



TEMASTATISTIK 2022:6

Beboerklager i den almene boligsektor 2020 og 2021

I 2021 er der indgivet 1.184 beboerklager i den almene boligsektor. Antallet af beboerklager er steget med 111 klager fra 2020 til 2021. Boligorganisationerne får fuldt medhold i 65 % af klagesagerne på landsplan, mens beboerne får medhold i 18 % af sagerne. Der klages mest i Region Hovedstaden.

I 2021 er der afgjort 1.184 klager fra beboere og boligorganisationer i den almene boligsektor. Andelen af klager over forbrugsregnskaber udgør den største andel i både 2020 og 2021, hvor mere end hver tredje beboerklage omhandler forbrugsregnskaber. Fordelingen af beboerklagerne på de fire kategorier er generelt den samme i 2021 som i 2020.

Tabel 1: Beboerklager fordelt på type, 2020 og 2021

	2020		2021		Forskell i pct.
	Antal	Andel	Antal	Andel	Procent
Forbrugsregnskaber	361	34%	409	35%	3%
Fraflytning	262	24%	268	23%	-4%
Husordenssager	296	28%	301	25%	-11%
Andet	154	14%	206	17%	21%
Samlet	1.073	100%	1.184	100%	-

Opgørelsen over beboerklager er baseret på et udtræk fra Huslejenævn.dk, hvor alle afgørelser fra beboerklagenævne samles. I udtrækket er medtaget alle sager, der kan henføres til en almen boligafdeling, og som er afgjort i 2020 eller 2021. Der er beboerklagenævn i alle landets kommuner. Beboerklagenævne 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. Det er derfor også som udgangspunkt kun boligorganisationen, der kan indbringe en husordenssag for beboerklagenævnet. Sager vedrørende forbrugsregnskaber, fraflytning og andet kan indbringes for nævne af både beboer og boligorganisation.

I 2021 får boligorganisationerne medhold i 65 % af beboerklagerne, mens beboeren får medhold i 18 % af klagerne. I de resterende sager er afgørelsen delt mellem boligorganisationen og beboeren eller afvist. Denne fordeling er generelt som i 2020, hvilket fremgår af tabel 2. Beboeren får oftest medhold, når klagen omhandler fraflytning, mens boligorganisationen hyppigst får medhold i sager om forbrugsregnskaber.

I Region Hovedstaden klages der mest. I 2021 er der 0,27 klager pr. 100 boliger i Hovedstaden. Der klages mindst i Region Nordjylland. I denne region er der 0,07 klager pr. 100 boliger. De geografiske forskelle på hyppigheden af beboerklager fremgår også af bilagsfigur 1.



Som det fremgår af Tabel 4 klages der oftest over forbrugsregnskaber i regionerne Hovedstaden, Sjælland og Syddanmark i 2021. I regionerne Midtjylland og Nordjylland klages der mest i forbindelse med fraflytning.

Beboerne får (helt) medhold i 23 % af klagerne i Region Hovedstaden i 2021, hvilket fremgår af tabel 5. I Region Syddanmark får beboerne medhold i 11 % af klagerne.

Tabel 2: Beboerklager fordelt på afgørelse, 2020 og 2021

	2020		2021	
	Antal	Andel	Antal	Andel
Beboerklager i alt				
Afgørelse om afvisning	40	4%	56	5%
Delt	111	10%	141	12%
Medhold lejer	185	17%	217	18%
Medhold udlejer	737	69%	770	65%
Samlet	1.073	100%	1.184	100%
Forbrugsregnskaber				
Afgørelse om afvisning	7	2%	10	2%
Delt	8	2%	18	4%
Medhold lejer	31	9%	50	12%
Medhold udlejer	315	87%	331	81%
Samlet	361	100%	409	100%
Fraflytning				
Afgørelse om afvisning	10	4%	14	5%
Delt	56	21%	68	25%
Medhold lejer	68	26%	59	22%
Medhold udlejer	128	49%	127	47%
Samlet	262	100%	268	100%
Husordenssager				
Afgørelse om afvisning	7	2%	8	3%
Delt	22	7%	16	5%
Medhold lejer	53	18%	64	21%
Medhold udlejer	214	72%	213	71%
Samlet	296	100%	301	100%
Andet				
Afgørelse om afvisning	16	10%	24	12%
Delt	25	16%	39	19%
Medhold lejer	33	21%	44	21%
Medhold udlejer	80	52%	99	48%
Samlet	154	100%	206	100%



Table 3: Tenant complaints distributed by region, 2020 and 2021

	Antal beboerklager		Antal boliger 1. januar		Klager pr. 100 boliger	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Hovedstaden	522	590	212.416	214.974	0,25	0,27
Sjælland	99	142	75.514	75.957	0,13	0,19
Syddanmark	171	175	120.435	121.211	0,14	0,14
Midtjylland	244	237	119.420	121.017	0,20	0,20
Nordjylland	37	40	55.826	56.260	0,07	0,07
Samlet	1.073	1.184	583.611	589.419	0,18	0,20



Tabel 4: Beboerklager fordelt på regioner og type, 2020 og 2021

	Hele Landet		Hovedstaden		Sjælland	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Antal						
Forbrugsregnskaber	361	409	230	214	31	61
Fraflytning	262	268	93	100	24	26
Husordenssager	296	301	121	151	30	36
Andet	154	206	78	125	14	19
Samlet	1.073	1.184	522	590	99	142
Andel						
Forbrugsregnskaber	34%	35%	44%	36%	31%	43%
Fraflytning	24%	23%	18%	17%	24%	18%
Husordenssager	28%	25%	23%	26%	30%	25%
Andet	14%	17%	15%	21%	14%	13%
Samlet	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Syddanmark		Midtjylland		Nordjylland	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Antal						
Forbrugsregnskaber	58	81	36	44	6	9
Fraflytning	33	33	100	88	12	21
Husordenssager	61	43	76	66	8	5
Andet	19	18	32	39	11	5
Samlet	171	175	244	237	37	40
Andel						
Forbrugsregnskaber	34%	46%	15%	19%	16%	23%
Fraflytning	19%	19%	41%	37%	32%	53%
Husordenssager	36%	25%	31%	28%	22%	13%
Andet	11%	10%	13%	16%	30%	13%
Samlet	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Tabel 5: Beboerklager fordelt på regioner og afgørelser, 2020 og 2021

	Hele Landet		Hovedstaden		Sjælland	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Antal						
Afgørelse om afvisning	40	56	8	19	3	9
Delt	111	141	39	60	29	19
Medhold lejer	185	217	105	135	14	25
Medhold udlejer	737	770	370	376	53	89
Samlet	1.073	1.184	522	590	99	142
Andel						
Afgørelse om afvisning	4%	5%	2%	3%	3%	6%
Delt	10%	12%	7%	10%	29%	13%
Medhold lejer	17%	18%	20%	23%	14%	18%
Medhold udlejer	69%	65%	71%	64%	54%	63%
Samlet	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Syddanmark		Midtjylland		Nordjylland	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Antal						
Afgørelse om afvisning	10	5	19	22	-	1
Delt	18	21	20	34	5	7
Medhold lejer	28	20	30	31	8	6
Medhold udlejer	115	129	175	150	24	26
Samlet	171	175	244	237	37	40
Andel						
Afgørelse om afvisning	6%	3%	8%	9%	-	3%
Delt	11%	12%	8%	14%	14%	18%
Medhold lejer	16%	11%	12%	13%	22%	15%
Medhold udlejer	67%	74%	72%	63%	65%	65%
Samlet	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Om temastatistikken

Temastatistikken 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 2020 eller 2021. 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 2022. Kun afgørelser, der kan knyttes til en adresse tilhørende en almen boligafdeling, er medtaget. Der er udelukkende medtaget afgørelser, der falder indenfor nedenstående paragraffer.

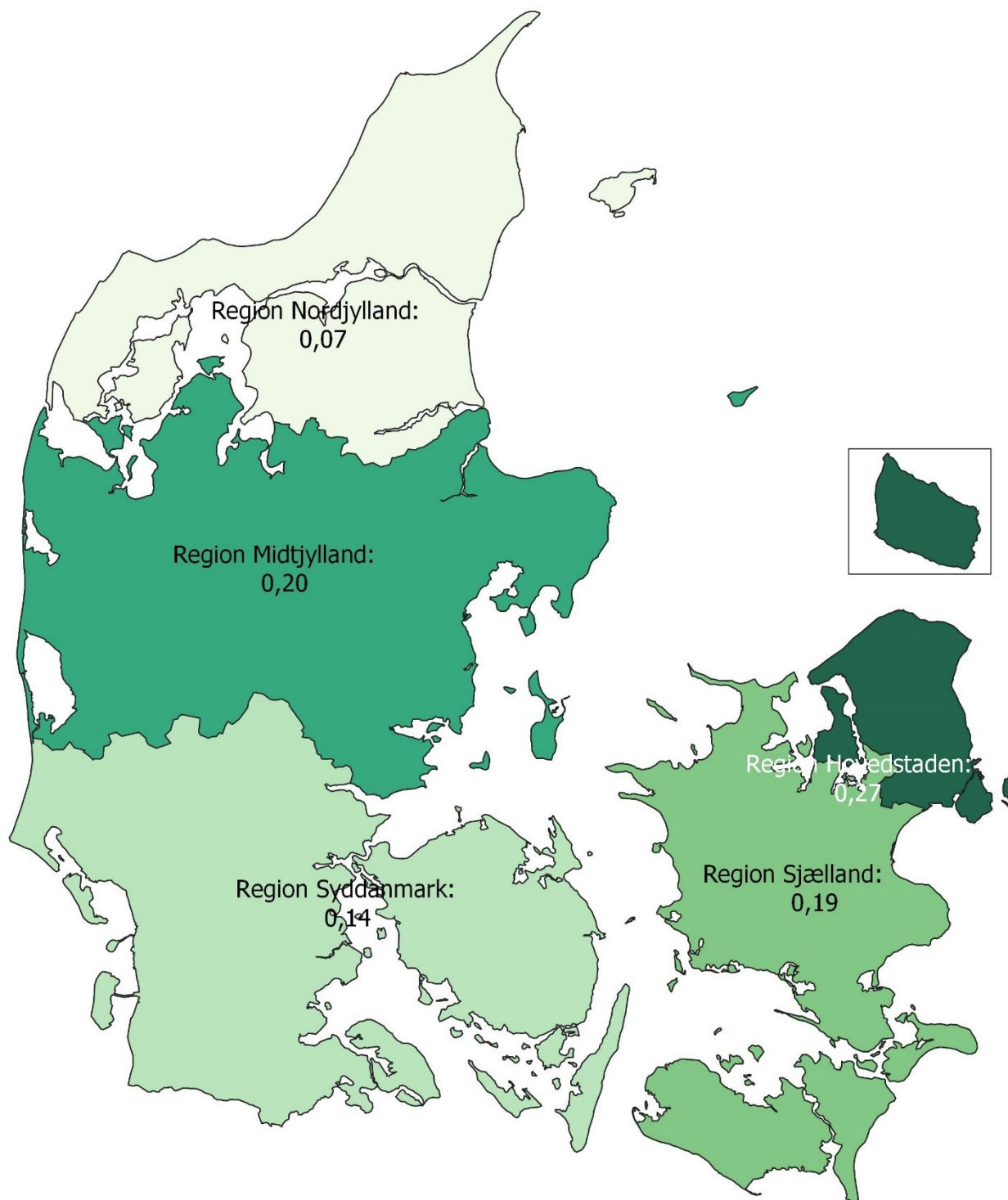
Inddeling af beboerklager	Paragraf
Forbrugsregnskaber	
Varme- og vandregnskaber	LLA § 56
Lejerens betaling til fællesantenne m.v.	LLA § 62
Fraflytning	
Lejers vedligeholdelsespligt/fracflytning	LLA § 29
Tilbagebetaling af depositum m.v.	LLA § 50
Husordenssager	
Husorden – betinget	LLA § 82, stk. 1, nr. 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
Fortsættelse af lejemål	LLA § 71
Fortsættelse 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.



Bilagsfigur 1: Antal beboerklager pr. 100 boliger i regioner, 2021



Note: Indeholder data fra Geodatastyrelsen, Matrikelkortet, WMS-tjeneste.