

PRISINFORMASJON OG GEBYRREGULATIV I KOMMUNENE

Funn fra Forbrukerrådets
kommunetester



Innhold

1	Prisinformasjon og gebyrregulativ i kommunene	3
2	Funn fra Kommunetestene:	4
3	Forbrukerrådets innspill til prisinformasjon og gebyrregulativ:	4
4	Erfaringene fra kommunetestene fordelt på år	5
4.1	Kommunetesten 2013 – Test av alle kommuner på flere sektorer	5
4.2	Kommunetesten 2011 – Priser i 150 kommuner	6
4.3	Kommunetesten 2009 – Teknisk etat i 150 kommuner	8
4.4	Kommunetesten 2008 – SFO-priser i alle kommuner.....	9
5	Oppsummering.....	10



1 Prisinformasjon og gebyrregulativ i kommunene

Innbyggerne har krav på korrekt og lett tilgjengelig prisinformasjon om de tjenestene kommunen tar seg betalt for å levere. De fastsatte prisene står oppgitt i kommunenes gebyrregulativ.

Gebyrregulativet er en lokal forskrift som fastsetter gebyrer i kommunene, og som vedtas i kommunestyrene. Innholdet reguleres blant annet av plan- og bygningsloven, matrikkelloven, forurensningsloven og eierseksjonsloven.

Samtidig er gebyrregulativet i mange kommuner den eneste oversikten som viser pris på kommunens tjenester, inklusive priser som strengt tatt ikke er «gebyrer», slik som pris for SFO, Kulturskolen eller omsorgstjenester.

Mange kommuner svikter når det gjelder å informere innbyggerne om pris på sine tjenester. Vi ønsker derfor å komme med innspill til hvordan gebyrregulativ kan utformes, og hvordan priser bør gjøres tilgjengelig for innbyggerne.



2 Funn fra Kommunedestene:

Forbrukerrådet har i forbindelse med våre kommunetester over mange år, sjekket hvor lett det er å finne priser på kommunenes nettsted. Funnene over tid har vært nedslående:

- Det er ofte vanskelig, i enkelte tilfeller umulig, å finne priser på kommunale tjenester.
- I mange kommuner finner man ikke priser noe annet sted enn i gebyrregulativet. Hvis man ikke vet at man leter etter et dokument som heter «gebyrregulativ», finner man ikke prisene på for eksempel byggesak.
- Ofte er gebyrregulativet prisoversikten også for andre tjenester enn gebyrer (slik som SFO og Kulturskolen).
- I mange tilfeller får vi avvikende svar hvis vi sjekker informasjon på nettsteder og henvender oss over e-post til kommunen.
- På mange kommuners nettsteder, er prisene i gebyrregulativene på hjemmesidene ikke oppdaterte.
- På noen kommuners sider får man tvetydige utregningsmåter og uklare priser. For eksempel legger mange til grunn at leser vet hva «g» er.
- På enkelte kommuners nettsteder er lenkene til priser ikke-fungerende
- På mange kommuners nettsteder, er gebyrregulativene ikke søkbare og med dårlig bildeklaritet og lesbarhet.
- Gebyrregulativene har ofte vanskelig språk og ser ut til å legge til grunn at dokumentene primært skal brukes av fagpersoner. For eksempel er det tilfeller der gebyrregulativet kun refererer til paragrafer, slik at en lekmann vil ha problemer med å finne ut hvor i dokumentet byggesaksbehandling for bolig er omtalt.

3 Forbrukerrådets innspill til prisinformasjon og gebyrregulativ:

- Pris bør framgå tydelig i forbindelse med informasjon om den konkrete tjenesten (for eksempel i tjenestebeskrivelsen).
- Oppdatert gebyrregulativ bør være tilgjengelig på alle kommuners nettside.
- Særlig hvis gebyrregulativet er den eneste kilden til prisinformasjon, må dokumentet også være mulig å søke opp som prisliste/prisoversikt eller tilsvarende.
- Selve gebyrregulativet bør være søkbart.
- Frister kommunen forholder seg til, bør ligge inne i gebyrregulativet.
- Kommunen bør på en enkel måte tydeliggjøre samsvar mellom gebyr og reell ressursbruk ved selvfinansierende tjenester.
- Det er Forbrukerrådets generelle standpunkt at etter-fakturering er positivt.
- Språk i gebyrregulativet og andre prisoversikter bør gjennomgå med mål om forenkling. Legg for eksempel til hva «g» er for inneværende år og forklar hva g er i stedet for kun å skrive «% av g».
- Klageadgang bør framgå i tilknytning til gebyrregulativ og andre prisoversikter.
- Lenker til priser/prisoversikter og gebyrregulativer må fungere.
- Det kan være en fordel å ha egne prisoversikter som er enklere i språk og oppsett enn gebyrregulativene.



4 Erfaringene fra kommunetestene fordelt på år

4.1 Kommunetesten 2013 – Test av alle kommuner på flere sektorer

Kun 36 av landets 428 kommuner fikk godkjent poengsum på kommunetesten i 2013.

Innenfor tekniske tjenester har vi blant annet lett etter pris/gebyr for en byggesøknad for oppføring av enebolig på 150 kvm. På 12 % av kommunenes nettsteder fant vi ikke prisen på dette, mens prisene i mange tilfeller bare var tilgjengelig i prisregulativer som PDF-dokument. I ett tilfelle refererte gebyrregulativet kun til paragrafer, slik at det ble vanskelig å finne fram til riktig sted i dokumentet uten spesiell juridisk kompetanse. I noen tilfeller opplevde testerne at det var uoversiktlige prislister/utregningsmåter, og de var usikre på om prisen de kom fram til var riktig, blant annet gjaldt dette når det ble vist til ulike tiltaksklasser, eller når språket var uklart. I andre tilfeller var lenker til prisoversikt/gebyrregulativ ikke-fungerende. Vi fant mange tilfeller av at kommuner ikke hadde oppdaterte priser.

På 19 prosent av kommunenes nettsteder, fant ikke Forbrukerrådets testere informasjon om pris på hjemmehjelp. I andre kommuner var det ikke mulig å finne pris på hjemmehjelp et annet sted enn i gebyrregulativet. I mange kommuner var det oppgitt feil år, slik som 2009 (i 2013), slik at innbyggeren kan bli usikker på om man har funnet oppdatert og riktig informasjon. I prisinformasjonen for hjemmehjelp legger mange kommuner til grunn at «% av g» er forståelig uten videre. Noen henviser også til forskrift til lov om sosiale tjenester i stedet for å informere om pris.

Innenfor SFO har vi lett etter prisinformasjon for ett barn i SFO. I de fleste tilfellene var denne informasjonen mulig å finne på kommunenes nettsteder, men på 7 prosent av kommunenes nettsteder fant vi ikke informasjonen. På enkelte sider sto det kryptiske beskjeder slik som «må skrivast» eller «Det er kommunestyret som bestemmer satsar og retningslinjer» i stedet for prisinformasjon. Som på tekniske tjenester og hjemmehjelp var det også her ofte vi fant priser som ikke var oppdaterte. Det var også forskjell på hvorvidt kommunene informerte om pris på mat (om dette var inkludert eller kom i tillegg).

Gjennomgående fant vi at gebyrregulativet ofte var en blanding av prisoversikt og gebyroversikt, hvor det var priser på mange av de kommunale tjenestene uavhengig av om det var et gebyr eller ikke. Å angi pris på tjenestene i forbindelse med tjenestebeskrivelsen ble likevel praktisert av en del kommuner.

Mange kommuners prisinformasjon har blitt bedre med årene. Det er likevel fortsatt ikke godt nok, når mange innbyggere ikke kan finne prisene for sin kommunes tjenester på kommunens nettsted, og når gebyrregulativet en del steder er eneste kilde til informasjon om pris på SFO og hjemmehjelp.

Se mer om kommunetesten 2013 på Forbrukerrådets nettsted [her](#).



4.2 Kommunetesten 2011 – Priser i 150 kommuner

Denne gangen har vi utelukkende sett på prisinformasjonen for vanlige kommunale tjenester som folk flest har behov for. Vi har innhentet priser, og utarbeidet tabeller som viser store prisforskjeller. Bare seks av 10 priser på offentlige tjenester er mulig å finne på kommunale nettsted. Og dersom det finnes en pris, er det stor sjanse for at den er feil.

I 150 kommuner lette vi etter priser for seks kommunale tjenester. Til sammen ønsket vi altså å finne 900 priser. Men vi fant bare 521 av disse prisene. Det utgjør en andel på 58 prosent.

Vi har lett etter priser på følgende kommunale tjenester: skolefritidsordningen, kulturskolen, bibliotekgebyr, vann- og avløpsavgift, trygghetsalarm og hjemmehjelp. Vi har totalt sjekket 150 kommuner, deriblant de 100 største kommunene i Norge, samt 50 av landets øvrige kommuner.

Da vi lette etter prisene, fant vi sprikende prisopplysninger i 17 prosent av tilfellene. I 25 prosent av tilfellene, fant vi ikke prisinformasjon i det hele tatt.

I kun åtte av de 150 kommunene fant vi i testperioden informasjon om priser for alle de aktuelle tjenestene på nettsidene. I 35 kommuner fant vi fem av seks priser, i 32 kommuner fant vi fire priser, mens vi i 41 kommuner fant tre av seks priser på nettsidene. I 20 kommuner fant vi to av seks priser, mens i sju kommuner fant testerne bare én av seks priser. I ytterligere sju kommuner fant vi ikke en eneste av prisene vi lette etter på nettsidene.

Noen tjenester er det lettere å finne prisinformasjon om enn andre. 107 av 150 testede kommuner (71 prosent) har tilgjengelig pris på trygghetsalarm på nettsidene, mens hos bare 65 kommuner (43 prosent av testkommunene) fant vi vann- og avløpsgebyret, selv om dette er en tjeneste alle boligeiere tilknyttet offentlig nett må betale for.

66 prosent av kommunene har tilgjengelige SFO-priser på sine nettsteder, mens hos 57 prosent fant testerne kulturskoleavgiften. Bibliotekgebyrer fant vi hos halvparten av kommunene, mens hos 59 prosent fant vi hjemmehjelpssatsene.

Etter å ha gransket nettsidene, sendte vi e-post til kommunene for å sammenlikne prisen kommunen oppga til Forbrukerrådet med prisene de informerer om på nettsidene. I 70 prosent av tilfellene fikk Forbrukerrådet svar fra kommunene innen registreringsperioden på to uker var utløpt. 29 kommuner svarte ikke i det hele tatt. Blant disse er to av kommunene som heller ikke hadde tilgjengelige priser på nettsidene sine. 31 kommuner oppga noen av prisene i e-posten til Forbrukerrådet, mens 90 kommuner oppga alle prisene vi ba om.

Til sammen fikk vi 630 av de 900 prisene vi ba om, og til vår store overraskelse viser det seg at det er til dels store avvik mellom de prisene vi fant på nettsidene, og de prisene kommunene oppga skriftlig til Forbrukerrådet. Hele 40 prosent av prisene oppgitt i e-post avviker fra det som står på nettsidene. Selv når vi legger inn en margin på fem prosent begge veier, er det fortsatt avvik på 30 prosent av prisene.

Av de totalt 900 prisene vi lette etter i testen, var det 374 priser som vi både fant informasjon om på kommunenes nettsteder, og som vi i tillegg fikk oppgitt skriftlig fra kommunene. Av disse 374 prisene er det mer enn fem prosents avvik på 111 priser. Det utgjør en andel på 30 prosent.

I de aller fleste tilfellene (95 tilfeller) viser det seg at tjenesten koster mer enn det som oppgis på nettsidene. I bare 16 enkelttilfeller hevder kommunen at tjenesten er billigere enn det som oppgis på nettsidene.



Prisundersøkelsen til Forbrukerrådet viser at av totalt 900 priser som vi har lett etter på kommunenes nettsider, er det bare i 222 tilfeller (25 prosent) prisene på nettsidene er identiske med prisene som oppgis av kommunen på e-post. Med fem prosent feilmargin begge veier, øker antallet til 263 av 900 priser (29 prosent). De resterende 637 prisene finner vi ikke, eller de viser seg ikke å være riktige.

Prisen for kulturskole, trygghetsalarm og hjemmehjelp er identiske i ni av 10 tilfeller, når vi tar med en feilmargin på fem prosent.

Tjenestene hvor det oftest er prisavvik mellom pris på nettsidene og pris fra kommunen på e-post, er gebyret på for sent leverte bøker på biblioteket, vann- og avløpsgebyret og SFO-prisene.

SFO-prisene er identiske i bare 25 prosent av tilfellene, hovedsakelig fordi kommunene er dårlige til å informere om kostpriser og ferietilbud på nettsidene sine. Bibliotekgebyrene er identiske i bare 52 prosent av tilfellene fordi det ofte er vanskelig å forstå informasjonen. På vann- og avløp er det avvik i tre av 10 priser, og også her skyldes avvikene svært vanskelig forståelig informasjon.

Ikke i en eneste kommune var det 100 prosent samsvar mellom priser oppgitt på nettsidene og priser oppgitt skriftlig i e-post til Forbrukerrådet.

Se nettsak på Forbrukerrådets gamle nettsted [her](#).



4.3 Kommunetesten 2009 – Teknisk etat i 150 kommuner

Forbrukerrådet undersøkte teknisk etat i 150 kommuner og påviste enorme gebyrforskjeller mellom kommunene. Byggesaksgebyrene, vanngbyrene og tilknytningsgebyrene varierer med flere hundre prosent - selv mellom nabokommuner.

I denne undersøkelsen har vi lett etter informasjon om byggesaksgebyr for ny garasje og enebolig, samt tilknytningsgebyret og vanngbyret for en gjennomsnittsbolig. Ikke bare spriker gebyrene mellom kommunene. Gebyrene er også svært vanskelige å finne, og noen ganger umulige å forstå. Noen kommuner oppgir prisene på en uforståelig måte. Flere ganger har de to testmedarbeiderne som har lett etter priser, tolket forskjellig, og kommet fram til forskjellig pris.

Våre testmedarbeidere er erfarne i å lete etter informasjon på kommunale nettsteder. For «vanlige» forbrukere er det derfor enda vanskeligere å forstå informasjonen fra kommunene.

Se nettsak på Forbrukerrådets gamle nettsted [her](#).



4.4 Kommunetesten 2008 – SFO-priser i alle kommuner

Mange kommuner har lettfattelig informasjon om priser og tilbud på SFO. Men i en god del kommuner er det svært komplisert, ja nesten umulig, å forstå prisene. Selv for kommunens egne ansatte.

Hvor mye koster en full SFO-plass, spurte vi en kommune fra en privat e-postadresse. Første svar var en prisliste vi ikke forsto og hvor prisen ikke framgikk. Ved andre forsøk fikk vi følgende regnestykke til svar: $100-24=76 \times 22=1672+500=2172+20\text{ kvarter} \times 10=200=2372$ kroner. Fordi vi ikke forsto hva som lå bak regnestykket, sendte en ny e-post for oppklaring. Denne gangen ble e-posten sendt fra Forbrukerrådet, og vi fikk en annen pris, 1645 kroner i måneden. Men heller ikke denne prisen forstår vi. Ut fra våre utregninger basert på satser, skoletid og åpningstid, kom Forbrukerrådet fram til en tredje pris; 2063 kroner i måneden, som er omtrent midt imellom de to prisene kommunen oppga.

Se nettsak på Forbrukerrådets gamle nettsted [her](#).



5 Oppsummering

Forbrukerrådet har i forbindelse med våre kommunetester over mange år, sjekket hvor lett det er å finne priser på kommunenes nettsted, og funnene over tid har vært nedslående.

Norske kommuner informerer for dårlig om hva deres tjenester koster. Gebyrregulativet er den eneste prisoversikten mange kommuner har for å vise hva kommunens tjenester koster. Dette gjelder for eksempel priser på tjenester som strengt tatt ikke er «gebyrer», slik som pris for SFO, Kulturskolen eller omsorgstjenester.

Forbrukerrådet har i dette dokumentet både beskrevet hvorfor vi mener prisinformasjonen ikke er god nok, og kommet med flere innspill til hvordan gebyrregulativ kan utformes og hvordan priser bør gjøres tilgjengelig for innbyggerne (se side 2).