för tillgång till snabb och säker kommunikation med vården och omsorgen för att fler äldre tryggt ska kunna bo kvar i sina egna hem, inte minst med fungerade trygghetslarm. Väl fungerande digital uppkoppling är också nödvändigt för att kommersiell och offentlig service ska fungera. SPF Seniorernas mål har satts till att bredbandsutbyggnad och mobiltäckning ska inkludera hela befolkningen.

Andra konsumentfrågor

SPF Seniorerna har gentemot statsmakterna agerat för ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning, bland annat genom en automatisk skriftlig bekräftelse i efterhand vilken ger konsumenten möjlighet att i lugn och ro gå igenom avtalet och tänka efter. Förbundet har även kritiserat brister i spärregistret NIX-telefon, till exempel att en konsument omedvetet lämna ifrån sig personuppgifter och medgivande till uppringning vid kontakt på internet, och att spärregistret kräver att konsumenten aktivt undanber sig telefonförsäljning, istället för att huvudregeln vore förbud mot telefonförsäljning och konsumenten kan be om att öppna sitt nummer för telefonförsäljning.

SPF Seniorerna har arbetat för seniorers möjlighet att ta lån och teckna försäkringar till samma villkor som andra lån- och försäkringstagare. Förbundet har verkat emot de så kallade seniorlånen och seniorförsäkringarna, det vill säga lån och försäkringar till sämre villkor som banker, finansinstitut och försäkringsbolag erbjuder personer över en viss ålder.

Andra angelägna konsumentfrågor

Ökad konkurrensutsättning inom hemtjänst, hälso- och sjukvård samt äldreomsorg har inneburit större möjligheter för seniorer att fritt välja det alternativ som passar hen bäst. Detta har ett stort positivt värde för den enskilde. Samtidigt är det svårt att i praktiken genomföra reell valfrihet. Ett stort antal valmöjligheter parat med bristfällig information riskerar leda till att valfriheten blir en chimär och att den enskilde drabbas av beslutsvända och känner sig vilse. Det finns också äldre som av andra skäl inte har möjlighet att göra medvetna val mellan olika servicegivare och utförare. Det kan skapa omotiverade skillnader och i värsta fall klyftor inom gruppen seniorer.

Säljmetoder i dag kan vara påflugna. Marknadsföring blir allt svårare att skilja från redaktionellt innehåll och använder nya vägar att nå potentiella kunder, bland annat genom individualiserad skraddarsydd direktreklam byggd på dina personuppgifter och beteende i digitala sammanhang. Telefon-, gatu-, bostadsdörrs- och internetförsäljning genom aggressiva säljmetoder breder ut sig.

Apotekstjänster. 2009 omreglerades apoteksmarknaden och vissa receptfria läkemedel fick säljas utanför apotek. Detta har å ena sidan inneburit fler utlämningsställen så att seniorer har fått närmare till en fysisk plats där mediciner kan hämtas. Å andra sidan vittnar seniorer om väntetider och påtvingad framförhållning på grund av att mediciner inte finns i lager. Kvaliteten uppges generellt låg på de råd som ges i allmän handel för receptfria läkemedel.

Pensioner och försäkringar. Många vittnar om ett krångligt pensionssystem, där pensionen kommer från olika håll med skilda regler, vilket gör det svårt för den

enskilde att få en överblick över sin ekonomi. I dag brister informationen om vilka privatekonomiska effekter valt uttag av tjänstepension får på kort och lång sikt, flytträtter, möjligheten att ändra utbetalningstidens längd, längre tidsspann med mera.

Dagens hemförsäkringar täcker inte stölder i hemmet när brottsoffret har lurats att släppa in en tjuv, tagit emot hemtjänst där den anställde agerat försåtligt, eller om den kriminella handlingen begås mot den äldre på ett boende.

Bankernas och försäkringsbolagens rådgivare är samtidigt säljare av sin arbetsgivares produkter och tjänster, vilket gör det svårt att lita på om de råd som ges är bäst för den seniora konsumenten eller för bolaget.