

BRUKERUNDERSØKELSE

2015

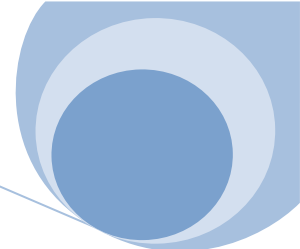
OSLO/AKERSHUS

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/respondentene	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	15
	Vedlegg 1 - BRUKERUNDERSØKELSE 2015 – HTU SAMLET	18
	Vedlegg 2 - BRUKERUNDERSØKELSE 2015 – HTU OSLO/AKERSHUS	22
	Vedlegg 3 - BRUKERUNDERSØKELSE 2015 – HTU SØR- OG NORD- TRØNDELAG....	26
	Vedlegg 4 - BRUKERUNDERSØKELSE 2015 – HTU HORDALAND.....	30



1 OPPSUMMERING

Denne brukerundersøkelsen er en undersøkelse rettet mot brukerne av Husleietvistutvalgets tjenester. Brukerundersøkelsen gir respondentene mulighet til å tilbakemelde på en systematisk og helhetlig måte om hvordan de opplever Husleietvistutvalget. Slike undersøkelser er et viktig verktøy for læring og fornyelse.

Undersøkelsen ble gjennomført via et online spørreskjema med researchfirmaet QuestBack som samarbeidspartner. Samme undersøkelse ble gjennomført i 2011, 2012 og 2013. Resultatene viser at publikum er svært godt fornøyd med Husleietvistutvalget både når det gjelder mekling, avgjørelser og kommunikasjon.

Når det gjelder **mekling** krysser 66% av for alternativ 5 og 6 på spørsmål om de synes Husleietvistutvalget har et profesjonelt opplegg for mekling (på en skala fra 1 til 6, hvor 6 er beste svaralternativ).

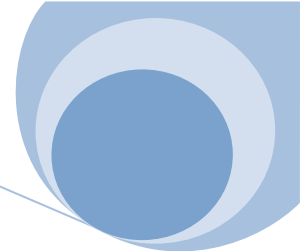
Saker som ikke forlikes eller der partene ikke ønsker mekling, blir **avgjort** av Husleietvistutvalget på samme måte som en ordinær domstol. Sakene avgjøres etter gjeldende rettsregler. Alle sakslederne er jurister med spesiell kompetanse innen husleierett. Når en sak går til avgjørelse er det som regel 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 vil kunne ha en negativ oppfatning av Husleietvistutvalgets behandling. Likevel svarer ca 63% at de stort sett har tillitt til Husleietvistutvalgets behandling av saken etter en avgjørelse (alternativ 5 og 6).

Husleietvistutvalget har vært særlig opptatt av at en avgjørelse skal være lett å forstå for publikum (kun 14 % av partene hadde bistand av advokat). Svarene viser at 70 % krysser av for alternativ 5 og 6 på at avgjørelsen har vært lett å lese. Dette er positivt.

På spørsmål om hvordan **kommunikasjonen med Husleietvistutvalget** 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 Husleietvistutvalget.

Når det gjelder informasjonen på Husleietvistutvalgets hjemmeside, ser vi at lanseringen av ny hjemmeside (høsten 2012) har gitt positive resultater. I 2015 var det 60% som svarte at de fikk den informasjonen de søkte etter på hjemmesiden.

Alt i alt gir undersøkelsen mange verdifulle tilbakemeldinger på hva som fungerer godt og mindre godt, og vil være et godt verktøy for Husleietvistutvalget for å avdekke hvilke områder det må jobbes spesielt med i forhold til publikum.



2 INNLEDNING

Husleietvistutvalget (HTU) har utført en brukerundersøkelse i perioden 21.05.2015 – 15.12.2015. 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 Bergenskontoret 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. I 2015 mottok HTU 1599 saker.

2.1 Opplegg og metode

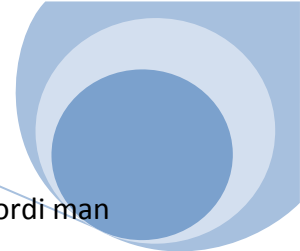
Researchfirmaet QuestBack ble valgt som samarbeidspartner også i 2015. Det er inngått en avtale som omfatter bruk av maler, oppstarts workshop og kvalitetssikring. Undersøkelsen er utført via et online spørreskjema.

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

Brukeren ble kontaktet via sin e-postadresse som de selv oppga 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, 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, 2012 og 2013..

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.

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

Noen av spørsmålene var det obligatorisk å svare på, og noen av spørsmålene hadde flere svaralternativer.

I denne rapporten vil vi ta utgangspunkt i HTU som en enhet (Oslo/Akershus, Hordaland og Sør- og Nord- Trøndelag i én 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.

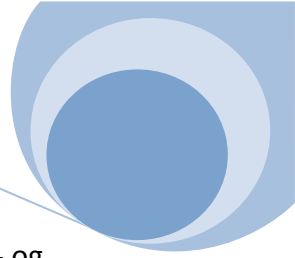
2.2 Utvalg

De som fikk oversendt undersøkelsen var parter som har avsluttet saker i Husleietvistutvalget i perioden 21.05.2015 – 15.12.2015. At en sak er avsluttet vil si at saken enten er avgjort ved forlik (mekling), saken er trukket eller at saken er avgjort av utvalget ved vedtak. Totalt ble det sendt ut 758 spørreskjemaer.

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

2.0 Hvilket HTU kontor behandlet saken din ?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Hordaland	32,0 %	81
2 Oslo og Akershus	48,6 %	123
3 Sør- og Nord- Trøndelag	19,4 %	49
Total		253



Oslo og Akershus har mottatt langt flere svar på undersøkelsen enn Hordaland og Sør- og Nord –Trøndelag, de mottok også tilsvarende flere saker/klager i 2015 (Oslo 981 saker, Hordaland 293 saker og Sør-og Nord Trøndelag 325 saker).

2.3 Svarprosent/respondentene

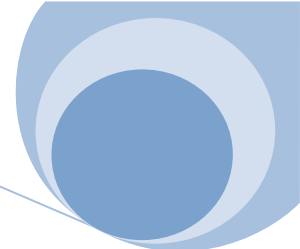
Det ble sendt ut 758 spørreskjemaer i perioden 21.05.2015 – 15.12.2015. 253 valgte å svare på undersøkelsen. Svarprosenten blir da ca 33%. Dette er en lavere svarprosent enn vi hadde håpet på, men tilfredsstillende nok til at HTU kan bruke tallene til å få en indikasjon på hva brukerne mener om saksbehandlingen.

Vi antar at de fleste som ikke har tatt seg tid til 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 brukbare indikasjoner på hva brukerne mener om HTU.

Det ble sendt ut én purring til de som ikke svarte ved første utsendelse.

De fleste som har svart på denne undersøkelsen er klagere (de som har sendt inn klagen). En større andel av de som er innklaget har ikke HTU korrespondert direkte med i saksbehandlingen, da de enten oppholder på ukjent adresse eller unnlater å tilbakemelde på henvendelser. Klagen og avgjørelsen er gjerne forkynt via stevnevitne(lensmann/namsfogd). De som vi ikke har oppnådd direkte kontakt med, har vi heller ikke hatt mulighet til å innhente e-postadresser fra.

Dette kommer også klart frem når vi ser på resultatene over hvem som har svart på undersøkelsen



Hvilken rolle hadde du i saken :

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Klager	56,9 %	144
2 Innklaget	22,9%	58
3 Fullmektig for klager	13,0%	33
4 Fullmektig for innklaget	5,9%	15
Annet	1,2%	3
Total		253

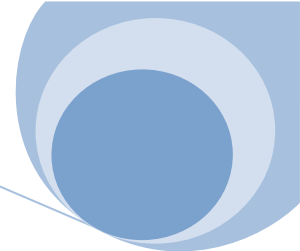
70 % av svarene er sendt inn av klager (klager selv eller klagers fullmektig) og 30 % av svarene er fra innklaget (innklaget eller innklagedes fullmektig).

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 49 svar fra disse fylkene.

2.5 Tabellverket

I tabellverket til denne rapporten presenteres svarfordelingene på samtlige spørsmål i prosent og i den rekkefølge spørsmålene er stilt. 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 samme rekkefølge som i spørreskjemaet.

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.

3. Jeg kjente til HTU før saken min ble behandlet

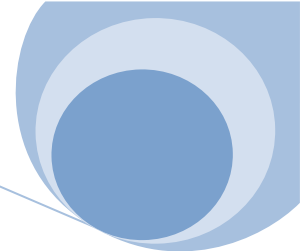
Alternativer	Prosent
1 JA	51,8%
2 NEI	48,2%
Total	100%

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.

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 vært med på å avgjøre 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.

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Jeg ønsket ikke mekling	21,8%	34
2 Motparten ønsket ikke mekling	25,6%	40
3 Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	37,2%	58
4 Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	1,3%	2
5 Annet, spesifiser her	14,1%	22
Total		156

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 37 %. 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.

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

I de sakene det blir gjennomført meklingsmøter 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 brukeren måtte ta stilling til.

7.1 Mekler gjorde en god jobb

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	7,7%	7
2	4,4 %	4
3	13,2 %	12
4	16,5 %	15
5	23,1 %	20
Helt enig 6	35,2 %	32
Vet ikke	0,0 %	0
Total		90

7.2 Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	4,4 %	4
2	2,2 %	2
3	10 %	9
4	17,8 %	16
5	27,8 %	25
Helt enig 6	37,8 %	34
Vet ikke	0,0 %	0
Total		90

7.3 Jeg syntes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	6,7%	6
2	2,2%	2
3	8,9%	8
4	16,7%	15
5	31,1%	28
Helt enig 6	34,4%	31
Vet ikke	0%	0
Total		90

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 forlikprosenten HTU



oppnår i de sakene det er gjennomført mekling. Forliksprosenten er høy og de aller fleste opplever et forlik som positivt.

Forliksprosent i HTU 2015 (per 31.12.2015)

Kontor / sted	Meklet	Antall forlik	Forliksprosent
OSLO OG AKERSHUS	233	162	69,5%
HORDALAND	43	35	81,4 %
SØR- OG – NORD TRØNDELAG	45	36	80 %

Vel 65 % krysser av for de to høyeste svaralternativene for at de synes mekling er en god måte å løse tvister på. Det er også en veldig høy andel som gir uttrykk for at HTU har et profesjonelt opplegg for mekling og som syntes mekleren gjorde en god jobb. 4 % sier seg helt uenig i dette.

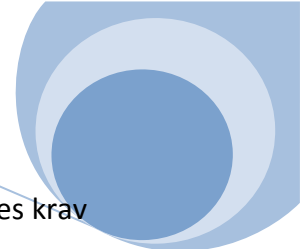
3.3 Avgjørelsen fattet av Husleietvistutvalget

I de sakene der det ikke foreligger tilsvar, 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 uten at partene er tilstede. Utvalget består av en saksleder (jurist) som er ansatt i HTU, og to utvalgsmedlemmer fra henholdsvis leiersiden og utleiersiden som er oppnevnt av Kommunal- og moderniseringsdepartementet.

Representantene er oppnevnt på grunnlag av sin kompetanse, kunnskap og erfaring fra bolig- og leiemarkedet. Utvalgsmedlemmene er ofte jurister/advokater, eiendomsmeglere, takstmenn, eller personer med annen erfaring fra arbeid innen eiendom og/eller engasjement eller verv hos interesseorganisasjoner i bolig- og eiendomsmarkedet. Selv om de er foreslått av leietaker- og huseierorganisasjoner, skal også utvalgsmedlemmene være nøytrale/upartiske når de deltar i avgjørelser i HTU.

Avgjørelsen får virkning som en dom hvis ikke saken bringes inn for tingretten innen en måned. Det ble stilt 3 spørsmål om selve avgjørelsen. Brukeren måtte ta stilling til hva de mente om avgjørelsen og til HTUs' bruk av utvalgsmedlemmer i saksbehandlingen.



Når det sendes inn en klage (motklage) har partene normalt en formening om at deres krav er rettmessig og at de derfor vil få fullt medhold for sine krav.

8.1 Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese:

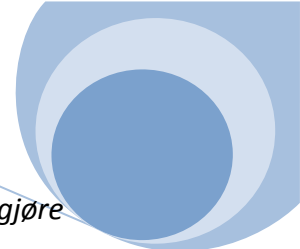
Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	5,5%	10
2	5,5%	10
3	8,8%	16
4	10,4%	19
5	29,7%	54
Helt enig 6	40,1%	73
Total		182

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 40% av respondentene er helt enig med at avgjørelsene er lett å lese (svaralternativ 6).

8.2 Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet:

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	7,7%	14
2	6,6%	12
3	8,2%	15
4	12,6%	23
5	23,6%	43
Helt enig 6	41,2%	75
Total		182

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 e.l. vil selvsagt ikke være særlig fornøyd med avgjørelsen. I spørsmål 8.2 ser vi denne tendensen ganske klart. Av 182 respondenter er 7,7 % helt uenig i at avgjørelsen er godt begrunnet.



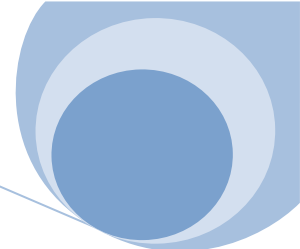
8.3 Det er positivt at representanter fra utleiersiden og leietakersiden er med på å avgjøre saken min:

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	3,9%	7
2	3,9%	7
3	15,1%	27
4	14,5%	26
5	21,2%	38
Helt enig 6	41,3%	74
Total		179

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

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	7,3%	18
2	6,5%	16
3	6,5%	16
4	16,5%	41
5	26,6%	66
Helt enig 6	36,7%	91
Total		248

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. 41 % 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.

12.1 Kommunikasjon – jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	4,3%	11
2	4,3%	11
3	10,7%	27
4	20,9%	53
5	19,4%	49
Helt enig 6	24,9%	63
Vet ikke	15,4%	39
Total		253

I oktober 2012 ble den nye hjemmesiden ble lansert. Undersøkelsen fra 2011 viste at det var et klart behov for å bedre HTUs hjemmesider. Den nye nettsiden er mer brukervennlig og har fått mange nye funksjoner. Brukerne svarer at de stort sett fant den informasjonen de trengte på www.htu.no.

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.

12.2 Kommunikasjon – jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt?

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	3,6%	9
2	4,0%	10
3	4,0%	10
4	11,5%	29
5	25,3%	64
Helt enig 6	40,3%	102
Vet ikke	11,5%	29
Total		253

Dette spørsmålet blir en helhetsvurdering av både telefonisk kontakt og kontakt ved oppmøte på et av kontorene. HTU hjelper de som tar kontakt på en best mulig måte og resultatene her viser at brukeren er stort sett (40%) er meget godt fornøyd med den hjelpen. Vel 3% er imidlertid lite fornøyd.

12.3 Kommunikasjon - den jeg var i kontakt med var lett å forstå ?

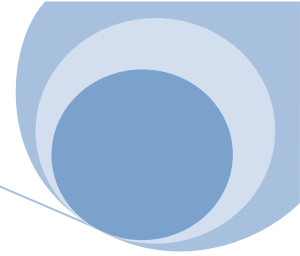
Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	2,8%	7
2	1,6%	4
3	4,7%	12
4	8,7%	22
5	27,3%	69
Helt enig 6	41,9%	106
Vet ikke	13%	33
Total		253

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.

12.4 Kommunikasjon – Brevene fra HTU er lett å forstå

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	4,0%	10
2	2,4%	6
3	5,9%	15
4	13,4%	34
5	32,0%	81
Helt enig 6	39,1%	99
Vet ikke	3,2%	8
Total		253

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. 39% mener brevene er lett å forstå, og det er en klar forbedring.



VEDLEGG 1 – BRUKERUNDERSØKELSE 2015 – SAMLET

1. Hvilket HTU kontor behandlet saken din ?

Navn Prosent

Hordaland 32,0%

Oslo/Akershus 48,6%

Nord/Sør Trøndelag 19,4%

N 253

2. Hvilken rolle hadde du i saken?

Navn Prosent

Klager 56,9%

Innklaget 22,9%

Fullmektig for klager 13,0%

Fullmektig for innklaget 5,9%

Annet 1,2%

N 253

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

Navn Prosent

Ja 51,8%

Nei 48,2%

N 253

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

Navn Prosent

Ja 19,0%

Nei 81,0%

N 253

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

Navn Prosent

Ja, og vi inngikk forlik 25,3%

Ja, men vi inngikk IKKE forlik, så saken ble senere avgjort av HTU 10,7%

Nei, saken ble avgjort av HTU 62,1%

Nei, saken ble trukket 2,0%

N 253

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

Navn Prosent

Jeg ønsket ikke mekling 21,8%

Motparten ønsket ikke mekling 25,6%

Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling 37,2%

Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling 1,3%

Annet, spesifiser her 14,1%

N 156

7. Meklingsmøtet

Vi vil nå komme med en del utsagn vi vil at du tar standpunkt til.

8. Mekler gjorde en god jobb

Navn Prosent

Helt uenig 1 7,7%

2 4,4%

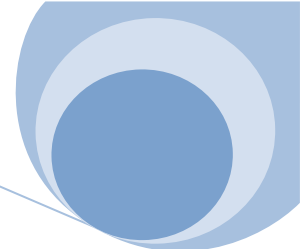
3 13,2%

4 16,5%

5 23,1%

Helt enig 6 35,2%

N 91



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

Navn Prosent

Helt uenig 1 4,4%

2 2,2%

3 10,0%

4 17,8%

5 27,8%

Helt enig 6 37,8%

N 90

10. Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling

Navn Prosent

Helt uenig 1 6,7%

2 2,2%

3 8,9%

4 16,7%

5 31,1%

Helt enig 6 34,4%

N 90

11. Avgjørelsen

Vi vil nå komme med en del utsagn vi vil at du tar standpunkt til.

12. Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese

Navn Prosent

Helt uenig 1 5,5%

2 5,5%

3 8,8%

4 10,4%

5 29,7%

Helt enig 6 40,1%

N 182

13. Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet

Navn Prosent

Helt uenig 1 7,7%

2 6,6%

3 8,2%

4 12,6%

5 23,6%

Helt enig 6 41,2%

N 182

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 3,9%

2 3,9%

3 15,1%

4 14,5%

5 21,2%

Helt enig 6 41,3%

N 179

15. Min tillit til HTU

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 7,3%

2 6,5%

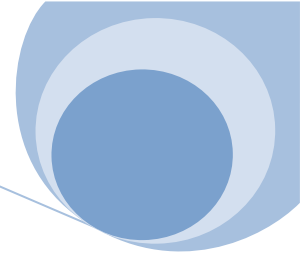
3 6,5%

4 16,5%

5 26,6%

Helt enig 6 36,7%

N 248



17. Har du erfaring med klager til forliksrådet ?

Navn Prosent

Ja 35,2%

Nei 64,8%

N 253

18. Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg

Navn Prosent

Sendt klagen til forliksrådet 53,8%

Unnlatt å forfølge saken 4,7%

Det var ikke jeg som sendte inn klagen 20,9%

Vet ikke 20,6%

N 253

19. KOMMUNIKASJON

KOMMUNIKASJON

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 4,3%

2 4,3%

3 10,7%

4 20,9%

5 19,4%

Helt enig6 24,9%

Vet ikke 15,4%

N 253

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 3,6%

2 4,0%

3 4,0%

4 11,5%

5 25,3%

Helt enig6 40,3%

Vet ikke 11,5%

N 253

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 2,8%

2 1,6%

3 4,7%

4 8,7%

5 27,3%

Helt enig6 41,9%

Vet ikke 13,0%

N 253

23. Brevene fra HTU er lett å forstå

Navn Prosent

Helt uenig 1 4,0%

2 2,4%

3 5,9%

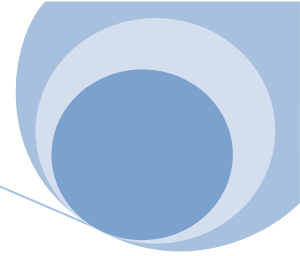
4 13,4%

5 32,0%

Helt enig6 39,1%

Vet ikke 3,2%

N 253



24. Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god

Navn Prosent

Helt uenig 1 4,3%

2 2,4%

3 4,7%

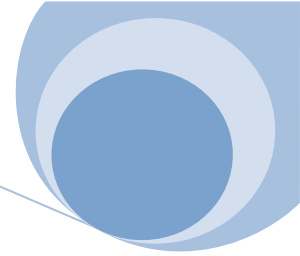
4 11,9%

5 32,0%

Helt enig 6 41,5%

Vet ikke 3,2%

N 253



VEDLEGG 2– BRUKERUNDERSØKELSE 2015 OSLO-AKERSHUS

1. Hvilket HTU kontor behandlet saken din ?

Navn Prosent

Hordaland 0,0%

Oslo/Akershus 100,0%

Nord/Sør Trøndelag 0,0%

N 123

2. Hvilken rolle hadde du i saken?

Navn Prosent

Klager 52,8%

Innklaget 23,6%

Fullmektig for klager 12,2%

Fullmektig for innklaget 8,9%

Annet 2,4%

N 123

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

Navn Prosent

Ja 52,0%

Nei 48,0%

N 123

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

Navn Prosent

Ja 22,0%

Nei 78,0%

N 123

5. Møtte du til meklings i saken din hos HTU ?

Navn Prosent

Ja, og vi inngikk forlik 29,3%

Ja, men vi inngikk IKKE forlik, så saken ble senere avgjort av HTU 18,7%

Nei, saken ble avgjort av HTU 51,2%

Nei, saken ble trukket 0,8%

N 123

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

Navn Prosent

Jeg ønsket ikke meklings 30,2%

Motparten ønsket ikke meklings 33,3%

Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om meklings 28,6%

Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om meklings 0,0%

Annet, spesifiser her 7,9%

N 63

7. Meklingsmøtet

Vi vil nå komme med en del utsagn vi vil at du tar standpunkt til.

8. Mekler gjorde en god jobb

Navn Prosent

Helt uenig 1 10,2%

2 5,1%

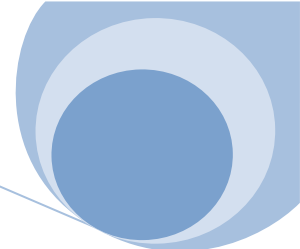
3 13,6%

4 18,6%

5 16,9%

Helt enig 6 35,6%

N 59



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

Navn Prosent

Helt uenig 1 5,1%

2 3,4%

3 11,9%

4 15,3%

5 25,4%

Helt enig 6 39,0%

N 59

10. Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling

Navn Prosent

Helt uenig 1 8,5%

2 1,7%

3 10,2%

4 20,3%

5 28,8%

Helt enig 6 30,5%

N 59

11. Avgjørelsen

Vi vil nå komme med en del utsagn vi vil at du tar standpunkt til.

12. Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese

Navn Prosent

Helt uenig 1 4,7%

2 8,1%

3 10,5%

4 10,5%

5 29,1%

Helt enig 6 37,2%

N 86

13. Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet

Navn Prosent

Helt uenig 1 10,6%

2 8,2%

3 10,6%

4 11,8%

5 21,2%

Helt enig 6 37,6%

N 85

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 5,9%

2 7,1%

3 15,3%

4 12,9%

5 21,2%

Helt enig 6 37,6%

N 85

15. Min tillit til HTU

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 10,7%

2 7,4%

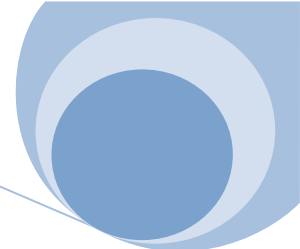
3 8,2%

4 18,0%

5 24,6%

Helt enig 6 31,1%

N 122



17. Har du erfaring med klager til forliksrådet ?

Navn Prosent

Ja 43,1%

Nei 56,9%

N 123

18. Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg

Navn Prosent

Sendt klagen til forliksrådet 52,8%

Unnlatt å forfølge saken 5,7%

Det var ikke jeg som sendte inn klagen 25,2%

Vet ikke 16,3%

N 123

19. KOMMUNIKASJON

KOMMUNIKASJON

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 6,5%

2 7,3%

3 10,6%

4 21,1%

5 18,7%

Helt enig 6 20,3%

Vet ikke 15,4%

N 123

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 5,7%

2 5,7%

3 4,1%

4 8,9%

5 23,6%

Helt enig 6 40,7%

Vet ikke 11,4%

N 123

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 4,9%

2 2,4%

3 6,5%

4 8,9%

5 24,4%

Helt enig 6 42,3%

Vet ikke 10,6%

N 123

23. Brevene fra HTU er lett å forstå

Navn Prosent

Helt uenig 1 4,9%

2 2,4%

3 7,3%

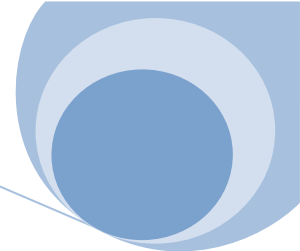
4 17,1%

5 26,8%

Helt enig 6 37,4%

Vet ikke 4,1%

N 123



24. Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god

Navn Prosent

Helt uenig 1 5,7%

2 4,1%

3 5,7%

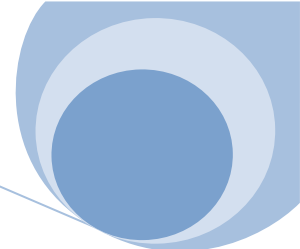
4 11,4%

5 26,0%

Helt enig 6 43,1%

Vet ikke 4,1%

N 123



VEDLEGG 3- BRUKERUNDERSØKELSE 2015 –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 49

2. Hvilken rolle hadde du i saken?

Navn Prosent

Klager 63,3%

Innklaget 24,5%

Fullmektig for klager 10,2%

Fullmektig for innklaget 2,0%

Annet 0,0%

N 49

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

Navn Prosent

Ja 42,9%

Nei 57,1%

N 49

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

Navn Prosent

Ja 18,4%

Nei 81,6%

N 49

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

Navn Prosent

Ja, og vi inngikk forlik 6,1%

Ja, men vi inngikk IKKE forlik, så saken ble senere avgjort av HTU 6,1%

Nei, saken ble avgjort av HTU 79,6%

Nei, saken ble trukket 8,2%

N 49

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

Navn Prosent

Jeg ønsket ikke mekling 17,9%

Motparten ønsket ikke mekling 17,9%

Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling 35,9%

Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling 5,1%

Annet, spesifiser her 23,1%

N 39

7. Meklingsmøtet

Vi vil nå komme med en del utsagn vi vil at du tar standpunkt til.

8. Mekler gjorde en god jobb

Navn Prosent

Helt uenig 1 16,7%

2 16,7%

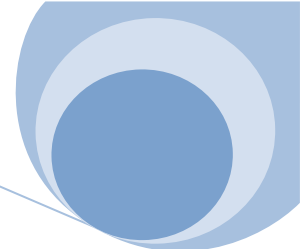
3 16,7%

4 16,7%

5 0,0%

Helt enig 6 33,3%

N 6



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

Navn Prosent

Helt uenig 1 16,7%

2 0,0%

3 0,0%

4 50,0%

5 0,0%

Helt enig 6 33,3%

N 6

10. Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling

Navn Prosent

Helt uenig 1 16,7%

2 16,7%

3 0,0%

4 16,7%

5 0,0%

Helt enig 6 50,0%

N 6

11. Avgjørelsen

Vi vil nå komme med en del utsagn vi vil at du tar standpunkt til.

12. Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese

Navn Prosent

Helt uenig 1 7,1%

2 2,4%

3 7,1%

4 14,3%

5 28,6%

Helt enig 6 40,5%

N 42

13. Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet

Navn Prosent

Helt uenig 1 4,9%

2 4,9%

3 4,9%

4 14,6%

5 26,8%

Helt enig 6 43,9%

N 41

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 2,4%

2 2,4%

3 17,1%

4 17,1%

5 24,4%

Helt enig 6 36,6%

N 41

15. Min tillit til HTU

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 6,7%

2 4,4%

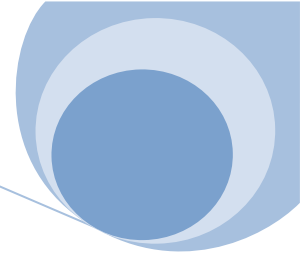
3 6,7%

4 17,8%

5 22,2%

Helt enig 6 42,2%

N 45



17. Har du erfaring med klager til forliksrådet ?

Navn Prosent

Ja 22,4%

Nei 77,6%

N 49

18. Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg

Navn Prosent

Sendt klagen til forliksrådet 49,0%

Unnlatt å forfølge saken 4,1%

Det var ikke jeg som sendte inn klagen 18,4%

Vet ikke 28,6%

N 49

19. KOMMUNIKASJON

KOMMUNIKASJON

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 4,1%

2 0,0%

3 16,3%

4 16,3%

5 16,3%

Helt enig 6 28,6%

Vet ikke 18,4%

N 49

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 2,0%

2 4,1%

3 4,1%

4 20,4%

5 22,4%

Helt enig 6 34,7%

Vet ikke 12,2%

N 49

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 2,0%

2 2,0%

3 4,1%

4 12,2%

5 28,6%

Helt enig 6 34,7%

Vet ikke 16,3%

N 49

23. Brevene fra HTU er lett å forstå

Navn Prosent

Helt uenig 1 4,1%

2 2,0%

3 2,0%

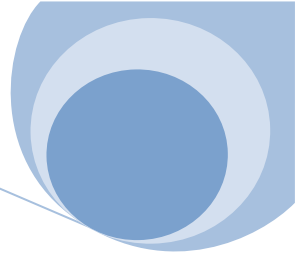
4 14,3%

5 40,8%

Helt enig 6 36,7%

Vet ikke 0,0%

N 49



24. Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god

Navn Prosent

Helt uenig 1 4,1%

2 0,0%

3 4,1%

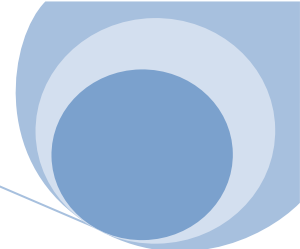
4 18,4%

5 32,7%

Helt enig 6 38,8%

Vet ikke 2,0%

N 49



VEDLEGG 4 – BRUKERUNDERSØKELSE 2015 - HORDALAND

1. Hvilket HTU kontor behandlet saken din ?

Navn Prosent

Hordaland 100,0%

Oslo/Akershus 0,0%

Nord/Sør Trøndelag 0,0%

N 81

2. Hvilken rolle hadde du i saken?

Navn Prosent

Klager 59,3%

Innklaget 21,0%

Fullmektig for klager 16,0%

Fullmektig for innklaget 3,7%

Annet 0,0%

N 81

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

Navn Prosent

Ja 56,8%

Nei 43,2%

N 81

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

Navn Prosent

Ja 14,8%

Nei 85,2%

N 81

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

Navn Prosent

Ja, og vi inngikk forlik 30,9%

Ja, men vi inngikk IKKE forlik, så saken ble senere avgjort av HTU 1,2%

Nei, saken ble avgjort av HTU 67,9%

Nei, saken ble trukket 0,0%

N 81

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

Navn Prosent

Jeg ønsket ikke mekling 14,8%

Motparten ønsket ikke mekling 22,2%

Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling 48,1%

Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling 0,0%

Annet, spesifiser her 14,8%

N 54

7. Meklingsmøtet

Vi vil nå komme med en del utsagn vi vil at du tar standpunkt til.

8. Mekler gjorde en god jobb

Navn Prosent

Helt uenig 1 0,0%

2 0,0%

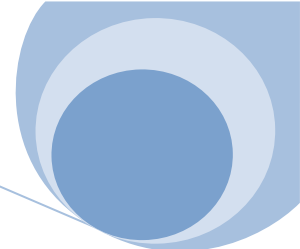
3 11,5%

4 11,5%

5 42,3%

Helt enig 6 34,6%

N 26



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

Navn Prosent

Helt uenig 1 0,0%

2 0,0%

3 8,0%

4 16,0%

5 40,0%

Helt enig 6 36,0%

N 25

10. Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling

Navn Prosent

Helt uenig 1 0,0%

2 0,0%

3 8,0%

4 8,0%

5 44,0%

Helt enig 6 40,0%

N 25

11. Avgjørelsen

Vi vil nå komme med en del utsagn vi vil at du tar standpunkt til.

12. Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese

Navn Prosent

Helt uenig 1 5,6%

2 3,7%

3 7,4%

4 7,4%

5 31,5%

Helt enig 6 44,4%

N 54

13. Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet

Navn Prosent

Helt uenig 1 5,4%

2 5,4%

3 7,1%

4 12,5%

5 25,0%

Helt enig 6 44,6%

N 56

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 1,9%

2 0,0%

3 13,2%

4 15,1%

5 18,9%

Helt enig 6 50,9%

N 53

15. Min tillit til HTU

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

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 2,5%

2 6,2%

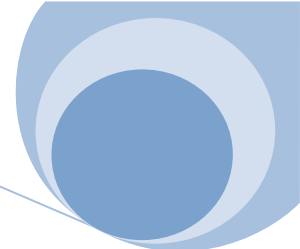
3 3,7%

4 13,6%

5 32,1%

Helt enig 6 42,0%

N 81



17. Har du erfaring med klager til forliksrådet ?

Navn Prosent

Ja 30,9%

Nei 69,1%

N 81

18. Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg

Navn Prosent

Sendt klagen til forliksrådet 58,0%

Unnlatt å forfølge saken 3,7%

Det var ikke jeg som sendte inn klagen 16,0%

Vet ikke 22,2%

N 81

19. KOMMUNIKASJON

KOMMUNIKASJON

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 1,2%

2 2,5%

3 7,4%

4 23,5%

5 22,2%

Helt enig6 29,6%

Vet ikke 13,6%

N 81

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 1,2%

2 1,2%

3 3,7%

4 9,9%

5 29,6%

Helt enig6 43,2%

Vet ikke 11,1%

N 81

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

Navn Prosent

Helt uenig 1 0,0%

2 0,0%

3 2,5%

4 6,2%

5 30,9%

Helt enig6 45,7%

Vet ikke 14,8%

N 81

23. Brevene fra HTU er lett å forstå

Navn Prosent

Helt uenig 1 2,5%

2 2,5%

3 6,2%

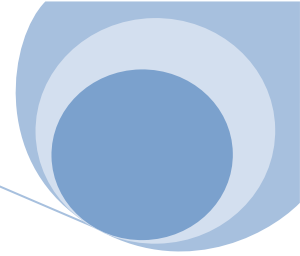
4 7,4%

5 34,6%

Helt enig6 43,2%

Vet ikke 3,7%

N 81



24. Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god

Navn Prosent

Helt uenig 1 2,5%

2 1,2%

3 3,7%

4 8,6%

5 40,7%

Helt enig 6 40,7%

Vet ikke 2,5%

N 81