

# Beboerklager i den almene boligsektor 2015 og 2016

I 2016 blev der indgivet 1.059 beboerklager i den almene boligsektor. Det svarer til under 2 beboerklager pr. 1.000 boliger. Antallet af beboerklager er faldet fra 2015 til 2016. Det største fald sker i klager over forbrugsregnskaber, hvor faldet er på 23 % fra 2015 til 2016. Udlejer får helt medhold i 67 % af klagesagerne på landsplan. Der klages oftest i Region Hovedstaden i 2016, men kun i 12 % af klagerne får lejerne medhold.

I 2016 blev der indgivet 1.055 klager fra beboere og boligorganisationer i den almene boligsektor til beboerklagenævnene. Det samlede antal beboerklager er faldet med 135 fra 2015 til 2016. I begge år udgør klager over forbrugsregnskaber den største andel af klagerne. I 2016 er 576 af beboerklagerne over forbrugsregnskaber mens de i 2015 udgør 441 klager, hvilket er et fald på 23 %. Faldet skyldes primært et fald i klagerne i Region Hovedstaden og Region Sjælland. Andelen af beboerklager i forbindelse med fraflytning er steget, mens husordenssager og andre klager ligger på samme niveau i 2015 og 2016.

**Tabel 1. Beboerklager fordelt på type, 2015 og 2016**

	2015		2016		Forskel i pct.
	Antal	Andel	Antal	Andel	Procent
Forbrugsregnskaber	576	48%	441	42%	-14%
Fraflytning	245	21%	274	26%	26%
Husordenssager	250	21%	226	21%	2%
Andet	123	10%	118	11%	8%
<b>Samlet</b>	<b>1.194</b>	<b>100%</b>	<b>1.059</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

Opgørelsen af beboerklager er baseret på et udtræk fra huslejenævn.dk. I udtrækket er medtaget alle sager, der kan henføres til en almen boligafdeling og som er afgjort i 2015 eller 2016. Udtrækket er dannet 1. februar 2017. Se mere i afsnittet "Om statistikken" bagerst.

Der er beboerklagenævn i alle landets kommuner. Beboerklagenævnene træffer afgørelser i tvister mellem lejere og udlejere i den almene boligsektor. Det er boligorganisationen, der har ansvaret for, at der hersker god orden i afdelingen, og det er derfor også som udgangspunkt kun boligorganisationen, der kan indbringe en husordenssag for beboerklagenævnet. Sager vedrørende forbrugsregnskaber, fraflytning og andre sager kan indbringes for nævnene af både lejere og udlejere.

I 2016 får boligorganisationen medhold i 67 % af beboerklagerne, mens beboeren får medhold i 17 % af klagerne. I de resterende sager er afgørelsen delt mellem boligorganisationen og beboeren eller afvist. Denne fordeling er overordnet set den samme i 2015, hvilket ses i Tabel 2. Beboeren får hyppigere medhold når klagen omhandler fraflytning, mens boligorganisationen oftest får medhold i sager om forbrugsregnskaber.

I 2016 er hyppigheden af klager højest i Region Hovedstaden med 0,27 klager pr. 100 boliger, men beboerne får kun (helt) medhold i 12% af sagerne. Landsgennemsnittet er på 17%, se Tabel 3. Region Nordjylland har den laveste andel klager i forhold til antallet af boliger i både 2015 og 2016.

Det er kun i Region Nordjylland, at klager i forbindelse med fraflytning udgør den største andel. I de øvrige regioner er det klager over forbrugsregnskaber der udgør den største andel af beboerklagerne. Region Hovedstaden adskiller sig fra de øvrige regioner ved færre husordenssager i både 2015 og 2016.

**Tabel 2: Beboerklager fordelt på afgørelse, 2015 og 2016**

	2015		2016	
	Antal	Andel	Antal	Andel
<b>Beboerklager i alt</b>				
Afgørelse om afvisning	43	4%	44	4%
Delt	143	12%	135	13%
Medhold lejer	216	18%	175	17%
Medhold udlejer	792	66%	705	67%
<b>Samlet</b>	<b>1.194</b>	<b>100%</b>	<b>1.059</b>	<b>100%</b>
<b>Forbrugsregnskaber</b>				
Afgørelse om afvisning	14	2%	7	2%
Delt	33	6%	19	4%
Medhold lejer	88	15%	67	15%
Medhold udlejer	441	77%	348	79%
<b>Samlet</b>	<b>576</b>	<b>100%</b>	<b>441</b>	<b>100%</b>
<b>Fraflytning</b>				
Afgørelse om afvisning	12	5%	3	1%
Delt	62	25%	75	27%
Medhold lejer	52	21%	59	22%
Medhold udlejer	119	49%	137	50%
<b>Samlet</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>
<b>Husordenssager</b>				
Afgørelse om afvisning	10	4%	12	5%
Delt	20	8%	19	8%
Medhold lejer	45	18%	30	13%
Medhold udlejer	175	70%	165	73%
<b>Samlet</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>	<b>226</b>	<b>100%</b>
<b>Andet</b>				
Afgørelse om afvisning	7	6%	22	19%
Delt	28	23%	22	19%
Medhold lejer	31	25%	19	16%
Medhold udlejer	57	46%	55	46%
<b>Samlet</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

**Tabel 3: Beboerklager fordelt på regioner, 2015 og 2016**

	2015	2016	2015	2016	2015	2016
	Antal beboerklager		Antal boliger 1. januar		Klager pr. 100 boliger	
Hovedstaden	555	566	208.538	208.787	0,27	0,27
Sjælland	254	143	73.969	74.019	0,34	0,19
Syddanmark	179	200	117.325	117.708	0,15	0,17
Midtjylland	175	111	115.901	116.268	0,15	0,10
Nordjylland	31	39	52.981	53.564	0,06	0,07
<b>Samlet</b>	<b>1.194</b>	<b>1.059</b>	<b>568.714</b>	<b>570.346</b>	<b>0,21</b>	<b>0,19</b>

**Tabel 4: Beboerklager fordelt på regioner og type, 2015 og 2016**

	Hele Landet		Hovedstaden		Sjælland	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
<b>Antal</b>						
Forbrugsregnskaber	576	441	293	224	125	64
Fraflytning	245	274	128	164	50	33
Husordenssager	250	226	80	106	51	33
Andet	123	118	54	72	28	13
<b>Samlet</b>	<b>1.194</b>	<b>1.059</b>	<b>555</b>	<b>566</b>	<b>254</b>	<b>143</b>
<b>Andel</b>						
Forbrugsregnskaber	48%	42%	53%	40%	49%	45%
Fraflytning	21%	26%	23%	29%	20%	23%
Husordenssager	21%	21%	14%	19%	20%	23%
Andet	10%	11%	10%	13%	11%	9%
<b>Samlet</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
	Syddanmark		Midtjylland		Nordjylland	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
<b>Antal</b>						
Forbrugsregnskaber	77	90	67	56	14	7
Fraflytning	24	31	39	29	4	17
Husordenssager	63	55	46	23	10	9
Andet	15	24	23	3	3	6
<b>Samlet</b>	<b>179</b>	<b>200</b>	<b>175</b>	<b>111</b>	<b>31</b>	<b>39</b>
<b>Andel</b>						
Forbrugsregnskaber	43%	45%	38%	50%	45%	18%
Fraflytning	13%	16%	22%	26%	13%	44%
Husordenssager	35%	28%	26%	21%	32%	23%
Andet	8%	12%	13%	3%	10%	15%
<b>Samlet</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tabel 5: Beboerklager fordelt på regioner og afgørelser, 2015 og 2016**

	Hele Landet		Hovedstaden		Sjælland	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
<b>Antal</b>						
Afgørelse om afvisning	43	44	11	21	6	6
Delt	143	135	66	80	37	19
Medhold lejer	216	175	88	70	57	27
Medhold udlejer	792	705	390	395	154	91
<b>Samlet</b>	<b>1.194</b>	<b>1.059</b>	<b>555</b>	<b>566</b>	<b>254</b>	<b>143</b>
<b>Andel</b>						
Afgørelse om afvisning	4%	4%	2%	4%	2%	4%
Delt	12%	13%	12%	14%	15%	13%
Medhold lejer	18%	17%	16%	12%	22%	19%
Medhold udlejer	66%	67%	70%	70%	61%	64%
<b>Samlet</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
	Syddanmark		Midtjylland		Nordjylland	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
<b>Antal</b>						
Afgørelse om afvisning	5	12	13	2	8	3
Delt	13	18	23	10	4	8
Medhold lejer	28	51	40	21	3	6
Medhold udlejer	133	119	99	78	16	22
<b>Samlet</b>	<b>179</b>	<b>200</b>	<b>175</b>	<b>111</b>	<b>31</b>	<b>39</b>
<b>Andel</b>						
Afgørelse om afvisning	3%	6%	7%	2%	26%	8%
Delt	7%	9%	13%	9%	13%	21%
Medhold lejer	16%	26%	23%	19%	10%	15%
Medhold udlejer	74%	60%	57%	70%	52%	56%
<b>Samlet</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Om statistikken

Statistikken er dannet på baggrund af et dataudtræk fra Huslejenævn.dk, som drives af Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen og Grundejernes Investeringsfond i fællesskab. Huslejenævn.dk er en central indgang til afgørelser, som er truffet af huslejenævn og beboerklagenævn.

Der er beboerklagenævn i alle landets kommuner. Beboerklagenævnene træffer afgørelse i tvister mellem lejere og udlejere i almene boliger. Beboerklagerne indgår også som et nøgletal i de almene boligorganisationers årlige styringsdialog med kommunerne.

I denne temastatistik er beboerklagerne medtaget, såfremt de er afgjort i 2015 eller 2016. Udtrækket er dannet 1. februar 2017 og kun afgørelser, der kan knyttes til en adresse tilhørende en almen boligafdeling er medtaget.

Der er udelukkende medtaget afgørelser, der falder indenfor nedenstående paragraffer.

### Forbrugsregnskaber:

Varme- og vandregnskaber	LLA § 56
Lejerens betaling til fællesantenne m.v.	LLA § 62

### Fraflytning:

Lejers vedligeholdelsespligt/fraflytning	LLA § 29
Tilbagebetaling af depositum m.v.	LLA § 50

### Husordenssager:

Husorden - betinget	LLA § 82, stk. 1, nr. 1
Husorden - advarsel	LLA § 82, stk. 1, nr. 2
Husorden - afsluttet uden sanktion	LLA § 83

### Andet:

Formkrav varsling	LLA § 12
Mangler ved lejeforholdets begyndelse	LLA § 16
Udlejers vedligeholdelsespligt (evt. sanktion efter LLA § 30, stk. 3 angives, jf. nedenfor)	LLA § 30
Pålæg – vedligeholdelse	LLA § 30, stk. 3
Pålæg – færdiggørelse af arbejder	LLA § 34
Lejerens råderet	LLA § 41
Ret til delvis fremleje	LLA § 64
Ret til fuldstændig fremleje	LLA § 65
Ret til bytte	LLA § 69
Forsættelse af lejemål	LLA § 71
Forsættelse af lejemål/forladt ægtefælle	LLA § 75
Lovligheden af beslutninger truffet af de beboerdemokratiske organer	LLA § 101, stk. 1, nr. 1
Anvisning af boliger	LLA § 101, stk. 1, nr. 2

## Yderligere oplysninger

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til Landsbyggefondens Center for Almen Analyse.