

Hver tredje henvendelse ubesvart

En av tre henvendelser til kommunene blir ikke besvart, og det er store forskjeller på *hvilke* henvendelser det svares på. Men noen kommuner yter god service, og aller best er Vinje i Telemark.

BEGREPET «teknisk etat» gir for mange innbyggere negative assosiasjoner. Teknisk etat i kommunen forbindes gjerne med høye gebyrer, lang saksbehandlingstid og dårlig service. Men det er ikke alltid slik. Vi får hjelp i to av tre tilfeller, og mange kommuner er svært flinke til å hjelpe forbrukerne med spørsmål om offentlige avgifter, garasjebygging og søppeltømming.

Vinje best

Forbrukerrådet har gjort en svært grundig test av service- og kunnskapsnivået hos de 100 største kommunene, og et tilfeldig utvalg på 50 kommuner av de mellomstore norske kommunene. Fremstilt som vanlige forbrukere har vi sendt e-post og ringt kommunene med forskjellige spørsmål, samt lett etter informasjon på nettsidene.

Hver av de 150 kommunene har fått 13 henvendelser. Av totalt 1950 henvendelser, har vi fått svar på 1313 henvendelser. Hver tredje henvendelse er altså ubesvart.

Best service får vi i Vinje, Rælingen i Akershus og Oppdal i Sør-Trøndelag, hvor vi nesten alltid får hjelp med våre spørsmål når vi leter på nettsidene, sender e-post eller ringer kommunen.

Servicekommunen

Vinje kommune er aller best. De får 88 av 100 poeng i vår undersøkelse. Telemarkskommunen befester med det sin posisjon som Norges beste servicekommune.

Forbrukerrådet har jevnlig siden 2004 testet servicenivået i norske kommuner, og Vinje har nesten alltid vært blant de beste kommunene. I denne testen av servicen til teknisk etat i kommunene er Vinje aller best.

Det er langt fra Vinje i Telemark til Vestre Toten i Oppland - i hvert fall i serviceinnstilling. Vestre Toten hjelper i bare fem av 13 tilfeller, og oppnår bare 24,5 av 100 poeng.

Vestre Toten svarer ikke på noen av telefonhenvendelsene, og på bare én av tre e-poster.

Også i vestlandskommunene Hå og Songdal får vi dårlig hjelp når vi henvender oss på e-post, telefon eller besøker kommunenes nettsider.

Kunnskap og villighet

Vi har lett etter informasjon og spurt kommunene om totalt 13 forskjellige ting. Blant annet vann og kloakkavgift, byggegebyr, regler for fasadeendring og informasjon om feiing. Felles for alle punktene er at det er spørsmål folk flest trenger å få informasjon og hjelp med.

Dessuten har vi valgt å undersøke hvorvidt kommunen følger en del nye regler og lover, og om de er villige til å hjelpe med ikke lovpålagte forhold som blant annet tips til energibesparende vinduer.

Asker best på nett

Hver fjerde kommune, 35 av 150 kommuner, hjelper i minst to-tredeler av tilfellene. De kommunene har etter Forbrukerrådets mening et godkjent servicenivå.

11 av 150 kommuner hjelper med mindre enn hver tredje henvendelse, og har all grunn til å gå gjennom både serviceinnstilling og prosedyrer.

Noen kommuner har gode nettsider, mens andre er bedre på personlig service på e-post og telefon.

Asker i Akershus og Oppdal i Sør-Trøndelag har de beste nettsidene, mens Øygarden har de klart dårligste.

Ås i Akershus, Eid i Sogn og Fjordane, Mandal i Vest-Agder og Andebu i Vestfold svarer raskt og godt på alle de tre e-postene vi sendte.

Halden i Østfold, Karmøy og Hå i Rogaland, Sortland og Alstahaug i Nordland, Kristiansund i Møre og Romsdal, Arendal i Aust-Agder, Frogn i Akershus og Bergen svarer ikke på en eneste av e-postene vi sendte.

I gjennomsnitt får vi svar på to av tre e-poster fra de 150 kommunene.

To av tre svar på telefon

På telefon er det 19 kommuner som gir raske og gode svar på begge telefonhenvendelsene. Blant de 19 er store kommuner som Sarpsborg, Hamar og Skedsmo. 13 kommuner svarer ikke på en eneste telefonhenvendelse. Blant disse er store kommuner som Oslo, Tromsø, Porsgrunn og Tønsberg.

I gjennomsnitt får vi hjelp i to av tre telefonsamtaler. Dette er samme svarprosent som for e-postene.

I løpet av de seks årene Forbrukerrådet har testet kommuner på service, har det vært en utvikling mot at vi nå får raskere og bedre svar på e-post, men at telefonservicen har blitt noe svakere.

Nå besvares to av tre henvendelser både på e-post og telefon. Det er også en klar tendens til at e-poster enten besvares raskt - som oftest innen et døgn – eller ikke i det hele tatt.

Testfakta

Forbrukerrådet har undersøkt servicen og kunnskapsnivået på teknisk sektor i de 100 største kommunene i Norge (som grovt sett er kommuner med 10 000 innbyggere eller mer), samt i et tilfeldig utvalg på 50 kommuner blant de mellomstore kommunene (kommuner med mellom ca. 3000 og ca. 10 000 innbyggere).

Vi har lett etter informasjon om følgende forhold på kommunenes nettsider:

- 1) Hva er byggesaksgebyret for bygging av en garasje?
- 2) Hva er årlig vannavgift for en enebolig – og hvordan beregnes vanngebyret?
- 3) Finnes det tømmeplan for renovasjon?
- 4) Er det informasjon om rettigheter ved avslag på byggesøknad?

- 5) Er det informasjon om hvilke regler som gjelder ved isetting av vindu (fasadeendring) i en enebolig?
- 6) Finnes det informasjon om regler for oppføring av en redskapsbod?
- 7) Er det lagt ut huskeliste før besøk av feieren?
- 8) Er det lagt ut informasjon om tilknytningsgebyr for vann og kloakk?

Informasjonen er vurdert og karaktergitt som god, middels og dårlig, og karakterskalaen har for hvert punkt gått fra 5 (best) til 0 poeng (dårligst).

Vi har sendt to e-poster til kommunene:

- 1) Hvor mye koster det å få behandlet en byggesøknad for en enebolig?
- 2) Vi ønsker å skifte alle vinduene i eneboligen. Hvordan går vi fram?

Dersom vi har fått svar på den andre e-posten, har vi sendt en oppfølgings-e-post hvor vi har bedt om råd og tips for hvilke vinduer vi bør velge for å få lavere strømrregning. Kommunene har totalt fått inntil tre e-poster.

Ved svar innen ett virkedøgn er det gitt fem poeng på svarhurtighet, mens svar innen tre virkedøgn er gitt tre poeng, og svar innen fem virkedøgn er gitt ett poeng.

Svarkvaliteten er gitt fem poeng for godt svar, og to poeng for middels svar. For å få poeng for innholdet, forutsettes det svar innen fem virkedager.

Hver kommune har fått to telefonhenvendelser:

- 1) Er det etter de nye energikravene mulig å bruke tolagsvinduer når vi har 20 centimeter isolasjon i veggene?
- 2) Hvordan beregnes vann- og kloakkgebyret? Etter boligens areal, målt forbruk, eller på annen måte?

Svarene på telefonhenvendelsene er vurdert og karaktergitt som godt, middels eller dårlig.

Dersom vi ikke fikk svar på første oppringning, har vi forsøkt ytterligere en gang til. Ved svar på andre forsøk er det trukket i poengene.

For hele undersøkelsen er 100 poeng maksimalt oppnåelig. Internett-delen teller 40 prosent, mens e-post og telefon teller 30 prosent hver.

Telefonhenvendelsene er gjort fra ikke sporbare nummer, mens e-posthenvendelsene er sendt fra private e-postadresser.

Vi har henvendt oss til kommunenes hoved-e-postadresse og sentralbordnummer, og det er opp til kommunene om det er førstelinjetjenesten som svarer eller om henvendelsene blir sendt fagavdelinger.

Internettsjekkene er gjort på høyhastighetslinjer, og hver nettsjekk er gjort av minst to personer. På noen av punktene har testerne brukt to minutter, mens de har brukt ubegrenset tid på enkelte punkter. Men alle kommunene er behandlet likt. I tvilstilfeller har en tredje person vurdert informasjonen.

Undersøkelsen er utført av Forbrukerrådets faktagruppe. Prosjektleder: Geir Røed.
Fagansvarlige: Birger Jensen og Jo-Inge Bjørntvedt.

Undersøkelsen er utført i perioden september 2009-januar 2010.

Vinje best – igjen

Vinje er servicekommunen i Norge. Nesten hver gang Forbrukerrådet tester norske kommuner på service, er Vinje blant de beste – og denne gangen er de aller best.

Vinje hjelper med 12 av 13 henvendelser, og oppnår 88 av 100 poeng. Med det er Vinje den kommunen som er aller best til å svare på spørsmål om tekniske tjenester.

Det er spesielt på e-post og telefon Vinje gir god hjelp. Nettsidene er det svakeste punktet.

Men totalt kommer altså Vinje meget godt ut, og dette bekrefter resultatene fra tidligere tester av kommunal service.

To ganger tidligere har Forbrukerrådet gjort store, grundige tester av kommunal service i alle norske kommuner. Både i 2005 og 2007 var Vinje blant landets 10 beste kommuner, og totalt sett best.

Da vi testet alle kommunene på informasjon om skolefritidsordningen (SFO) i fjor, fant vi all relevant info bortsett fra prisen. Eneste gangen Vinje kom dårlig ut av en kommunal servicetest, var da vi i fjor vår testet alle norske kommuners informasjon om gjeldsrådgivning.

Denne gangen har vi for første gang ikke testet alle kommunene, men 150 av 430 kommuner (se mer om dette i «Testfakta»).

I undersøkelsen av tekniske tjenester får Vinje 88 av 100 mulige poeng. En av testerne hadde problemer med å finne informasjon om vannavgiften, og vi fant ikke informasjon om hva man kan gjøre dersom det gis avslag på en byggesøknad.

Dessuten fikk vi både på nett og i e-post bare nokså god informasjon om hvilke regler som gjelder for fasadeendring av en bolig.

Men alle andre henvendelser ble svært godt besvart fra Vinje kommune - både på e-post, telefon og ved å sjekke nettsidene.

Enorme gebyrforskjeller

Det er enorme gebyrforskjeller mellom kommunene. Byggegebyrene, vanngebyrene og tilknytningsgebyrene varierer med flere hundre prosent - selv mellom nabokommuner.

I denne undersøkelsen har vi lett etter informasjon om byggegebyr for ny garasje og enebolig samt tilknytningsgebyret og vanngebyret 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 nettsider. For «vanlige» forbrukere er det derfor enda vanskeligere å forstå informasjonen fra kommunene.

Garasjegebyr

Prisforskjellene er svært store. Vi har blant annet lett etter byggesaksgebyret for en garasje på 38 kvadratmeter (en vanlig dobbeltgarasje).

Vi fant størrelsen på dette gebyret hos 135 av 150 kommuner. Hos de øvrige 15 var det gamle priser, ingen informasjon eller umulig å regne ut prisen.

Dyrest er Stord i Hordaland og Asker i Akershus som tar henholdsvis 7160 kroner og 7000 kroner for å behandle byggesøknaden for garasjen.

Billigst er Tingvoll i Møre og Romsdal og Tysvær i Rogaland som tar henholdsvis 588 kroner og 630 kroner for samme tjeneste.

Det er også enorme prisforskjeller mellom nabokommuner. I nabokommunene Klepp og Time på Jæren er byggegebyret henholdsvis 800 kroner og 5700 kroner.

I gjennomsnitt er gebyret for å behandle en søknad om å sette opp en garasje på 2666 kroner.

Eneboliggebyr

To av tre kommuner (112 av 150 kommuner) opplyser om hva byggegebyret for en enebolig er når vi sender e-post til kommunen og spør om det.

Av de som svarer, tar kommuner rundt Oslo de høyeste gebyrene for å saksbehandle en byggesøknad for en enebolig på ca.135 kvadratmeter.

Aller mest tar Oppegård (25 350 kroner), etterfulgt av Bærum (25 200 kroner) og Asker (24 500 kroner).

I tre kommuner er det ikke saksbehandlingsgebyr. Disse er Vinje i Telemark, Sigdal i Buskerud og Hå i Rogaland.

Dersom man får avslag på byggesøknaden betaler man ingenting, verken i disse tre kommunene eller i ytterligere ti kommuner.

70 av 83 kommuner som har svart på spørsmålet om hva som er gebyret ved avslag, tar et slikt gebyr.

Størrelsen på avslagsgebyrene varierer. Noen kommuner tar halvt gebyr ved avslag, mens andre tar fullt gebyr. Aller høyest gebyr ved avslag på en byggesøknad er det i Oslo randkommuner Asker (17 150 kroner), Enebakk (15 060 kroner) og Sørumsund (14 200 kroner).

I en typisk distriktskommune som Åfjord i Sør-Trøndelag er byggegebyret ved avslag hele 12 100 kroner - det samme som når byggesøknaden innvilges.

Vanngebyr

Vi har også lett etter størrelsen på årlig vanngebyr for en gjennomsnittsbolig på 150 kvadratmeter, som forbruker 150 kubikkmeter vann i året. Det tilsvarer forbruket for en gjennomsnittsfamilie på tre personer.

Vi har altså lett etter priser både etter boligens areal og etter faktisk forbruk. I mange kommuner stipulerer man vannforbruk etter boligens størrelse, mens det i stadig flere kommuner er påbud om vannmåler.

Dersom det i din kommune og med ditt vannforbruk er billigere med målt forbruk enn betaling etter boligens areal, kan du få installert vannmåler - og dermed spare penger på kommunale avgifter. Kommunen på sin side, har også rett til å kreve at man installerer vannmåler.

108 av 150 kommuner har oppgitt pris for vannavgift etter boligens areal. Av de 108 er Lindesnes i Vest-Agder, samt Opppegård og Eidsvoll i Akershus, dyrest med en årlig vannavgift på over 7000 kroner.

I Ullensaker kommune, nabokommunen til Eidsvoll, er vanngebyret oppgitt til å være bare en brøkdel; 610 kroner. I Kristiansand er oppgitt pris 1334 kroner.

136 kommuner oppgir vanngebyret etter forbruk. Klart dyrest er Tingvoll i Møre og Romsdal, som tar 6475 kroner i årsgebyr for 150 kubikk vann målt etter målt forbruk.

Billigst igjen er Ullensaker og Kristiansand.

Betaling etter forbruk billigst

I 105 av 150 kommuner er det oppgitt pris *både* etter areal og etter forbruk. I mange kommuner er det svært store forskjeller på vanngebyret avhengig av om man betaler etter areal eller forbruk.

I tre av fire kommuner (73 av 105) er det billigere å betale for vannet etter forbruk enn areal. I ni kommuner er prisen nøyaktig den samme, mens det i 23 kommuner er billigere å betale etter areal.

I gjennomsnitt er det i de 105 kommunene 20 prosent billigere å betale vannavgiften etter forbruk og ikke etter areal. 20 prosent lavere regning betyr i penger 649 kroner i året for gjennomsnittsfamilien.

Men i noen kommuner er det svært store forskjeller: I sju kommuner koster vannet mer enn dobbelt så mye dersom man betaler etter areal, og ikke etter forbruk. De sju kommunene er Eidsvoll i Akershus (74 prosent dyrere med betaling etter areal), Nedre Eiker i Buskerud (59 prosent), Saltdal i Nordland (58 prosent), Oppegård i Akershus (57 prosent), Trondheim (54 prosent), Lindesnes i Vest-Agder og Røyken i Buskerud (52 prosent).

I motsatt ende finner vi Oslo. Der koster vannet 1200 kroner mer i året dersom man betaler etter reelt forbruk. Dette utgjør en forskjell på 63 prosent.

Dersom det i din kommune og med ditt vannforbruk er billigere med målt forbruk enn betaling etter boligens areal, kan du få installert vannmåler - og dermed spare penger på kommunale avgifter.

Tilknytningsgebyr

I alle de 150 testede kommunene lette vi etter informasjon om hva som er tilknytningsgebyret for vann og kloakk ved bygging av ny enebolig i et boligfelt i kommunen.

Kommunene har til dels svært uoversiktige prislister, og det er svært vanskelig å forstå hva man skal lete etter.

To erfarne testmedarbeidere i Forbrukerrådet, som i flere år har lett på kommunale sider i våre kommunetester, lette etter gebyret.

I 121 kommuner fant begge testerne prisen på tilknytningsgebyret. Men mange ganger fant de ikke samme pris.

Hos to-tredeler av kommunene var det ingen eller en ubetydelig forskjell (under hundre kroner) i prisen de to fant.

Men hos hver tredje kommune (40 av de 121 kommunene) var det større forskjeller. Og hos fire kommuner kom de to testerne fram til priser som spriket med minst 30 000 kroner. De fire kommunene er Eigersund i Rogaland, Nannestad i Akershus, Alstahaug i Nordland og Flora i Sogn og Fjordane.

Tre forskjellige priser

Når det skiller opp mot 80 000 kroner i den informasjonen to forskjellige testere finner, er det grunn til å spørre hvor flinke kommunene er til å informere klart og tydelig.

I de kommunene som hadde et sprik på 5000 kroner eller mer, forsøkte en tredje tester å finne pris. Dette ble gjort hos totalt 24 kommuner.

I disse 24 kommunene, kom alle tre testerne fram til forskjellig pris i hver tredje kommune (hos Nannestad og Ullensaker i Akershus, Stjørdal i Nord-Trøndelag, Skodje i Møre og Romsdal, Halden i Østfold, Sola i Rogaland og Flora i Sogn og Fjordane).

Det betyr altså at i disse sju kommunene fant tre testere tre forskjellige priser.

Dyrest - og billigst

Ifølge nettsidene til kommunene er tilknytningsgebyret for vann og kloakk for en gjennomsnittsbolig på 150 kvadratmeter klart dyrest i Frogn i Akershus, hvor begge våre testere har funnet en pris på 138 110 kroner.

I Os i Hordaland er prisen 61 250 kroner, mens det i sju kommuner ifølge begge våre testere koster under tusenlappen å kople seg til offentlig vann og kloakk. Disse kommunene er Vinje og Notodden i Telemark, Sarpsborg og Rygge i Østfold, Porsgrunn og Bamble i Telemark samt Tromsø kommune.

Mangelfull informasjon - og gebyr for å klage

Hos halvparten av kommunene finner vi ingen informasjon om regler for fasadeendring. Og i Eidsberg kommune er det 2000 kroner i gebyr for å klage på avslag på byggesøknad.

Utrolig men sant: I Eidsberg kommune i Østfold kreves det et gebyr på 2000 kroner dersom man ønsker å klage på et avslag om boligbygging.

- Ved avslag på byggesøknad må man betale halvparten av behandlingsgebyret på 7000 kroner. I tillegg kommer kostnader for politisk behandling hvis dere ønsker å klage på avslaget. Politisk behandling koster 2000 kroner, skriver en overingeniør i en e-post.

Gebyr for å klage er ikke tillatt. En kommune kan ikke ta gebyr for å behandle en klage.

Store forskjeller

Mens noen kommuner er svært flinke til å hjelpe innbyggerne med tekniske spørsmål, er andre kommuner dårlige. De svarer ikke på henvendelser, og har dårlige nettsider.

Men det er også store forskjeller på *hva* kommunene informerer om på nettsidene sine. Forbrukerrådets undersøkelse av servicen i teknisk sektor i kommunene viser at de fleste

kommunene informerer om byggesaksgebyrer, størrelsen på vannavgiften og størrelsen på tilknytningsgebyr for vann og kloakk. De fleste kommunene har også lagt ut en tømmeplan for søppel i kommunen.

Har ikke feierinfo

Men mange andre ting er det heller dårlig informasjon om.

- Hos bare hver tredje kommune (55 av 150) fant vi informasjon om hvordan man går fram dersom man får avslag på en byggesøknad. Hos bare 23 av 150 kommuner er denne informasjonen god.
- Hos halvparten av kommunene (75 av 150 kommuner) finner vi ingen informasjon om hvilke regler som gjelder når man skal skifte vinduer i huset. I bare hver femte kommune (30 av 150 kommuner) mener vi denne informasjonen er god.

Hvordan forholder man seg når feieren kommer på besøk? Det kan være veldig nyttig å finne en huskeliste om å lukke spjeld, sette opp stige og andre ting før feieren kommer med kosten sin. Men hos bare hver femte kommune (35 av 150 kommuner) fant vi en huskeliste før feierbesøk.

«Finn ut selv»

Noen kommuner utpekte seg med svært dårlige enkeltteksempler på service. Her er noen eksempler:

- I Sola kommune i Rogaland fikk vi beskjed om å snakke med eiendomsmekler (!) dersom vi ville vite hvordan vann- og kloakkavgiften regnes ut.
- I Oslo kommune tok det to måneder (!) før vi fikk svar på hvordan vi skal gå fram for å skifte vinduer i boligen.
- I Grimstad kommune fikk vi følgende svar da vi sendte e-post, og spurte om å få vite prisen for en byggesøknad på en enebolig: «Vedlagt sender vi gebyrregulativet - så må du bare prøve å finne ut av dette selv».

Seks kommuner bryter vannforskriftene

Seks kommuner bryter forskriftene om at innbyggerne skal betale etter hvor mye vann de bruker. - Det er ikke anledning til å ta et høyt minstegebyr, mener Forbrukerrådet.

Av de 150 undersøkte kommunene, er det seks kommuner som ikke følger forskriftene til ny beregningsmåte for vanngbyr, som ble innført for to år siden. De seks kommunene har alle et høyt minstegebyr eller et høyt fastbeløp, slik at husstander som bruker lite vann betaler forholdsvis mye.

Verstingen er Klæbu kommune utenfor Trondheim, hvor kommunestyret har vedtatt at alle husstander minimum skal betale 4200 kroner i året for vann i springen.

I disse seks kommunene vil husstander som bruker lite vann, og som består av få personer betale mer enn de skal i henhold til den to år gamle forskriften:

- Klæbu kommune i Sør-Trøndelag krever minimum 4200 kroner i året i vanngbyr.
- Skodje kommune i Møre og Romsdal krever minimum 3203 kroner i året i vanngbyr.
- Tysvær kommune i Rogaland krever minimum 2800 kroner i året i vanngbyr.
- Meløy kommune i Nordland krever minimum 2800 kroner i året i vanngbyr.
- Askvoll kommune i Sogn og Fjordane krever minimum 2775 kroner i året i vanngbyr.
- Eide kommune i Møre og Romsdal krever minimum 2514 kroner i året i vanngbyr.

Forbrukerrådet vil nå skrive til de seks kommunene og be dem innrette seg etter endringene som trådte i kraft for to år siden, som innebærer at vannavgiften skal være basert på en to-delt modell der det minimum skal være én variabel del.

- Uforklarlige forskjeller

- Undersøkelsen viser at mange kommuner ikke informerer godt nok. Og dersom det er informasjon, er den ofte veldig vanskelig tilgjengelig, sier underdirektør Terje Kili i Forbrukerrådet.

Kili, som er ansvarlig for offentlige tjenester i Forbrukerrådet, synes det er bra at to av tre henvendelser til kommunene om tekniske spørsmål blir besvart.

- Forbrukerrådets kommuneundersøkelser de siste seks årene dokumenterer at servicenivået er blitt bedre. Men hver tredje henvendelse blir tross alt ikke besvart. I noen kommuner er det jo hovedregelen at telefoner og e-poster ikke besvares - og at nettsidene mangler informasjon. Slik kan vi ikke ha det, sier Kili.

- Ubegripelig

Mange kommuner har en svært uoversiktig presentasjon av informasjonen. Det brukes svært mange begreper, og ulik praksis. I mange kommuner er det også vanskelig å vite om moms er inkludert, eller om tjenesten koster 25 prosent mer enn oppgitt.

Forbrukerrådet er også forbauset over forskjellene på gebyrene.

- Tekniske tjenester skal drives etter selvkost. Kommunene skal verken tape eller tjene på driften. Derfor synes Forbrukerrådet det er umulig å begripe at noen kommuner har ingen eller svært lave gebyrer, mens andre - noen ganger nabokommuner - har skyhøye gebyrer for samme tjeneste, sier Kili.

Forbrukerrådet krever nå at de kommunale og sentrale myndighetene setter seg ned og blir enige om hvordan regelverket skal tolkes. Kommunenes Sentralforbund (KS) og Kommunal- og regionaldepartementet må legge større trykk på at kommunene blir flinkere til å følge opp regelverket gjennom mer aktivt ettersyn med kommunal praksis.

Og det må dessuten utvikles verktøy som gjør at beregningene blir forståelige og tilgjengelige for vanlige folk. Det bør være mulig for den jevne forbruker å kunne finne ut av beregningen, og være i stand til å sammenlikne med andre kommuner eller tjenester.

Mangelfullt om energikrav

Forbrukerrådet er også overrasket over at mange kommuner ikke kan de nye energikravene for boliger, og verken kan eller vil gi energi-råd. Som vanlig forbruker spurte vi kommunene om råd og tips i forbindelse med skifte av vinduer, men mange ville ikke svare.

- Kunnskapen om de nye forskriftene er for dårlig. Dersom kommunene hadde vært flinkere, kunne det bli bygd flere miljøvennlige boliger, sier Torgeir Øines, underdirektør på boligsektoren i Forbrukerrådet.

Han tror dårlig kunnskap og liten interesse for å hjelpe gjør at innbyggere kvier seg for å kontakte kommunen.