

Beboerklager i den almene boligsektor 2018 og 2019

I 2019 er der afgjort 1.270 beboerklager i den almene boligsektor. Det svarer til 2 beboerklager pr. 1.000 boliger. Antallet af beboerklager er steget med 42 klager fra 2018 til 2019. Boligorganisationerne får fuldt medhold i 69 % af klagesagerne på landsplan, mens beboerne får medhold i 17 % af sagerne. I 2019 klages der oftest i Region Hovedstaden.

I 2019 er der afgjort 1.270 klager fra beboere og boligorganisationer i den almene boligsektor. Andelen af klager over forbrugsregnskaber udgør den største andel af klagerne i både 2018 og 2019. Mere end hver tredje beboerklage omhandler forbrugsregnskaber. Fordelingen af beboerklagerne på de fire kategorier er den samme i 2019 som i 2018.

Tabel 1. Beboerklager fordelt på type, 2018 og 2019

	2018		2019		Forskel i pct.
	Antal	Andel	Antal	Andel	Procent
Forbrugsregnskaber	436	36%	463	36%	3%
Fraflytning	291	24%	292	23%	-3%
Husordenssager	324	26%	314	25%	-6%
Andet	177	14%	201	16%	10%
Samlet	1.228	100%	1.270	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 2018 eller 2019. 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 2019 får boligorganisationerne medhold i 69 % 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 som i 2018, hvilket ses i tabel 2. Beboeren får hyppigere medhold, når klagen omhandler husordenssager, mens boligorganisationen oftest får medhold i sager om forbrugsregnskaber.

I Region Hovedstaden klages der mest med 0,33 klager pr. 100 boliger, mens der klages mindst i Region Nordjylland, hvor andelen er 0,06 klager pr. 100 boliger. Beboerne får (helt) medhold i 15 % af klagerne i Region Hovedstaden, mens beboerne i Region Nordjylland får medhold i 14 % af klagerne. Beboerne får oftest medhold i klagerne i Region Sjælland, 26 %. På landsplan får beboerne medhold i 17 % af klagerne, se tabel 5.

Beboerklagerne deler regionerne i to. I regionerne Hovedstaden og Sjælland er det klager over forbrugsregnskaber, der udgør den største andel af beboerklagerne. I Region Midtjylland og Region Nordjylland er det er andelen af klager over fraflytninger, der er størst i 2019.

Tablet 2: Beboerklager fordelt på afgørelse, 2018 og 2019

	2018		2019	
	Antal	Andel	Antal	Andel
Beboerklager i alt				
Afgørelse om afvisning	55	4%	54	4%
Delt	143	12%	117	9%
Medhold lejer	229	19%	221	17%
Medhold udlejer	801	65%	878	69%
Samlet	1.228	100%	1.270	100%
Forbrugsregnskaber				
Afgørelse om afvisning	10	2%	9	2%
Delt	22	5%	14	3%
Medhold lejer	58	13%	40	9%
Medhold udlejer	346	79%	400	86%
Samlet	436	100%	463	100%
Fraflytning				
Afgørelse om afvisning	16	5%	15	5%
Delt	77	26%	57	20%
Medhold lejer	56	19%	55	19%
Medhold udlejer	142	49%	165	57%
Samlet	291	100%	292	100%
Husordenssager				
Afgørelse om afvisning	14	4%	9	3%
Delt	23	7%	18	6%
Medhold lejer	63	19%	79	25%
Medhold udlejer	224	69%	208	66%
Samlet	324	100%	314	100%
Andet				
Afgørelse om afvisning	15	8%	21	10%
Delt	21	12%	28	14%
Medhold lejer	52	29%	47	23%
Medhold udlejer	89	50%	105	52%
Samlet	177	100%	201	100%

Tabel 3: Beboerklager fordelt på regioner, 2018 og 2019

	2018	2019	2019	2020	2018	2019
	Antal beboerklager		Antal boliger 1. januar		Klager pr. 100 boliger	
Hovedstaden	597	687	210.496	211.347	0,28	0,33
Sjælland	181	148	74.298	74.469	0,24	0,20
Syddanmark	191	172	118.689	118.808	0,16	0,14
Midtjylland	230	228	117.427	118.060	0,20	0,19
Nordjylland	29	35	54.440	55.093	0,05	0,06
Samlet	1.228	1.270	575.350	577.777	0,21	0,22

Tabel 4: Beboerklager fordelt på regioner og type, 2018 og 2019

	Hele Landet		Hovedstaden		Sjælland	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Antal						
Forbrugsregnskaber	436	463	222	321	71	60
Fraflytning	291	292	134	115	43	23
Husordenssager	324	314	140	139	42	46
Andet	177	201	101	112	25	19
Samlet	1.228	1.270	597	687	181	148
Andel						
Forbrugsregnskaber	36%	36%	37%	47%	39%	41%
Fraflytning	24%	23%	22%	17%	24%	16%
Husordenssager	26%	25%	23%	20%	23%	31%
Andet	14%	16%	17%	16%	14%	13%
Samlet	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Syddanmark		Midtjylland		Nordjylland	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Antal						
Forbrugsregnskaber	61	49	74	28	8	5
Fraflytning	57	50	54	91	3	13
Husordenssager	51	51	80	72	11	6
Andet	22	22	22	37	7	11
Samlet	191	172	230	228	29	35
Andel						
Forbrugsregnskaber	32%	28%	32%	12%	28%	14%
Fraflytning	30%	29%	23%	40%	10%	37%
Husordenssager	27%	30%	35%	32%	38%	17%
Andet	12%	13%	10%	16%	24%	31%
Samlet	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabel 5: Beboerklager fordelt på regioner og afgørelser, 2018 og 2019

	Hele Landet		Hovedstaden		Sjælland	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Antal						
Afgørelse om afvisning	55	54	29	22	3	6
Delt	143	117	69	35	25	24
Medhold lejer	229	221	118	104	23	39
Medhold udlejer	801	878	381	526	130	79
Samlet	1.228	1.270	597	687	181	148
Andel						
Afgørelse om afvisning	4%	4%	5%	3%	2%	4%
Delt	12%	9%	12%	5%	14%	16%
Medhold lejer	19%	17%	20%	15%	13%	26%
Medhold udlejer	65%	69%	64%	77%	72%	53%
Samlet	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Syddanmark		Midtjylland		Nordjylland	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Antal						
Afgørelse om afvisning	9	5	13	18	1	3
Delt	18	19	29	35	2	4
Medhold lejer	42	36	41	37	5	5
Medhold udlejer	122	112	147	138	21	23
Samlet	191	172	230	228	29	35
Andel						
Afgørelse om afvisning	5%	3%	6%	8%	3%	9%
Delt	9%	11%	13%	15%	7%	11%
Medhold lejer	22%	21%	18%	16%	17%	14%
Medhold udlejer	64%	65%	64%	61%	72%	66%
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 2018 eller 2019. 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 marts 2020 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.