

BRUKERUNDERSØKELSE

2013

OSLO/AKERSHUS

HORDALAND

SØR- OG NORD- TRØNDELAG

Husleietvist
utvalget



INNHALDSFORTEGNELSE

1	OPPSUMMERING	3
2	INNLEDNING	5
2.1	Opplegg og metode.....	5
2.2	Utvalg	6
2.3	Svarprosent	7
2.4	Feilmarginer	8
2.5	Tabellverket.....	8
3	KOMMENTARER TIL RESULTATENE	9
3.1	Kjennskap til Husleietvistutvalget	9
3.2	Meklingsmøtet i Husleietvistutvalget	9
3.3	Avgjørelsen fattet av Husleietvistutvalget	12
3.4	Kommunikasjon med Husleietvistutvalget	14
3.5	Kommentarer fra respondenter.....	17
	Vedlegg 1 - BRUKERUNDERSØKELSE 2013 - HTU SAMLET	
	Vedlegg 2 - BRUKERUNDERSØKELSE 2013 - HTU OSLO/AKERSHUS	
	Vedlegg 3 - BRUKERUNDERSØKELSE 2013 - HTU SØR- OG NORD- TRØNDELAG	
	Vedlegg 4 - BRUKERUNDERSØKELSE 2013 - HTU HORDALAND	

1. OPPSUMMERING

Undersøkelsen ble gjennomført via et on-line spørreskjema med researchfirmaet QuestBack som samarbeidspartner. Samme undersøkelse ble gjennomført i samme periode i 2011 og 2012.

Resultatene viser at publikum er svært godt fornøyd med HTUs **meklingstilbud**.

75 % krysser av for alternativ 5 og 6 på spørsmål om de synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling. (På en skala fra 1 til 6, hvor 6 er beste svaralternativ).

Saker som ikke forlikes, blir **avgjort** av HTU på samme måte som en ordinær domstol. Når en sak går til avgjørelse er det som regel fordi begge parter mener de har rett, og forventer en avgjørelse i sin favør. Etter avgjørelsen vil det som regel sitte igjen én vinner og én taper. Det er ikke unaturlig at den parten som taper da vil ha et mindre positivt syn på HTUs behandling, og dette fremkommer da også i undersøkelsen. Til tross for dette krysser vel 76% av respondentene av for alternativ 5 og 6 på spørsmål om de totalt sett har tillitt til HTUs behandling av saken etter en avgjørelse. De fleste ser det som en fordel at representanter både fra utleiersiden og leietakersiden har vært med på å avgjøre saken.

HTU har vært særlig opptatt av at en avgjørelse skal være lett å forstå for publikum (kun 10 % av partene hadde bistand av advokat). Svarene viser at 69 % krysser av for alternativ 5 og 6 på at avgjørelsen har vært lett å lese. Dette er mer positivt enn forventet.

På spørsmål om hvordan **kommunikasjonen med HTU** har fungert, gir de fleste uttrykk for at den de hadde kontakt med ga god informasjon og var lett å forstå. Det samme gjelder brevene fra HTU.

Når det gjelder informasjonen på HTUs hjemmeside, ser vi at lanseringen av ny hjemmeside (høsten 2012) har gitt positive resultater. I 2011 var det 56 % som svarte at de fikk den informasjonen de søkte etter på hjemmesiden, det tilsvarende tallet i 2012 og 2013 var vel 62%.

Avslutningsvis kan det konkluderes med at undersøkelsen gir mange verdifulle indikasjoner på hva som fungerer godt og hva som fungerer mindre godt. På denne måten kan undersøkelsen være et bra verktøy for HTU i arbeidet med å videreutvikle og forbedre våre tjenester rettet mot publikum.

2. INNLEDNING

Husleietvistutvalget (HTU) har utført en brukerundersøkelse i perioden 01.09.2013 – 15.12.2013. Formålet med denne undersøkelsen har vært å få en oversikt over hvor fornøyd brukerne av HTU er med den tjenesten som blir levert, og på hvilke områder HTU kan bli bedre. Vi har spesielt lagt vekt på meklingsmøtet, avgjørelsen og kommunikasjonen med HTU.

Kontoret i Oslo åpnet i 2001. Kontorene i Bergen og Trondheim åpnet i 2010.

Kontoret i Oslo behandler husleietvister i Oslo og Akershus.

Fra 01.01.2012 behandlet Bergenskantoret alle husleietvister fra Hordaland og Trondheimskontoret alle husleietvister fra de to Trøndelagsfylkene.

HTU er et domstollignende tvisteløsningsorgan som behandler tvister ved leie av bolig. HTU har som mål å gi tilgang på rask, rimelig og kompetent tvisteløsning i husleiesaker. Tvisteløserne er jurister med særlig kompetanse innen husleierett.

Saksmengden har økt jevnt de siste årene, særlig som følge av utvidelsen til Hordaland og Trøndelagsfylkene i 2012. Ved utgangen av 2013 hadde HTU totalt mottatt 1513 klager. (Oslo og Akershus 880 saker, Hordaland 280 saker og Sør- og Nord- Trøndelag 353 saker). Det tilsvarende antallet i 2012 var 1361. En økning på vel 11%.

2.1 Opplegg og metode

Researchfirmaet QuestBack ble valgt som samarbeidspartner også i 2013. Det er inngått en avtale som omfatter bruk av maler, oppstarts workshop og kvalitetssikring. Undersøkelsen er utført via et online spørreskjema.

Rådgiver Anne Cecilie Waage fra HTUs kontor i Bergen har vært prosjektleder.

Brukeren ble kontaktet via sin e-postadresse som de selv hadde oppgitt til HTU. For mottaker tok det ca. 2-3 minutter å svare på spørsmålene. Fordelen med e-postutsendelser via QuestBack er at respondenten kan velge å svare anonymt.

Det var utlovet en vinnerpremie til en av deltakerne ved loddtrekning for å sikre en høyest mulig svarprosent.

Denne type undersøkelse gir best veiledning når den blir gjennomført flere ganger, fordi man da kan se utviklingen i publikums tilbakemeldinger. Samme undersøkelse ble utført i samme periode i 2011 og 2012.

Svarskalaen som ble brukt var fra 1-6. Hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig. Dette gjør at respondenten må tenke gjennom hva han/hun egentlig mener (ved 1-5 skala er det lett for at respondenten velger 3). Noen av spørsmålene har også "vet ikke" som alternativ.

På siste side i undersøkelsen var det mulig å gi kommentarer – disse vil bli presentert i pkt. 3.5.

For at undersøkelsen skulle tilpasses den enkelte respondent best mulig, er det lagt inn routing (direkte videreføring til et annet spørsmål) i en del av spørsmålene. Der dette er benyttet, er dette også kommentert.

Noen av spørsmålene var det obligatorisk å svare på, og på enkelte av spørsmålene kunne det velges flere svaralternativer.

I denne rapporten vil vi ta utgangspunkt i HTU som en enhet (Oslo/Akershus, Hordaland og Sør- og Nord- Trøndelag i èn og samme rapport). I noen av spørsmålene har det vært nødvendig komme med kommentarer til hvert enkelt kontor.

Det er kjørt et tabellsett for hvert enkelt kontor og en hovedtabell hvor dataene er samlet. Undersøkelsen er i sin helhet vedlagt denne rapporten – vedlegg 1-4. Som det fremgår av punkt 2.4 er det kommet svært få svar fra trøndelagsfylkene, og resultatene fra disse fylkene bør derfor ikke tolkes isolert.

2.2 Utvalg

De som fikk oversendt undersøkelsen var parter som har avsluttet saker i Husleietvistutvalget i perioden 01.09.2013 – 15.12.2013. At en sak er avsluttet vil si at saken

enten er avgjort ved forlik etter avholdt meklingsmøte, saken er trukket eller at saken er avgjort av utvalget ved vedtak. Totalt ble det sendt ut 256 spørreskjemaer.

Tabellen viser hvor mange svar HTU har mottatt fordelt pr kontor:

1. Hvilket HTU kontor behandlet saken din ?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Hordaland	45,7 %	43
2 Oslo og Akershus	45,7 %	43
3 Sør- og Nord- Trøndelag	8,5 %	8
Total		94

2.3 Svarprosent

Det ble sendt ut 256 spørreskjemaer i perioden 01.09.2013 – 15.12.2013. Dette er 185 færre enn i 2012, men omtrent like mange som i 2011. De fleste som har inngitt svar i denne undersøkelsen er klagere (de som har sendt inn klagen). En større andel av de som er innklaget til HTU har vi ikke korrespondert direkte med i saksbehandlingen, da de enten oppholder på ukjent adresse eller unnlater bevisst å tilbakemelde på henvendelser. Klagen og avgjørelsen er gjerne forkynt via stevnevitne. De som vi ikke har oppnådd direkte kontakt med, har vi heller ikke hatt mulighet til å innhente e-postadresser fra.

Det er ikke spurt direkte om respondenten er klager eller innklaget. For å få et bilde av dette kan vi imidlertid se på spørsmål 11.

17. Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Sendt klagen til forliksrådet	55,3%	52
2 Unnlatt å forfølge saken	3,2%	3
3 Det var ikke jeg som sendte inn klagen	23,4%	22
1 Vet ikke	18,1%	17
Total		94

58,5 % av svarene er sendt inn av klager og 23 % av svarene er kommet inn av innklaget (alternativ 1 og 2 er klagere). De som svarte "vet ikke" er det knyttet noe usikkerhet til om er klager eller innklaget.

Vi mottok 94 svar – 11 stk. meldte seg av undersøkelsen.

Svarprosenten totalt ble dermed ca. 37 %.

Dette er en lavere svarprosent enn vi hadde håpet på, men tilfredsstillende nok til at HTU kan bruke tallene til å få en indikasjon på hva brukerne mener om saksbehandlingen.

Vi antar at de fleste som ikke har tatt seg bryet med å svare, heller ikke har hatt så sterke meninger om HTUs saksbehandling. Det er derfor grunn til å tro at undersøkelsen viser en viss overhyppighet av de som er klart positive eller klart negative til den behandlingen de har fått. Bortsett fra det antar vi at holdninger og synspunkter ikke er så forskjellig mellom de som har svart og de som ikke har svart. Vi velger derfor å betrakte resultatene som høyst brukbare indikasjoner på hva brukerne mener om HTU. Det ble sendt ut én purring til de som ikke valgte å svare ved første utsendelse.

2.4 Feilmarginer

Det kan være større sannsynlighet for feil i tallmaterialet for kontoret i Sør- og Nord-Trøndelag da det ikke foreligger mer enn 8 svar fra disse fylkene. Noe av bakgrunnen for dette er at det i den aktuelle perioden kom svært mange saker fra Trondheim Kommune. Trondheim Kommune mottok likevel kun ett spørreskjema.

2.5 Tabellverket

I tabellverket til denne rapporten presenteres svarfordelingene på samtlige spørsmål i prosent og i den rekkefølge spørsmålene er stilt. Tabellene er gitt et nummer i henhold til spørsmålsnummeret i spørreskjemaet i undersøkelsen. I kolonnen «verdi» finner vi det antall som har svart et av alternativene 1-6.

3. KOMMENTARER TIL RESULTATENE

I det følgende skal vi kommentere resultatene fra undersøkelsen spørsmål for spørsmål, slik at man kan tilegne seg hovedresultatene uten å gå til tabellverket som er vedlagt. Vi vil legge vekt på å presentere alle hovedtall av interesse og kommentere spesielt de tilfeller hvor sentrale undergrupper viser interessante avvik fra totalen. Tabellverket er velegnet for mer inngående studier av de enkelte spørsmål, og bør selvfølgelig studeres for dypere analyser av f.eks. forskjeller i svar fra klager og innklaget og fra det enkelte kontor.

I hovedsak vil vi følge rekkefølgen i spørreskjemaet som er sendt ut.

Noen spørsmål blir ikke kommentert.

3.1 Kjennskap til Husleietvistutvalget

I dette spørsmålet er vi interessert i å få svar på hvordan respondenten / brukeren kom i kontakt med HTU.

2. Jeg kjente til HTU før saken min ble behandlet

Alternativer	Prosent
1 JA	54%
2 NEI	46%
Total	100%

Svarene viser at over halvparten av respondentene kjente til HTU på forhånd.

Disse tallene representerer alle 3 kontorene. Hele undersøkelsen er vedlagt (vedlegg 1 - 4) spesifisert på de enkelte kontor. I Oslo/Akershus har HTU eksistert i 11 år, mens kontoret i Hordaland og Sør og Nord- Trøndelag åpnet i 2010. Det er da naturlig at flere har kjennskap til HTU i Oslo/Akershus.

3.2 Meklingsmøtet i Husleietvistutvalget

Husleietvistutvalget tilbyr å løse tvister mellom leietakere og utleiere ved et meklingsmøte. Dette tilbudet er frivillig. Det er kun i de sakene hvor det foreligger et tilsvar fra innklaget at dette tilbudet gis. Blir partene enige, inngås det et forlik. Et forlik vil ofte være en bedre og mer fleksibel løsning enn en avgjørelse, fordi partene har valgt løsningen selv.

Dersom det ikke foreligger tilsvar blir det ikke kalt inn til mekling.

Brukeren fikk spørsmål om det ble meklet i saken og for de som svarte "nei" fikk de dette tilleggsspørsmålet.

5. Hva er grunnen til at det ikke ble meklet i saken din ?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Jeg ønsket ikke mekling	16,7%	11
2 Motparten ønsket ikke mekling	21,7%	16
3 Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	43,3%	39
4 Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	3,3%	2
5 Annet, spesifiser her	15%	19
Total		60

Som det fremkommer av tabellen her er det klart at det i mange saker ikke blir innkalt til mekling fordi innklaget ikke sender inn tilsvar - totalt 43 %. Dette spørsmålet kan også sees i sammenheng med pkt. 2.3 svarprosent – de som forholder seg passiv og ikke velger å svare på henvendelser fra HTU. 15 % svarte andre alternativer enn 1-4.

For de som valgte alternativ 5 hadde de mulighet til å spesifisere hva begrunnelsen var. Flertallet har svart at de ikke ønsket å møte den andre parten i saken.

I de sakene det blir avholdt meklingsmøte er det også av interesse å se hva brukeren mener om selve meklingsmøtet og gjennomføringen av det. Undersøkelsen var bygget opp slik at det var kun de som svarte at de hadde møtt til mekling som fikk disse spørsmålene (routing). Det var 3 påstander det måtte tas stilling til.

7. Mekler gjorde en god jobb

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	3,4%	1
2	10,3 %	3
3	6,9 %	2
4	3,4 %	1
5	24,1 %	7
Helt enig 6	51,7 %	15
Vet ikke	0,0 %	0
Total		29

8. Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	3,6 %	1
2	0 %	0
3	0 %	0
4	10,7 %	3
5	25 %	7
Helt enig 6	57,1 %	16
Vet ikke	3,6 %	1
Total		28

9. Jeg syntes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	7,1 %	2
2	7,1%	2
3	3,6%	1
4	3,6%	1
5	28,6%	8
Helt enig 6	46,8%	13
Vet ikke	3,6%	1
Total		28

Dette resultatet viser at de som fikk tilbud om mekling, og som valgte å stille på møtet hadde en positiv opplevelse av dette. Dette kan sees i sammenheng med forliksprosenten HTU oppnår i de sakene det er gjennomført mekling. Forliksprosenten er høy og de aller fleste opplever et forlik som positivt.

Forliksprosent i HTU 2013 (per 31.12.2013)

Kontor / sted	Meklet	Antall forlik	Forliksprosent
OSLO OG AKERSHUS	180	139	77 %
HORDALAND	65	56	86 %
SØR- OG – NORD TRØNDELAG	47	34	72 %
TOTALT ALLE KONTORER	295	229	78 %

Vel 80 % krysser av for de to høyeste svaralternativene for at de synes mekling er en god måte å løse tvister på i underkant av 4 % krysser av for det laveste alternativet. I 2012 var det tilsvarende tallet 73% og 2,5%. Det er også en høy andel som gir uttrykk for at HTU har et profesjonelt opplegg for mekling og som syntes mekleren gjorde en god jobb.

3.3 Avgjørelsen fattet av Husleietvistutvalget

I de sakene der det ikke foreligger tilsvarende svar, mekling ikke ønskes eller meklingen ikke fører til forlik, blir saken avgjort av HTU. Dette spørsmålet skulle kun besvares av de som var i denne målgruppen (routing).

Avgjørelsen treffes på grunnlag av sakens dokumenter. Utvalget består av en saksleder som er jurist og er ansatt i HTU og to utvalgsmedlemmer fra henholdsvis leiersiden og utleiersiden som er oppnevnt av Kommunal- og regionaldepartementet.

Utvalgsmedlemmene skal være nøytrale. Avgjørelsen får virkning som en dom hvis ikke saken bringes inn for tingretten innen en måned. Det ble stilt 3 spørsmål om selve avgjørelsen hvor brukeren måtte ta stilling til selve avgjørelsen og til HTUs' bruk av utvalgsmedlemmer i saksbehandlingen.

I motsetning til forlik hvor begge parter gjerne føler seg som "vinnere", vil det etter en avgjørelse som regel sitte igjen en vinner og en taper. Når en sak går til avgjørelse, er det

som regel fordi begge parter mener de har rett og forventer en avgjørelse i sin favør. Det er ikke unaturlig at den parten som taper da vil ha et mindre positivt syn på HTUs behandling.

11. Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese:

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	4,5%	3
2	3,0%	2
3	7,5%	5
4	14,9%	10
5	23,9%	16
Helt enig 6	44,8%	30
Vet ikke	1,5%	1
Total		67

HTU har vært oppmerksom på at avgjørelsene skal ha en form og et språk som er enkelt å forstå, da noen opplever det å forholde seg til juridisk språkbruk som vanskelig. De aller fleste parter blir ikke bistått av advokat. Vi er fornøyd med at nesten 45 % av respondentene er helt enig med at avgjørelsene er lett å lese (svaralternativ 6).

12. Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet:

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	10,4%	7
2	7,5%	5
3	6,0%	4
4	13,4%	9
5	20,9%	14
Helt enig 6	40,3%	27
Vet ikke	1,5%	1
Total		67

Resultatene her kan også sees i sammenheng med utfallet i saken. De som ikke får medhold i sitt krav eller som blir idømt å betale motparten en erstatning etc. vil selvsagt ikke være særlig fornøyd med avgjørelsen. I spørsmål 12 ser vi denne tendensen ganske klart. Av 67 respondenter er 10,4 % helt uenig i at avgjørelsen er godt begrunnet.

13. Det er positivt at representanter fra utleiersiden og leietakersiden er med på å avgjøre saken min:

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	0%	0
2	0%	0
3	4,5%	3
4	12,1%	8
5	16,7%	11
Helt enig 6	45,5%	30
Vet ikke	21,2%	14
Total		66

14. Min tillitt til HTU – Totalt sett har jeg tillitt til HTU sin behandling av saken min:

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	5,6%	5
2	7,9%	7
3	5,6%	5
4	4,5%	4
5	32,8%	29
Helt enig 6	43,8%	39
Total		89

Flertallet har tillitt til HTU etter at saken deres er ferdigbehandlet. Det forhold at partsrepresentanter fra både leier- og utleiersiden deltar i utvalget, bidrar til å øke tilliten. 43,8 % sier seg helt enig i at dette.

3.4 Kommunikasjon med Husleietvistutvalget

Noen brukere har behov for informasjon før de leverer inn en klage til HTU, eller underveis i prosessen. Noen velger å søke opp denne informasjonen via internett, HTU har sin egen hjemmeside www.htu.no. På hjemmesiden finner brukeren generell informasjon om saksgang med mer. Her ligger det også en mal på et klageskjema som kan benyttes ved innsending av en ny klage til HTU.

19. Kommunikasjon – jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	4,4%	4
2	4,4%	4
3	13,2%	12
4	13,2%	12
5	24,2%	22
Helt enig 6	25,3%	23
Vet ikke	15,4%	14
Total		91

I oktober 2012 ble den nye hjemmesiden lansert. Undersøkelsen fra 2011 viste at det var et behov for å bedre HTUs hjemmesider. Den nye nettsiden er mer brukervennlig og lettere å navigere i. I 2011 var 19,3% helt enig i at de fikk den informasjonen de søkte etter, i 2012 var det 9,9% og i 2013 er dette steget til 25,3%.

Noen brukere velger gjerne å ta direkte kontakt med HTU via telefon eller personlig oppmøte på et av kontorene. En del korrespondanse foregår også via brev / e-post. HTU ønsker i denne undersøkelsen å få klarhet i hvordan brukeren opplever denne kontakten med HTU, om de får den hjelpen de trenger og om forståelsen av innholdet i brevene som sendes ut. Respondenten måtte ta stilling til 5 utsagn som omhandlet kommunikasjonen med HTU.

20. Kommunikasjon – jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	0%	0
2	7,7%	7
3	5,5%	5
4	4,4%	4
5	29,7%	27
Helt enig 6	40,7%	37
Vet ikke	12,1%	11
Total		91

Dette spørsmålet blir en helhetsvurdering av både telefonisk kontakt og kontakt ved oppmøte på et av kontorene. HTU ønsker å hjelpe de som tar kontakt på best mulig måte og resultatene her viser at brukeren er stort sett er meget godt fornøyd med den hjelpen de får. Ca. 11 % er imidlertid lite fornøyd (1-3). Til sammenligning var svaret 20 % i 2011 og 14% i 2012.

21. Kommunikasjon - den jeg var i kontakt med var lett å forstå

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	2,2%	2
2	2,2%	2
3	6,6%	6
4	3,3%	3
5	20,9%	19
Helt enig 6	52,7%	48
Vet ikke	12,1%	11
Total		91

Det kan være mye å sette seg inn i dersom man ikke har vært part i lignende tvister tidligere. De som tar kontakt har ofte mange spørsmål og søker derfor hjelp hos HTU. Slutningen her må være at de fleste er godt fornøyd med den hjelpen de får, og at de også forstår det som blir formidlet til dem.

22. Kommunikasjon – Brevene fra HTU er lett å forstå

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	1,1%	1
2	1,1%	1
3	10,9%	10
4	14,1%	13
5	20,7%	19
Helt enig 6	48,9%	45
Vet ikke	3,3%	3
Total		92

Fra klagen mottas til den er avsluttet sendes det ut en del brev fra HTU. Brevene er lagret hos HTU som maler og de samme malene benyttes på alle 3 kontorene. HTU har vært

oppmerksom på at en del av brukerne synes brevene er tungt formulert og at det benyttes ord og faguttrykk som kan være vanskelig å forstå. I 2012 valgte HTU å endre malene for å gjøre de mer forståelige og lettleste. I 2012 svarte 36% i at de var helt enige i at brevene var lette og forstå. Det tilsvarende tallet er 49% i 2013. Dette er en klar forbedring.

3.5 Kommentarer fra respondenter

Som siste del i undersøkelsen fikk respondenten mulighet til å komme med kommentarer og synspunkter. Dette var ikke et obligatorisk spørsmål. Vi har likevel mottatt mange verdifulle tilbakemeldinger. Det er kanskje grunn til å tro at de som svarer her er de som enten er veldig positive til HTU eller veldig negative. Kommentarene er lagt ved hver enkelt rapport fra de ulike kontorene i vedlegg 1 – 4.

Vedlegg 1

Brukerundersøkelse 2013 - Samlet

1. Hvilket HTU kontor behandlet saken din ?

Navn	Prosent
Hordaland	45,7%
Oslo/Akershus	45,7%
Nord/Sør Trøndelag	8,5%
N	94

2. Jeg kjente til HTU før saken min ble behandlet ?

Navn	Prosent
JA	54,3%
NEI	45,7%
N	94

3. Jeg har vært part i en sak hos HTU tidligere

Navn	Prosent
JA	19,1%
NEI	80,9%
N	94

4. Møtte du til mekling i saken din hos HTU ?

Navn	Prosent
Ja, og vi inngikk forlik	23,4%
Ja, men vi inngikk IKKE forlik, så saken ble senere avgjort av HTU	7,4%
Nei, saken ble avgjort av HTU	63,8%
Nei, saken ble trukket	5,3%
N	94

5. Hva er grunnen til at det ikke ble meklet i saken din?

Navn	Prosent
Jeg ønsket ikke mekling	16,7%
Motparten ønsket ikke mekling	21,7%
Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	43,3%
Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	3,3%
Annet, spesifiser her	15,0%
N	60

6. Meklingsmøte

Vi vil nå komme med en del utsagn vi vil at du tar standpunkt til. Du skal kun svare på de utsagnene som er aktuell for din sak. Velg "vet ikke" dersom det ikke er aktuelt for din sak.

7. Mekler gjorde en god jobb

Navn	Prosent
Helt uenig 1	3,4%
2	10,3%
3	6,9%
4	3,4%
5	24,1%
Helt enig	51,7%
6	
Vet ikke	0,0%
N	29

8. Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på

Navn	Prosent
Helt uenig 1	3,6%
2	0,0%
3	0,0%
4	10,7%
5	25,0%
Helt enig	57,1%
6	
Vet ikke	3,6%
N	28

9. Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling

Navn	Prosent
Helt uenig 1	7,1%
2	7,1%
3	3,6%
4	3,6%
5	28,6%
Helt enig	46,4%
6	
Vet ikke	3,6%
N	28

10. Avgjørelsen

Vi vil nå komme med en del utsagn vi vil at du tar standpunkt til. Du skal kun svare på de utsagnene som er aktuell for din sak. Velg "vet ikke" dersom det ikke er aktuelt for din sak.

11. Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese

Navn	Prosent
Helt uenig 1	4,5%
2	3,0%
3	7,5%
4	14,9%
5	23,9%
Helt enig	44,8%
6	
Vet ikke	1,5%
N	67

12. Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet

Navn	Prosent
Helt uenig 1	10,4%
2	7,5%
3	6,0%
4	13,4%
5	20,9%
Helt enig	40,3%
6	
Vet ikke	1,5%
N	67

13. Det er positivt at representanter fra utleiersiden og leietakersiden er med på avgjøre saken min

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	0,0%
3	4,5%
4	12,1%
5	16,7%
Helt enig	45,5%
6	
Vet ikke	21,2%
N	66

14. Min tillit til HTU

Navn	Prosent
Helt uenig 1	5,6%
2	7,9%
3	5,6%
4	4,5%
5	32,6%
Helt enig	43,8%
6	
N	89

15. Totalt sett har jeg tillit til HTU sin behandling av saken min

Navn	Prosent
Helt uenig 1	5,6%
2	7,9%
3	5,6%
4	4,5%
5	32,6%
Helt enig	43,8%
6	
N	89

16. Har du erfaring med klager til forliksrådet ?

Navn	Prosent
Ja	33,0%
Nei	67,0%
N	94

17. Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg

Navn	Prosent
Sendt klagen til forliksrådet	55,3%
Unnlatt å forfølge saken	3,2%
Det var ikke jeg som sendte inn klagen	23,4%
Vet ikke	18,1%
N	94

18. KOMMUNIKASJON

KOMMUNIKASJON

19. Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU

Navn	Prosent
Helt uenig 1	4,4%
2	4,4%
3	13,2%
4	13,2%
5	24,2%
Helt enig 6	25,3%
Vet ikke	15,4%
N	91

20. Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	7,7%
3	5,5%
4	4,4%
5	29,7%
Helt enig 6	40,7%
Vet ikke	12,1%
N	91

21. Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå

Navn	Prosent
Helt uenig 1	2,2%
2	2,2%
3	6,6%
4	3,3%
5	20,9%
Helt enig 6	52,7%
Vet ikke	12,1%
N	91

22. Brevene fra HTU er lett å forstå

Navn	Prosent
Helt uenig 1	1,1%
2	1,1%
3	10,9%
4	14,1%
5	20,7%
Helt enig 6	48,9%
Vet ikke	3,3%
N	92

23. Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god

Navn	Prosent
Helt uenig 1	4,3%
2	2,2%
3	6,5%
4	8,6%
5	23,7%
Helt enig 6	51,6%
Vet ikke	3,2%
N	93

24. Eventuelle kommentarer

Det tok litt lang tid før avgjørelsen kom ca 3 mnd etter at saken var ferdig forberedt. Men i denne saken var det kanskje naturlig pga sakens karakter

Det oppleves som bra saksbehandling fra ståstedet som prosessfullmektig.

- 1) På HTUs sider er det vanskelig å søke på avgjorte saker, det virker som om søkemotoren ikke virker helt som den skal.
- 2) Det hadde vært en fordel om dere kunne slå sammen sidene "Hva skjer med saken", og FAQ. Her står det forskjellige ting bl.a. mht bevisførsel og informasjon om partsmøte. Det hadde vært en fordel om informasjonen på FAQ også ble inkludert i "Hva skjer med saken".
- 3) Sender du inn begjæring om heving må du krysse av for at du har sendt advarsel til leietaker. Det er ikke nødvendig å ha sendt inn advarsel ved betalingsmislighold. Dette burde rettes opp.
- 4) Ellers fornøyd med HTU, de ansatte er tålmodige og forklarer godt hva som skjer med saken. Men hele prosessen tar veldig lang tid.

Tok litt lang tid å vente på svar på klagen.

Trykket feil med saker hos forliksrådet....har ingen erfaring! Elles må jeg si jeg har fått svar på alle spørsmål ved tidligere kontakt med dere

Virker for meg som at saken var komplisert og at husleietvistutvalget tok en litt for rask slutning i saken. Saken gikk over lang tid, ca ett år, ble en forferdelig belastning. Vi angret i så måte på at det var verdt pengene. Vi gikk stort i tap på leieforholdet, og andre objektive personer i saken syntes saken var helt klar i vår favør. Vi ble møtt på alle punktene, men det økonomiske erstatningen ble kraftig nedjustert.

saken er anket til tingretten

helt greit. litt lang behandlingstid. mer info opplyst om htu hadde vært greit. tilfeldig att jeg ble kjent med htu.

Det er første gang jeg bruker HTU og er meget fornøyd med behandlingen av saken min. Flott at et slikt utvalg eksisterer!

Alt er ok

HTU burde ha lagt til grunn bevismaterialet. Hvis HTU hadde gjort det ville jeg blitt frikjent. HTU opptrådte partisk med utleier.

Jeg hadde ingen mulighet til å klage på avgjørelsen eller be HTU om å begrunne hvorfor de ikke forhold til det faktiske bevismaterialet. HTU er veldig opptatt av å gi utleier medhold.

Dersom du ikke har mulighet til å få veiledning fra en advokat som vil ivareta dine interesser som leietaker da er løpet kjørt hos HTU.

HTU bør gi en bedre begrunnelse for hvorfor de fatter en avgjørelse på skjønnsmessig vurdering når all juridisk bevismaterialet taler for at leietaker har rett.

Jeg har bare inntrykk av at HTU vi gå langt for at utleier skal få medhold selv om de ikke har rett.

Min advokat hadde veiledet meg dersom han ikke hadde gjort det ville HTU gjort alt for at utleier skulle få medhold på sitt urimelige og falske krav.

medhold de vil derfor ikke opptre nøytral.

Positivt over rasket . At det finnes slike innstanser

Tok veldig lang tid

Eneste negative med behandlingen var den lange saksbehandlingstiden, som klart oversteg veiledende saksbehandlingstid

Saksgangen tok lengre tid enn hos Namsmannen. Skuffet over at HTU ikke tok kontakt for den dokumentasjonen som de refererte til i de punktene som ikke gikk i min favør. Ante ikke at de ønsket mer info om enkelte punkter. Det må bli bedre i fremtiden.

Takknemlig for hjelp hos dere!!

I avgjørelsen og begrunnelsen av saken var det ikke tatt stilling til hvem som skulle dekke saksomkostninger fra HTU, da det var glemt å krysse av for dette i begjæringen. Jeg kunne ønsket at dette spørsmålet allikevel ble behandlet, eller at en ble kontaktet for å bekrefte om en ønsker dette behandlet eller ikke, ettersom det vil være helt naturlig at klageren også ønsker dekket disse utgiftene i en tvistesak.

Takker for svært Smilende & Hyggelige mennesker som Jobber i Husleietvist utvalget

HTU fremsto som svært uprofesjonelle, rotete og snarrådige. Saken ble behandlet i løpet av litt over dobbelt så lang tid som forespeilet av HTU sine hjemmesider (sendt inn i april, avgjort i oktober) - latterlig. Ellers fremsto avgjørelsen som dårlig begrunnet og overfladisk behandlet. Sett under ett fremstår behandlingen i HTU som svært slett arbeid, med medarbeidere som bare klarer å si "det er umulig å si når fremgang vil finne sted" og en bedømmelsesevne som er rett under par. Neste gang vil vi unngå HTU for enhver pris.

jeg takker for en god saksbehandling og for imøtekommenhet når jeg har tatt kontakt.

meget høflig og behjlelige hilsen en som var leietaker

Takk for hjelp

Det tok veldig lang tid (nesten åtte måneder) å få saken behandlet. Det har ført til høyere tap på min side, grunnet rentekostnader. Jeg purret flere ganger, men fikk ingen informasjon om hvorfor det tok så lang tid, eller når jeg kunne forvente å få svar. Jeg opplever i tillegg at mine tilsvare ikke har blitt lagt vekt på i avgjørelsen. Da vi var til mekling, uttrykte meklerin seg (både verbalt og kroppsspråklig) på en måte som viste at hun representerte én side av saken. Stor sett er jeg skuffet over behandlingen av saken, og har mistet tillitt til HTU som rettferdig instans. Jeg kommer ikke til å bruke HTU igjen.

Leit at saker blir gjennomført med en gang fristen for dokumentasjon er forbi. I min sak var det posten sin skyld at min dokumentasjon kom for sent, noe som hadde en negativ virkning på min sak.

På et vis skulle j ønske at det var en form for kontakt underveis i arbeidet deres- utsjekking av fakta, spørsmål dere evt hadde t oss som klagere der hvor saken ik var godt nok belyst, men j ser at det også blir vanskelig i forhold t det å skulle være en nøytral part. Selvfølgelig tok også saken utrolig lang tid og her kunne j tenkt meg kontakt underveis. Alt i alt er j godt fornøyd og glad for dette hjelpeapparatet når man befinner seg i en uløselig situasjon og har vært uheldig med leietakerne sine. takk;)

Saksbehandlingstiden er altfor lang, nærmere 10 mnd i mitt tilfelle.

Vedlegg 2

Brukerundersøkelse 2013 – Oslo/Akershus

1. Hvilket HTU kontor behandlet saken din ?

Navn	Prosent
Hordaland	0,0%
Oslo/Akershus	100,0%
Nord/Sør Trøndelag	0,0%
N	43

2. Jeg kjente til HTU før saken min ble behandlet ?

Navn	Prosent
JA	46,5%
NEI	53,5%
N	43

3. Jeg har vært part i en sak hos HTU tidligere

Navn	Prosent
JA	16,3%
NEI	83,7%
N	43

4. Møtte du til mekling i saken din hos HTU ?

Navn	Prosent
Ja, og vi inngikk forlik	27,9%
Ja, men vi inngikk IKKE forlik, så saken ble senere avgjort av HTU	9,3%
Nei, saken ble avgjort av HTU	51,2%
Nei, saken ble trukket	11,6%
N	43

5. Hva er grunnen til at det ikke ble meklet i saken din?

Navn	Prosent
Jeg ønsket ikke mekling	27,3%
Motparten ønsket ikke mekling	13,6%
Motparten svarte ikke på klagen , så vi fikk ikke tilbud om mekling	45,5%
Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	0,0%
Annet, spesifiser her	13,6%
N	22

6. Meklingsmøte

Vi vil nå komme med en del utsagn vi vil at du tar standpunkt til. Du skal kun svare på de utsagnene som er aktuell for din sak. Velg "vet ikke" dersom det ikke er aktuelt for din sak.

7. Mekler gjorde en god jobb

Navn	Prosent
Helt uenig 1	6,3%
2	12,5%
3	6,3%
4	6,3%
5	18,8%
Helt enig	50,0%
6	
Vet ikke	0,0%
N	16

8. Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på

Navn	Prosent
Helt uenig 1	6,7%
2	0,0%
3	0,0%
4	6,7%
5	26,7%
Helt enig	53,3%
6	
Vet ikke	6,7%
N	15

9. Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling

Navn	Prosent
Helt uenig 1	6,7%
2	6,7%
3	6,7%
4	6,7%
5	13,3%
Helt enig	53,3%
6	
Vet ikke	6,7%
N	15

10. Avgjørelsen

Vi vil nå komme med en del utsagn vi vil at du tar standpunkt til. Du skal kun svare på de utsagnene som er aktuell for din sak. Velg "vet ikke" dersom det ikke er aktuelt for din sak.

11. Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese

Navn	Prosent
Helt uenig 1	3,8%
2	3,8%
3	11,5%
4	11,5%
5	19,2%
Helt enig	46,2%
6	
Vet ikke	3,8%
N	26

12. Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet

Navn	Prosent
Helt uenig 1	15,4%
2	3,8%
3	7,7%
4	11,5%
5	15,4%
Helt enig	42,3%
6	
Vet ikke	3,8%
N	26

13. Det er positivt at representanter fra utleiersiden og leietakersiden er med på avgjøre saken min

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	0,0%
3	4,0%
4	4,0%
5	24,0%
Helt enig	40,0%
6	40,0%
Vet ikke	28,0%
N	25

14. Min tillit til HTU

Navn	Prosent
Helt uenig 1	10,5%
2	5,3%
3	0,0%
4	2,6%
5	28,9%
Helt enig	52,6%
6	52,6%
N	38

15. Totalt sett har jeg tillit til HTU sin behandling av saken min

Navn	Prosent
Helt uenig 1	10,5%
2	5,3%
3	0,0%
4	2,6%
5	28,9%
Helt enig	52,6%
6	52,6%
N	38

16. Har du erfaring med klager til forliksrådet ?

Navn	Prosent
Ja	27,9%
Nei	72,1%
N	43

17. Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg

Navn	Prosent
Sendt klagen til forliksrådet	55,8%
Unnlatt å forfølge saken	2,3%
Det var ikke jeg som sendte inn klagen	23,3%
Vet ikke	18,6%
N	43

18. KOMMUNIKASJON

KOMMUNIKASJON

19. Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU

Navn	Prosent
Helt uenig 1	4,9%
2	7,3%
3	12,2%
4	12,2%
5	17,1%
Helt enig	31,7%
6	
Vet ikke	14,6%
N	41

20. Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	7,5%
3	5,0%
4	7,5%
5	27,5%
Helt enig	42,5%
6	
Vet ikke	10,0%
N	40

21. Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå

Navn	Prosent
Helt uenig 1	5,0%
2	2,5%
3	2,5%
4	2,5%
5	22,5%
Helt enig 6	52,5%
Vet ikke	12,5%
N	40

22. Brevene fra HTU er lett å forstå

Navn	Prosent
Helt uenig 1	2,4%
2	0,0%
3	9,8%
4	17,1%
5	19,5%
Helt enig 6	43,9%
Vet ikke	7,3%
N	41

23. Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god

Navn	Prosent
Helt uenig 1	7,1%
2	2,4%
3	2,4%
4	4,8%
5	21,4%
Helt enig 6	54,8%
Vet ikke	7,1%
N	42

24. Eventuelle kommentarer

Det oppleves som bra saksbehandling fra ståstedet som prosessfullmektig.

- 1) På HTUs sider er det vanskelig å søke på avgjorte saker, det virker som om søkemotoren ikke virker helt som den skal.
- 2) Det hadde vært en fordel om dere kunne slå sammen sidene "Hva skjer med saken", og FAQ. Her står det forskjellige ting bl.a. mht bevisførsel og informasjon om partsmøte. Det hadde vært en fordel om informasjonen på FAQ også ble inkludert i "Hva skjer med saken".
- 3) Sender du inn begjæring om heving må du krysse av for at du har sendt advarsel til leietaker. Det er ikke nødvendig å ha sendt inn advarsel ved betalingsmislighold. Dette burde rettes opp.
- 4) Ellers fornøyd med HTU, de ansatte er tålmodige og forklarer godt hva som skjer med saken. Men hele prosessen tar veldig lang tid.

saken er anket til tingretten

Alt er ok

HTU burde ha lagt til grunn bevismaterialet. Hvis HTU hadde gjort det ville jeg blitt frikjent. HTU opptrådte partisk med utleier.

Jeg hadde ingen mulighet til å klage på avgjørelsen eller be HTU om å begrunne hvorfor de ikke forhold til det faktiske bevismaterialet. HTU er veldig opptatt av å gi utleier medhold.

Dersom du ikke har mulighet til å få veiledning fra en advokat som vil ivareta dine interesser som leietaker da er løpet kjørt hos HTU.

HTU bør gi en bedre begrunnelse for hvorfor de fatter en avgjørelse på skjønnsmessig vurdering når all juridisk bevismaterialet taler for at leietaker har rett. Jeg har bare inntrykk av at HTU vi gå langt for at utleier skal få medhold selv om de ikke har rett. Min advokat hadde veiledet meg dersom han ikke hadde gjort det ville HTU gjort alt for at utleier skulle få medhold på sitt urimelige og falske krav.

medhold de vil derfor ikke opptre nøytral.

Positivt over rasket . At det finnes slike innstanser

Takknemlig for hjelp hos dere!!

HTU fremsto som svært uprofesjonelle, rotete og snarrådige. Saken ble behandlet i løpet av litt over dobbelt så lang tid som forespeilet av HTU sine hjemmesider (sendt inn i april, avgjort i oktober) - latterlig. Ellers fremsto avgjørelsen som dårlig begrunnet og overfladisk behandlet. Sett under ett fremstår behandlingen i HTU som svært slett arbeid, med medarbeidere som bare klarer å si "det er umulig å si når fremgang vil finne sted" og en bedømmelsesevne som er rett under par. Neste gang vil vi unngå HTU for enhver pris.

meget høflig og behjlelige hilsen en som var leietaker

Takk for hjelp

Det tok veldig lang tid (nesten åtte måneder) å få saken behandlet. Det har ført til høyere tap på min side, grunnet rentekostnader. Jeg purret flere ganger, men fikk ingen informasjon om hvorfor det tok så lang tid, eller når jeg kunne forvente å få svar. Jeg opplever i tillegg at mine tilsvare ikke har blitt lagt vekt på i avgjørelsen. Da vi var til mekling, uttrykte mekleren seg (både verbalt og kroppsspråklig) på en måte som viste at hun representerte én side av saken. Stor sett er jeg skuffet over behandlingen av saken, og har mistet tillitt til HTU som rettsferdig instans. Jeg kommer ikke til å bruke HTU igjen.

Vedlegg 3

Brukerundersøkelse 2013 – Nord/ Sør Trøndelag

1. Hvilket HTU kontor behandlet saken din ?

Navn	Prosent
Hordaland	0,0%
Oslo/Akershus	0,0%
Nord/Sør Trøndelag	100,0%
N	8

2. Jeg kjente til HTU før saken min ble behandlet ?

Navn	Prosent
JA	62,5%
NEI	37,5%
N	8

3. Jeg har vært part i en sak hos HTU tidligere

Navn	Prosent
JA	37,5%
NEI	62,5%
N	8

4. Møtte du til mekling i saken din hos HTU ?

Navn	Prosent
Ja, og vi inngikk forlik	12,5%
Ja, men vi inngikk IKKE forlik, så saken ble senere avgjort av HTU	0,0%
Nei, saken ble avgjort av HTU	87,5%
Nei, saken ble trukket	0,0%
N	8

5. Hva er grunnen til at det ikke ble meklet i saken din?

Navn	Prosent
Jeg ønsket ikke mekling	14,3%
Motparten ønsket ikke mekling	14,3%
Motparten svarte ikke på klagen , så vi fikk ikke tilbud om mekling	57,1%
Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	14,3%
Annet, spesifiser her	0,0%
N	7

6. Meklingsmøte

Vi vil nå komme med en del utsagn vi vil at du tar standpunkt til. Du skal kun svare på de utsagnene som er aktuell for din sak. Velg "vet ikke" dersom det ikke er aktuelt for din sak.

7. Mekler gjorde en god jobb

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	0,0%
Helt enig	100,0%
6	0,0%
Vet ikke	0,0%
N	1

8. Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	0,0%
Helt enig	100,0%
6	0,0%
Vet ikke	0,0%
N	1

9. Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	0,0%
Helt enig 6	100,0%
Vet ikke	0,0%
N	1

10. Avgjørelsen

Vi vil nå komme med en del utsagn vi vil at du tar standpunkt til. Du skal kun svare på de utsagnene som er aktuell for din sak. Velg "vet ikke" dersom det ikke er aktuelt for din sak.

11. Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	0,0%
3	14,3%
4	14,3%
5	14,3%
Helt enig 6	57,1%
Vet ikke	0,0%
N	7

12. Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	28,6%
5	14,3%
Helt enig 6	57,1%
Vet ikke	0,0%
N	7

13. Det er positivt at representanter fra utleiersiden og leietakersiden er med på avgjøre saken min

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	0,0%
3	14,3%
4	0,0%
5	14,3%
Helt enig	57,1%
6	
Vet ikke	14,3%
N	7

14. Min tillit til HTU

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	0,0%
3	12,5%
4	12,5%
5	25,0%
Helt enig	50,0%
6	
N	8

15. Totalt sett har jeg tillit til HTU sin behandling av saken min

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	0,0%
3	12,5%
4	12,5%
5	25,0%
Helt enig	50,0%
6	
N	8

16. Har du erfaring med klager til forliksrådet ?

Navn	Prosent
Ja	62,5%
Nei	37,5%
N	8

17. Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg

Navn	Prosent
Sendt klagen til forliksrådet	62,5%
Unnlatt å forfølge saken	0,0%
Det var ikke jeg som sendte inn klagen	25,0%
Vet ikke	12,5%
N	8

18. KOMMUNIKASJON

KOMMUNIKASJON

19. Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	0,0%
3	37,5%
4	12,5%
5	37,5%
Helt enig	0,0%
6	0,0%
Vet ikke	12,5%
N	8

20. Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	25,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	25,0%
Helt enig	37,5%
6	0,0%
Vet ikke	12,5%
N	8

21. Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	12,5%
3	12,5%
4	0,0%
5	12,5%
Helt enig	50,0%
6	
Vet ikke	12,5%
N	8

22. Brevene fra HTU er lett å forstå

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	0,0%
3	12,5%
4	12,5%
5	12,5%
Helt enig	62,5%
6	
Vet ikke	0,0%
N	8

23. Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	0,0%
3	12,5%
4	12,5%
5	25,0%
Helt enig	50,0%
6	
Vet ikke	0,0%
N	8

24. Eventuelle kommentarer

helt greit. litt lang behandlingstid. mer info opplyst om htu hadde vært greit. tilfeldig att jeg ble kjent med htu.

Vedlegg 4

Brukerundersøkelse 2013 - Hordaland

1. Hvilket HTU kontor behandlet saken din ?

Navn	Prosent
Hordaland	100,0%
Oslo/Akershus	0,0%
Nord/Sør Trøndelag	0,0%
N	43

2. Jeg kjente til HTU før saken min ble behandlet ?

Navn	Prosent
JA	60,5%
NEI	39,5%
N	43

3. Jeg har vært part i en sak hos HTU tidligere

Navn	Prosent
JA	18,6%
NEI	81,4%
N	43

4. Møtte du til mekling i saken din hos HTU ?

Navn	Prosent
Ja, og vi inngikk forlik	20,9%
Ja, men vi inngikk IKKE forlik, så saken ble senere avgjort av HTU	7,0%
Nei, saken ble avgjort av HTU	72,1%
Nei, saken ble trukket	0,0%
N	43

5. Hva er grunnen til at det ikke ble meklet i saken din?

Navn	Prosent
Jeg ønsket ikke mekling	9,7%
Motparten ønsket ikke mekling	29,0%
Motparten svarte ikke på klagen , så vi fikk ikke tilbud om mekling	38,7%
Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	3,2%
Annet, spesifiser her	19,4%
N	31

6. Meklingsmøte

Vi vil nå komme med en del utsagn vi vil at du tar standpunkt til. Du skal kun svare på de utsagnene som er aktuell for din sak. Velg "vet ikke" dersom det ikke er aktuelt for din sak.

7. Mekler gjorde en god jobb

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	8,3%
3	8,3%
4	0,0%
5	33,3%
Helt enig	50,0%
6	
Vet ikke	0,0%
N	12

8. Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	16,7%
5	25,0%
Helt enig	58,3%
6	
Vet ikke	0,0%
N	12

9. Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling

Navn	Prosent
Helt uenig 1	8,3%
2	8,3%
3	0,0%
4	0,0%
5	50,0%
Helt enig 6	33,3%
Vet ikke	0,0%
N	12

10. Avgjørelsen

Vi vil nå komme med en del utsagn vi vil at du tar standpunkt til. Du skal kun svare på de utsagnene som er aktuell for din sak. Velg "vet ikke" dersom det ikke er aktuelt for din sak.

11. Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese

Navn	Prosent
Helt uenig 1	5,9%
2	2,9%
3	2,9%
4	17,6%
5	29,4%
Helt enig 6	41,2%
Vet ikke	0,0%
N	34

12. Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet

Navn	Prosent
Helt uenig 1	8,8%
2	11,8%
3	5,9%
4	11,8%
5	26,5%
Helt enig 6	35,3%
Vet ikke	0,0%
N	34

13. Det er positivt at representanter fra utleiersiden og leietakersiden er med på avgjøre saken min

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	0,0%
3	2,9%
4	20,6%
5	11,8%
Helt enig	47,1%
6	
Vet ikke	17,6%
N	34

14. Min tillit til HTU

Navn	Prosent
Helt uenig 1	2,3%
2	11,6%
3	9,3%
4	4,7%
5	37,2%
Helt enig	34,9%
6	
N	43

15. Totalt sett har jeg tillit til HTU sin behandling av saken min

Navn	Prosent
Helt uenig 1	2,3%
2	11,6%
3	9,3%
4	4,7%
5	37,2%
Helt enig	34,9%
6	
N	43

16. Har du erfaring med klager til forliksrådet ?

Navn	Prosent
Ja	32,6%
Nei	67,4%
N	43

17. Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg

Navn	Prosent
Sendt klagen til forliksrådet	53,5%
Unnlatt å forfølge saken	4,7%
Det var ikke jeg som sendte inn klagen	23,3%
Vet ikke	18,6%
N	43

18. KOMMUNIKASJON

KOMMUNIKASJON

19. Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU

Navn	Prosent
Helt uenig 1	4,8%
2	2,4%
3	9,5%
4	14,3%
5	28,6%
Helt enig	23,8%
6	23,8%
Vet ikke	16,7%
N	42

20. Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	4,7%
3	7,0%
4	2,3%
5	32,6%
Helt enig	39,5%
6	39,5%
Vet ikke	14,0%
N	43

21. Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	0,0%
3	9,3%
4	4,7%
5	20,9%
Helt enig	53,5%
6	
Vet ikke	11,6%
N	43

22. Brevene fra HTU er lett å forstå

Navn	Prosent
Helt uenig 1	0,0%
2	2,3%
3	11,6%
4	11,6%
5	23,3%
Helt enig	51,2%
6	
Vet ikke	0,0%
N	43

23. Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god

Navn	Prosent
Helt uenig 1	2,3%
2	2,3%
3	9,3%
4	11,6%
5	25,6%
Helt enig	48,8%
6	
Vet ikke	0,0%
N	43

24. Eventuelle kommentarer

Det tok litt lang tid før avgjørelsen kom ca 3 mnd etter at saken var ferdig forberedt. Men i denne saken var det kanskje naturlig pga sakens karakter

Tok litt lang tid å vente på svar på klagen.

Trykket feil med saker hos forliksrådet....har ingen erfaring! Elles må jeg si jeg har fått svar på alle spørsmål ved tidligere kontakt med dere

Virker for meg som at saken var komplisert og at husleietvistutvalget tok en litt for rask slutning i saken. Saken gikk over lang tid, ca ett år, ble en forferdelig belastning. Vi angret i så måte på at det var verdt pengene. Vi gikk stort i tap på leieforholdet, og andre objektive personer i saken syntes saken var helt klar i vår favør. Vi ble møtt på alle punktene, men det økonomiske erstatningen ble kraftig nedjustert.

Det er første gang jeg bruker HTU og er meget fornøyd med behandlingen av saken min. Flott at et slikt utvalg eksisterer!

Tok veldig lang tid

Eneste negative med behandlingen var den lange saksbehandlingstiden, som klart oversteg veiledende saksbehandlingstid

Saksgangen tok lengre tid enn hos Namsmannen. Skuffet over at HTU ikke tok kontakt for den dokumentasjonen som de refererte til i de punktene som ikke gikk i min favør. Ante ikke at de ønsket mer info om enkelte punkter. Det må bli bedre i fremtiden.

I avgjørelsen og begrunnelsen av saken var det ikke tatt stilling til hvem som skulle dekke saksomkostninger fra HTU, da det var glemt å krysse av for dette i begjæringen. Jeg kunne ønsket at dette spørsmålet allikevel ble behandlet, eller at en ble kontaktet for å bekrefte om en ønsker dette behandlet eller ikke, ettersom det vil være helt naturlig at klageren også ønsker dekket disse utgiftene i en tvistesak.

Takker for svært Smilende & Hyggelige mennesker som Jobber i Husleietvist utvalget

jeg takker for en god saksbehandling og for imøtekommenhet når jeg har tatt kontakt.

Leit at saker blir gjennomført med en gang fristen for dokumentasjon er forbi. I min sak var det posten sin skyld at min dokumentasjon kom for sent, noe som hadde en negativ virkning på min sak.

På et vis skulle j ønske at det var en form for kontakt underveis i arbeidet deres- utsjekking av fakta, spørsmål dere evt hadde t oss som klagere der hvor saken ik var godt nok belyst, men j ser at det også blir vanskelig i forhold t det å skulle være en nøytral part. Selvfølgelig tok også saken utrolig lang tid og her kunne j tenkt meg kontakt underveis. Alt i alt er j godt fornøyd og glad for dette hjelpeapparatet når man befinner seg i en uløselig situasjon og har vært uheldig med leietakerne sine. takk;)

Saksbehandlingstiden er altfor lang, nærmere 10 mnd i mitt tilfelle.

