

Beboerklager i den almene boligsektor 2016 og 2017

I 2017 blev der afgjort 1.176 beboerklager i den almene boligsektor. Det svarer til 2 beboerklager pr. 1.000 boliger. Antallet af beboerklager er steget fra 2016 til 2017. Den største stigning sker i husordenssager, hvor stigningen er på 12 % fra 2016 til 2017. Boligorganisationerne får helt medhold i 70 % af klagesagerne på landsplan, mens beboerne får medhold i 17 % af sagerne. Der klages oftest i Region Hovedstaden i 2017.

I 2017 blev der afgjort 1.176 klager fra beboere og boligorganisationer i den almene boligsektor til beboerklagenævnene. Det samlede antal beboerklager er steget med 117 fra 2016 til 2017. I begge år udgør klager over forbrugsregnskaber den største andel af klagerne med 42 %, i begge år. Der er sket et fald i andelen af klager i forbindelse med fraflytning, mens andelen af husordenssager er steget næsten tilsvarende.

Tabel 1. Beboerklager fordelt på type, 2016 og 2017

	2016		2017		Forskel i pct.
	Antal	Andel	Antal	Andel	Procent
Forbrugsregnskaber	441	42%	497	42%	1%
Fraflytning	274	26%	260	22%	-15%
Husordenssager	226	21%	282	24%	12%
Andet	118	11%	137	12%	5%
Samlet	1.059	100%	1.176	100%	-

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 2016 eller 2017. Udtrækket er dannet 15. januar 2018. Se mere i afsnittet "Om statistikken" bagerst.

Der er beboerklagenævn i alle landets kommuner. Beboerklagenævnene træffer afgørelser i tvister mellem beboere og boligorganisationer 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 beboer og boligorganisation.

I 2017 får boligorganisationen medhold i 70 % 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 2016, hvilket ses i Tabel 2. Beboeren får hyppigere medhold, når klagen omhandler fraflytning, mens boligorganisationen oftest får medhold i sager om forbrugsregnskaber.

I 2017 klages der oftest i Region Hovedstaden med 0,27 klager pr. 100 boliger, mens Region Nordjylland har den laveste andel klager i forhold til antallet af boliger med 0,05 klager pr. 100 boliger. Beboerne får (helt) medhold i

13% af klagerne i Region Hovedstaden, mens beboerne i Region Nordjylland får medhold i 32 % . På landsplan for beboerne medhold i 17% af klagerne, se Tabel 5.

I alle regioner er det klager over forbrugsregnskaber der udgør den største andel af beboerklagerne. Region Midtjylland adskiller sig fra de øvrige regioner ved andelen af klager over forbrugsregnskaber og andelen af klager ved fraflytning er lige store i 2017.

Tabel 2: Beboerklager fordelt på afgørelse, 2016 og 2017

	2016		2017	
	Antal	Andel	Antal	Andel
Beboerklager i alt				
Afgørelse om afvisning	44	4%	50	4%
Delt afgørelse	135	13%	111	9%
Medhold beboer	175	17%	195	17%
Medhold boligorganisation	705	67%	820	70%
Samlet	1.059	100%	1.176	100%
Forbrugsregnskaber				
Afgørelse om afvisning	7	2%	19	4%
Delt afgørelse	19	4%	17	3%
Medhold beboer	67	15%	64	13%
Medhold boligorganisation	348	79%	397	80%
Samlet	441	100%	497	100%
Fraflytning				
Afgørelse om afvisning	3	1%	8	3%
Delt afgørelse	75	27%	70	27%
Medhold beboer	59	22%	48	18%
Medhold boligorganisation	137	50%	134	52%
Samlet	274	100%	260	100%
Husordenssager				
Afgørelse om afvisning	12	5%	6	2%
Delt afgørelse	19	8%	11	4%
Medhold beboer	30	13%	55	20%
Medhold boligorganisation	165	73%	210	74%
Samlet	226	100%	282	100%
Andet				
Afgørelse om afvisning	22	19%	17	12%
Delt afgørelse	22	19%	13	9%
Medhold beboer	19	16%	28	20%
Medhold boligorganisation	55	46%	79	58%
Samlet	118	100%	137	100%

Tabel 3: Beboerklager fordelt på regioner, 2016 og 2017

	2016	2017	2016	2017	2016	2017
	Antal beboerklager		Antal boliger 1. januar		Klager pr. 100 boliger	
Hovedstaden	566	545	208.538	208.787	0,27	0,26
Sjælland	143	187	73.969	74.019	0,19	0,25
Syddanmark	200	180	117.325	117.708	0,17	0,15
Midtjylland	111	239	115.901	116.268	0,10	0,21
Nordjylland	39	25	52.981	53.564	0,07	0,05
Samlet	1.059	1.176	568.714	570.346	0,19	0,21

Tabel 4: Beboerklager fordelt på regioner og type, 2016 og 2017

	Hele Landet		Hovedstaden		Sjælland	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Antal						
Forbrugsregnskaber	441	497	224	253	64	95
Fraflytning	274	260	164	114	33	32
Husordenssager	226	282	106	109	33	43
Andet	118	137	72	69	13	17
Samlet	1.059	1.176	566	545	143	184
Andel						
Forbrugsregnskaber	42%	42%	40%	46%	45%	51%
Fraflytning	26%	22%	29%	21%	23%	17%
Husordenssager	21%	24%	19%	20%	23%	23%
Andet	11%	12%	13%	13%	9%	9%
Samlet	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Syddanmark		Midtjylland		Nordjylland	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Antal						
Forbrugsregnskaber	90	70	56	69	7	10
Fraflytning	31	38	29	69	17	7
Husordenssager	55	59	23	65	9	5
Andet	24	12	3	36	6	3
Samlet	200	179	111	238	39	25
Andel						
Forbrugsregnskaber	45%	39%	50%	29%	18%	40%
Fraflytning	16%	21%	26%	29%	44%	28%
Husordenssager	28%	33%	21%	27%	23%	20%
Andet	12%	7%	3%	15%	15%	12%
Samlet	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabel 5: Beboerklager fordelt på regioner og afgørelser, 2016 og 2017

	Hele Landet		Hovedstaden		Sjælland	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Antal						
Afgørelse om afvisning	44	50	21	24	6	5
Delt	135	111	80	55	19	15
Medhold beboer	175	195	70	69	27	40
Medhold boligorganisation	705	820	395	397	91	127
Samlet	1.059	1.176	566	545	143	187
Andel						
Afgørelse om afvisning	4%	4%	4%	4%	4%	3%
Delt	13%	9%	14%	10%	13%	8%
Medhold beboer	17%	17%	12%	13%	19%	21%
Medhold boligorganisation	67%	70%	70%	73%	64%	68%
Samlet	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Syddanmark		Midtjylland		Nordjylland	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Antal						
Afgørelse om afvisning	12	2	2	14	3	5
Delt	18	19	10	21	8	1
Medhold beboer	51	29	21	49	6	8
Medhold boligorganisation	119	130	78	155	22	11
Samlet	200	180	111	239	39	25
Andel						
Afgørelse om afvisning	6%	1%	2%	6%	8%	20%
Delt	9%	11%	9%	9%	21%	4%
Medhold beboer	26%	16%	19%	21%	15%	32%
Medhold boligorganisation	60%	72%	70%	65%	56%	44%
Samlet	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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 2016 eller 2017. I de tilfælde, hvor klagen er indgivet sidst på året og afgøres året efter medtages klagen ikke i temastatistikken for det år den er indgivet, men i året efter, hvor klagen er afgjort.

Dataudtrækket er dannet 15. januar 2018 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.