

Beboerklager i den almene boligsektor 2017 og 2018

I 2018 er der afgjort 1.228 beboerklager i den almene boligsektor. Det svarer til 2 beboerklager pr. 1.000 boliger. Antallet af beboerklager er steget med 52 klager fra 2017 til 2018. Boligorganisationerne får helt medhold i 65 % af klagesagerne på landsplan, mens beboerne får medhold i 19 % af sagerne. I 2018 klages der oftest i Region Hovedstaden.

I 2018 er der afgjort 1.228 klager fra beboere og boligorganisationer i den almene boligsektor. Klager over forbrugsregnskaber, som udgør den største andel af klagerne, falder fra 42 % i 2017 til 36 % i 2018. Andelen af klager i de øvrige kategorier stiger fra 2017 til 2018.

Tabel 1. Beboerklager fordelt på type, 2017 og 2018

	2017		2018		Forskel i pct.
	Antal	Andel	Antal	Andel	Procent
Forbrugsregnskaber	497	42%	436	36%	-16%
Fraflytning	260	22%	291	24%	7%
Husordenssager	282	24%	324	26%	10%
Andet	137	12%	177	14%	24%
Samlet	1.176	100%	1.228	100%	-

Opgørelsen over beboerklager er baseret på et udtræk fra huslejenævn.dk, hvor alle afgørelser fra beboerklagenævnene samles. I udtrækket er medtaget alle sager, der kan henføres til en almen boligafdeling, og som er afgjort i 2017 eller 2018.

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 2018 får boligorganisationerne medhold i 65 % af beboerklagerne, mens beboeren får medhold i 19 % af klagerne. I de resterende sager er afgørelsen delt mellem boligorganisationen og beboeren eller afvist. Denne fordeling er overordnet set den samme i 2017, hvilket ses i Tabel 2. Beboeren får hyppigere medhold, når klagen omhandler fraflytning og husordenssager, mens boligorganisationen oftest får medhold i sager om forbrugsregnskaber.

I Region Hovedstaden klages der mest med 0,28 klager pr. 100 boliger, mens der klages mindst i Region Nordjylland hvor andelen af klager er 0,05 klager pr. 100 boliger. Beboerne får (helt) medhold i 20% af klagerne i Region

Hovedstaden, mens beboerne i Region Nordjylland får medhold i 17 % af klagerne. På landsplan får beboerne medhold i 19 % af klagerne, se Tabel 5.

Tabel 2: Beboerklager fordelt på afgørelse, 2017 og 2018

	2017		2018	
	Antal	Andel	Antal	Andel
Beboerklager i alt				
Afgørelse om afvisning	50	4%	55	4%
Delt	111	9%	143	12%
Medhold lejer	195	17%	229	19%
Medhold udlejer	820	70%	801	65%
Samlet	1.176	100%	1.228	100%
Forbrugsregnskaber				
Afgørelse om afvisning	19	4%	10	2%
Delt	17	3%	22	5%
Medhold lejer	64	13%	58	13%
Medhold udlejer	397	80%	346	79%
Samlet	497	100%	436	100%
Fraflytning				
Afgørelse om afvisning	8	3%	16	5%
Delt	70	27%	77	26%
Medhold lejer	48	18%	56	19%
Medhold udlejer	134	52%	142	49%
Samlet	260	100%	291	100%
Husordenssager				
Afgørelse om afvisning	6	2%	14	4%
Delt	11	4%	23	7%
Medhold lejer	55	20%	63	19%
Medhold udlejer	210	74%	224	69%
Samlet	282	100%	324	100%
Andet				
Afgørelse om afvisning	17	12%	15	8%
Delt	13	9%	21	12%
Medhold lejer	28	20%	52	29%
Medhold udlejer	79	58%	89	50%
Samlet	177	100%	177	100%

Beboerklagerne deler regionerne i to. I regionerne Hovedstaden, Sjælland og Syddanmark er det klager over forbrugsregnskaber, der udgør den største andel af beboerklagerne. I Region Midtjylland og Region Nordjylland er det er andelen af husordenssager der er størst i 2018.

Tabel 3: Beboerklager fordelt på regioner, 2017 og 2018

	2017	2018	2018	2019	2017	2018
	Antal beboerklager		Antal boliger 1. januar		Klager pr. 100 boliger	
Hovedstaden	545	597	209.562	210.496	0,26	0,28
Sjælland	187	181	74.128	74.298	0,25	0,24
Syddanmark	180	191	118.059	118.689	0,15	0,16
Midtjylland	239	230	117.047	117.427	0,20	0,20
Nordjylland	25	29	54.204	54.440	0,05	0,05
Samlet	1.176	1.228	573.000	575.350	0,21	0,21

Tabel 4: Beboerklager fordelt på regioner og type, 2017 og 2018

	Hele Landet		Hovedstaden		Sjælland	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Antal						
Forbrugsregnskaber	497	436	253	222	95	71
Fraflytning	260	291	114	134	32	43
Husordenssager	282	324	109	140	43	42
Andet	137	177	69	101	17	25
Samlet	1.176	1.228	545	597	187	181
Andel						
Forbrugsregnskaber	42%	36%	46%	37%	51%	39%
Fraflytning	22%	24%	21%	22%	17%	24%
Husordenssager	24%	26%	20%	23%	23%	23%
Andet	12%	14%	13%	17%	9%	14%
Samlet	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Syddanmark		Midtjylland		Nordjylland	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Antal						
Forbrugsregnskaber	70	61	69	74	10	8
Fraflytning	38	57	69	54	7	3
Husordenssager	60	51	65	80	5	11
Andet	12	22	36	22	3	7
Samlet	180	191	239	230	25	29
Andel						
Forbrugsregnskaber	39%	32%	29%	32%	40%	28%
Fraflytning	21%	30%	29%	23%	28%	10%
Husordenssager	33%	27%	27%	35%	20%	38%
Andet	7%	12%	15%	10%	12%	24%
Samlet	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabel 5: Beboerklager fordelt på regioner og afgørelser, 2017 og 2018

	Hele Landet		Hovedstaden		Sjælland	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Antal						
Afgørelse om afvisning	50	55	24	29	5	3
Delt	111	143	55	69	15	25
Medhold lejer	195	229	69	118	40	23
Medhold udlejer	820	801	397	381	127	130
Samlet	1.176	1.228	545	597	187	181
Andel						
Afgørelse om afvisning	4%	4%	4%	5%	3%	2%
Delt	9%	12%	10%	12%	8%	14%
Medhold lejer	17%	19%	13%	20%	21%	13%
Medhold udlejer	70%	65%	73%	64%	68%	72%
Samlet	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Syddanmark		Midtjylland		Nordjylland	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Antal						
Afgørelse om afvisning	2	9	14	13	5	1
Delt	19	18	21	29	1	2
Medhold lejer	29	42	49	41	8	5
Medhold udlejer	130	122	155	147	11	21
Samlet	180	191	239	230	25	29
Andel						
Afgørelse om afvisning	1%	5%	6%	6%	20%	3%
Delt	11%	9%	9%	13%	4%	7%
Medhold lejer	16%	22%	21%	18%	32%	17%
Medhold udlejer	72%	64%	65%	64%	44%	72%
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, hvis de er afgjort i 2017 eller 2018. 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 i oktober 2019 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/fracflytning	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.