

Beboerklager i den almene boligsektor 2019 og 2020

I 2020 er der afgjort 1.073 beboerklager i den almene boligsektor. Det svarer til 2 beboerklager pr. 1.000 boliger. Antallet af beboerklager er faldet med 197 klager fra 2019 til 2020. Boligorganisationerne får fuldt medhold i 69 % af klagesagerne på landsplan, mens beboerne får medhold i 17 % af sagerne. I 2020 klages der oftest i Region Hovedstaden.

I 2020 er der afgjort 1.073 klager fra beboere og boligorganisationer i den almene boligsektor. Andelen af klager over forbrugsregnskaber udgør den største andel i både 2019 og 2020, hvor mere end hver tredje beboerklage omhandler forbrugsregnskaber. Fordelingen af beboerklagerne på de fire kategorier er den samme i 2020 som i 2019.

Tabel 1. Beboerklager fordelt på type, 2019 og 2020

	2019		2020		Forskel i pct.
	Antal	Andel	Antal	Andel	Procent
Forbrugsregnskaber	463	36%	361	34%	-8%
Fraflytning	292	23%	262	24%	6%
Husordenssager	314	25%	296	28%	12%
Andet	201	16%	154	14%	-9%
Samlet	1.270	100%	1.073	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 2019 eller 2020. 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 andet kan indbringes for nævnene af både beboer og boligorganisation.

I 2020 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 2019, hvilket fremgår af tabel 2. Beboeren får hyppigere medhold, når klagen omhandler fraflytning, mens boligorganisationen oftest får medhold i sager om forbrugsregnskaber.

I Region Hovedstaden klages der mest med 0,25 klager pr. 100 boliger i 2020, mens der klages mindst i Region Nordjylland, hvor andelen er 0,07 klager pr. 100 boliger. Beboerne får (helt) medhold i 22 % af klagerne i Region Nordjylland, mens beboerne i Region Midtjylland får medhold i 12 % af klagerne.

I regionerne Hovedstaden og Sjælland er det klager over forbrugsregnskaber, der fylder mest i 2020, mens der i Region Midtjylland og Region Nordjylland klages mest i forbindelse med fraflytninger. Andelen af klager om husordenssager udgør den største andel i Region Syddanmark.

Tabel 2: Beboerklager fordelt på afgørelse, 2019 og 2020

	2019		2020	
	Antal	Andel	Antal	Andel
Beboerklager i alt				
Afgørelse om afvisning	54	4%	40	4%
Delt	117	9%	111	10%
Medhold lejer	221	17%	185	17%
Medhold udlejer	878	69%	737	69%
Samlet	1.270	100%	1.073	100%
Forbrugsregnskaber				
Afgørelse om afvisning	9	2%	7	2%
Delt	14	3%	8	2%
Medhold lejer	40	9%	31	9%
Medhold udlejer	400	86%	315	87%
Samlet	463	100%	361	100%
Fraflytning				
Afgørelse om afvisning	15	5%	10	4%
Delt	57	20%	56	21%
Medhold lejer	55	19%	68	26%
Medhold udlejer	165	57%	128	49%
Samlet	292	100%	262	100%
Husordenssager				
Afgørelse om afvisning	9	3%	7	2%
Delt	18	6%	22	7%
Medhold lejer	79	25%	53	18%
Medhold udlejer	208	66%	214	72%
Samlet	314	100%	296	100%
Andet				
Afgørelse om afvisning	21	10%	16	10%
Delt	28	14%	25	16%
Medhold lejer	47	23%	33	21%
Medhold udlejer	105	52%	80	52%
Samlet	201	100%	154	100%

Table 3: Beboerklager fordelt på regioner, 2019 og 2020

	Antal beboerklager		Antal boliger 1. januar		Klager pr. 100 boliger	
	2019	2020	2020	2021	2019	2020
Hovedstaden	687	522	211.347	212.416	0,33	0,25
Sjælland	148	99	74.469	75.514	0,20	0,13
Syddanmark	172	171	118.808	120.435	0,14	0,14
Midtjylland	228	244	118.060	119.420	0,19	0,20
Nordjylland	35	37	55.093	55.826	0,06	0,07
Samlet	1.270	1.073	577.777	583.611	0,22	0,18

Tabel 4: Beboerklager fordelt på regioner og type, 2019 og 2020

	Hele Landet		Hovedstaden		Sjælland	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Antal						
Forbrugsregnskaber	463	361	321	230	60	31
Fraflytning	292	262	115	93	23	24
Husordenssager	314	296	139	121	46	30
Andet	201	154	112	78	19	14
Samlet	1.270	1.073	687	522	148	99
Andel						
Forbrugsregnskaber	36%	34%	47%	44%	41%	31%
Fraflytning	23%	24%	17%	18%	16%	24%
Husordenssager	25%	28%	20%	23%	31%	30%
Andet	16%	14%	16%	15%	13%	14%
Samlet	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Syddanmark		Midtjylland		Nordjylland	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Antal						
Forbrugsregnskaber	49	58	28	36	5	6
Fraflytning	50	33	91	100	13	12
Husordenssager	51	61	72	76	6	8
Andet	22	19	37	32	11	11
Samlet	172	171	228	244	35	37
Andel						
Forbrugsregnskaber	28%	34%	12%	15%	14%	16%
Fraflytning	29%	19%	40%	41%	37%	32%
Husordenssager	30%	36%	32%	31%	17%	22%
Andet	13%	11%	16%	13%	31%	30%
Samlet	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabel 5: Beboerklager fordelt på regioner og afgørelser, 2019 og 2020

	Hele Landet		Hovedstaden		Sjælland	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Antal						
Afgørelse om afvisning	54	40	22	8	6	3
Delt	117	111	35	39	24	29
Medhold lejer	221	185	104	105	39	14
Medhold udlejer	878	737	526	370	79	53
Samlet	1.270	1.073	687	522	148	99
Andel						
Afgørelse om afvisning	4%	4%	3%	2%	4%	3%
Delt	9%	10%	5%	7%	16%	29%
Medhold lejer	17%	17%	15%	20%	26%	14%
Medhold udlejer	69%	69%	77%	71%	53%	54%
Samlet	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Syddanmark		Midtjylland		Nordjylland	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Antal						
Afgørelse om afvisning	5	10	18	19	3	-
Delt	19	18	35	20	4	5
Medhold lejer	36	28	37	30	5	8
Medhold udlejer	112	115	138	175	23	24
Samlet	172	171	228	244	35	37
Andel						
Afgørelse om afvisning	3%	6%	8%	8%	9%	-
Delt	11%	11%	15%	8%	11%	14%
Medhold lejer	21%	16%	16%	12%	14%	22%
Medhold udlejer	65%	67%	61%	72%	66%	65%
Samlet	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Om statistikken

Statistikken er dannet på baggrund af et dataudtræk fra Huslejenævn.dk, som drives af Bolig- og Planstyrelsen 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 som et nøgletal i de almene boligorganisationers årlige styringsdialog med kommunerne.

I denne temastatistik er beboerklagerne medtaget, hvis de er afgjort i 2019 eller 2020. 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 2021 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.

Inddeling af beboerklager	Paragraf
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.