

# BRUKERUNDERSØKELSE

2011

OSLO – BERGEN – TRONDHEIM

Husleietvist  
utvalget



## INNHALDSFORTEGNELSE

<b>1</b>	<b>OPPSUMMERING</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>INNLEDNING</b>	<b>5</b>
2.1	Opplegg og metode	5
2.2	Utvalg	6
2.3	Svarprosent	7
2.4	Feilmarginer	8
2.5	Tabellverket	8
<b>3</b>	<b>KOMMENTARER TIL RESULTATENE</b>	<b>9</b>
3.1	Kjennskap til Husleietvistutvalget	9
3.2	Meklingsmøtet i Husleietvistutvalget	10
3.3	Avgjørelsen fattet av Husleietvistutvalget	12
3.4	Kommunikasjon med Husleietvistutvalget	14
3.5	Kommentarer fra respondenter	17
3.5.1	<i>Kommentarer fra respondenter som er innklaget</i>	17
3.5.2	<i>Kommentarer fra respondenter som er klager</i>	18
	<b>Vedlegg 1 - BRUKERUNDERSØKELSE 2011 - HTU SAMLET</b>	<b>20</b>
	<b>Vedlegg 2 - BRUKERUNDERSØKELSE 2011 - HTU OSLO</b>	<b>25</b>
	<b>Vedlegg 3 - BRUKERUNDERSØKELSE 2011 - HTU TRONDHEIM</b>	<b>30</b>
	<b>Vedlegg 4 - BRUKERUNDERSØKELSE 2011 - HTU BERGEN</b>	<b>35</b>

## 1 OPPSUMMERING

Undersøkelsen ble gjennomført via et on-line spørreskjema med researchfirmaet QuestBack som samarbeidspartner.

Resultatene viser at publikum er svært godt fornøyd med HTUs **meklingstilbud**. Nesten 80% 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 2/3 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. Ca 90% av partene har ikke bistand av advokat. Svarene viser at 80% krysser av for alternativ 4, 5 og 6 på at avgjørelsen har vært lett å lese, hvorav 50% har svart alternativ 6. 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. Særlig når det gjelder informasjon er det imidlertid grunnlag for forbedringer.

Når det gjelder informasjonen på HTUs hjemmeside, er det et knapt flertall som krysser av for de tre beste alternativene. Relativt mange svarer "vet ikke" (21%) eller er lite fornøyd med informasjonen på nettsidene. Også her foreligger det et klart forbedringspotensiale.

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

## 2 INNLEDNING

Husleietvistutvalget (HTU) har etter pålegg fra Kommunal- og Regionaldepartementet utført en brukerundersøkelse i perioden 01.09.2011 – 01.12.2011. 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.

Husleietvistutvalget har 3 kontorer i Oslo, Bergen og Trondheim.

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

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. Tvisteløserene er jurister med særlig kompetanse innen husleierett.

Saksmengden har økt jevnt de siste årene og ved utgangen av 2011 har HTU totalt mottatt 1118 klager (Oslo 750 saker , Bergen 203 saker og Trondheim 165 saker).

### 2.1 Opplegg og metode

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

Rådgiver Anne Cecilie Waage fra HTUs Bergenskontor har vært prosjektleder. Tilsatte fra HTU har deltatt i oppstartsworkshop og i kurs i rapportskriving i regi av QuestBack.

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. Selv om dette er første gang undersøkelsen gjennomføres, gir den imidlertid verdifulle opplysninger.

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 2.5.

For at undersøkelsen skulle tilpasses den enkelte respondent på best mulig måte 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 noen av spørsmålene kunne det velges flere svaralternativer.

I denne rapporten vil vi ta utgangspunkt i HTU som en enhet (Oslo, Bergen og Trondheim i en 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 01.09.2011 – 01.12.2011. 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 263 spørreskjemaer.

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

### 2.0 Hvilket HTU kontor behandlet saken din ?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Bergen	20,9 %	24
2 Oslo	65,2 %	75
3 Trondheim	13,9 %	16
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>115</b>

### 2.3 Svarprosent

Det ble sendt ut 263 spørreskjemaer i perioden 01.09.2011 – 01.12.2011. HTU hadde håpet på å få sendt ut flere spørreskjemaer i denne tidsperioden. Problemet har vært innhenting av e-postadresser til alle parter. 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 10.

### 10. Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Sendt klagen til forliksrådet	65,2 %	75
2 Unnlatt å forfølge saken	2,6 %	3
3 Det var ikke jeg som sendte inn klagen	24,3 %	28
1 Vet ikke	7,8 %	9
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>115</b>

65,2% av svarene er sendt inn av klager og 24,3% av svarene er kommet inn av innklaget. Det er også naturlig å velge å tro at de som svarte alternativ 2 også er klagere. De som svarte "vet ikke" er det knyttet noe usikkerhet til om er klager eller innklaget.

Vi mottok 115 svar – 10 stk meldte seg av undersøkelsen. Svarprosenten totalt ble dermed 44%.

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

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 og 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 en purring til de som ikke valgte å svare ved første utsendelse.

#### *2.4 Feilmarginer*

Det kan være større sannsynlighet for feil i tallmaterialet for kontorene i Bergen og Trondheim da det ikke foreligger mer enn 24 svar fra Bergen og 16 svar fra Trondheim.

#### *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.

##### 3. Kjennskap til HTU

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Jeg hadde kjennskap til HTU før saken min ble behandlet	36,5 %	42
2 Jeg hadde ikke kjennskap til HTU før saken min ble behandlet	42,6 %	49
3 Jeg hadde vært part i en sak hos HTU tidligere	19,1 %	22
4 Jeg hadde aldri vært part i en sak hos HTU tidligere	30,4 %	35
5 Jeg visste at denne type saker skulle behandles av HTU i dette distriktet	35,7 %	41
6 Jeg var fullmektig i saken	26,1 %	30
<b>Total</b>		<b>115</b>

Dette er det eneste spørsmålet hvor respondentene kunne krysse av for flere alternativer.

Svarene viser at nesten halvparten av respondentene ikke 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 har HTU eksistert i 10 år, mens kontoret i Bergen åpnet 01.06.2010 og kontoret i Trondheim åpnet 01.10.2010. Det er da naturlig at flere har kjennskap til HTU i Oslo enn i Bergen og Trondheim. Alternativ 3 er derfor ikke særlig

relevant for disse 2 kontorene. Til alternativ 6 kan det være greit å kommentere at det ble kun sendt ut en undersøkelse til hver prosessfullmektig, selv om de kanskje var representert i flere saker i perioden.

### 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. Dersom det ikke foreligger tilsvar blir det ikke kalt inn til meklingsmøte. Blir partene enige, inngås det et forlik. Et forlik vil ofte være en bedre og mer fleksibel løsning enn en avgjørelse (se pkt 2.3), fordi partene har valgt løsningen selv.

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 meklingsmøte	30,8 %	16
2 Motparten ønsket ikke meklingsmøte	15,4 %	8
3 Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om meklingsmøte	42,3 %	22
4 Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om meklingsmøte	1,9 %	1
5 Annet, spesifiser her	9,6 %	5
<b>Total</b>		<b>52</b>

Som det fremkommer av tabellen her er det klart at det i mange saker ikke blir innkalt til meklingsmøte fordi innklaget ikke sender inn tilsvar - totalt 42,3%. Dette spørsmålet kan også sees i sammenheng med pkt 1.3 svarprosent – de som forholder seg passiv og ikke velger å svare på henvendelser fra HTU.

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 meklingsmøte som fikk disse spørsmålene (routing). Det var 3 påstander brukeren måtte ta stilling til.

*6.1 Mekler gjorde en god jobb*

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	1,9 %	1
2	3,8 %	2
3	11,3 %	6
4	9,4 %	5
5	32,1 %	17
Helt enig 6	39,6 %	21
Vet ikke	1,9 %	1
<b>Total</b>		<b>53</b>

*6.2 Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på*

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	1,9 %	1
2	7,5 %	4
3	9,4 %	5
4	3,8 %	2
5	37,7 %	20
Helt enig 6	39,6 %	21
Vet ikke	0,0 %	0
<b>Total</b>		<b>53</b>

*6.3 Jeg syntes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling*

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	1,9 %	1
2	3,8 %	2
3	3,8 %	2
4	9,6 %	5
5	42,3 %	22
Helt enig 6	36,5 %	19
Vet ikke	1,9 %	1
<b>Total</b>		<b>53</b>

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 2011 (per 01.12.2011)*

Kontor / sted	Meklet	Antall forlik	Forliksprosent
OSLO	187	143	76%
BERGEN	58	44	76%
TRONDHEIM	30	22	73%
TOTALT ALLE KONTORER	275	209	76%

Nesten 80% krysser av for de to høyeste svaralternativene for at de synes mekling er en god måte å løse tvister på, mens under 10% krysser av for de to laveste alternativene. 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. Under 2% 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 ble kun sendt til de som var i denne gruppen (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.

#### 7.1 Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese:

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	6,3 %	4
2	6,3 %	4
3	4,7 %	3
4	7,8 %	5
5	21,9 %	14
Helt enig 6	50,0 %	32
Vet ikke	3,1 %	2
<b>Total</b>		<b>64</b>

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 over 80% av respondentene mener at avgjørelsene er lett å lese (svaralternativ 4,5 og 6)

#### 7.2 Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet:

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	18,5 %	12
2	7,7 %	5
3	3,1 %	2
4	16,9 %	11
5	15,4 %	10
Helt enig 6	35,4 %	23
Vet ikke	3,1 %	2
<b>Total</b>		<b>65</b>

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 7.2 ser vi denne tendensen ganske klart. Av 65 respondenter er 18,5% helt uenig i at avgjørelsen er godt begrunnet. Det samme ser vi på

spørsmål 7.4 som omhandler tillitten til HTU – totalt 11.1% har ikke tillitt til HTU. (Det er få som velger alternativ 2 eller 3).

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

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	6,3 %	4
2	4,8 %	3
3	7,9 %	5
4	11,1 %	7
5	11,1 %	7
Helt enig 6	41,3 %	26
Vet ikke	17,5 %	11
<b>Total</b>		<b>63</b>

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

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	11,1 %	12
2	7,4 %	8
3	7,4 %	8
4	7,4 %	8
5	32,4 %	35
Helt enig 6	34,3 %	37
<b>Total</b>		<b>108</b>

De fleste har tillitt til HTU etter at saken deres er ferdigbehandlet. Nesten tre fjerdedeler krysser av for alternativene 4,5 og 6. Det forhold at partsrepresentanter fra både leier- og utleiersiden deltar i utvalget, bidrar til å øke tilliten. 41.3% sier seg helt enig i at dette er positivt.

### **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](http://www.htu.no) (denne siden vil bli ny og forbedret i første halvår 2012). Her vil man

finne 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. 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.

#### 11.1 Kommunikasjon – jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	9,2 %	10
2	4,6 %	5
3	9,2 %	10
4	20,2 %	22
5	16,5 %	18
Helt enig 6	19,3 %	21
Vet ikke	21,1 %	23
<b>Total</b>		<b>109</b>

Svarene viser at det er behov for å bedre HTUs hjemmesider. Resultatet her er som forventet. Hjemmesiden fungerer og gir relevant informasjon, men den er tungvint å bruke og ikke all informasjon som brukeren søker er tilgjengelig. De fleste som svarte på dette spørsmålet er passe fornøyd. Den nye nettsiden som er under utarbeidelse vil være mer brukervennlig og lettere å navigere i. I tillegg vil det bli mulig å sende inn klagen elektronisk.

#### 11.2 Kommunikasjon – jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	8,1 %	9
2	4,5 %	5
3	7,2 %	8
4	10,8 %	12
5	30,6 %	34
Helt enig 6	29,7 %	33
Vet ikke	9,0 %	10
<b>Total</b>		<b>111</b>

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 fornøyd med den hjelpen de får. Ca 20% er imidlertid lite fornøyd (1-3) og 9% har svart "vet ikke". Det bør være en klar ambisjon å øke antallet som er fornøyd med informasjonen fra HTU.

### 11.3 Kommunikasjon - den jeg var i kontakt med var lett å forstå

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	6,3 %	7
2	4,5 %	5
3	5,4 %	6
4	13,5 %	15
5	27,9 %	31
Helt enig 6	36,9 %	41
Vet ikke	5,4 %	6
<b>Total</b>		<b>111</b>

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 fornøyd med den hjelpen de får og at de også forstår det som blir formidlet til dem.

### 11.4 Kommunikasjon – Brevene fra HTU er lett å forstå

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	3,6 %	4
2	2,7 %	3
3	8,0 %	9
4	8,9 %	10
5	36,6 %	41
Helt enig 6	36,6 %	41
Vet ikke	3,6 %	4
<b>Total</b>		<b>112</b>



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. Vi har vært oppmerksom på at en del av brukerne synes noen av brevene er tungt formulert og at det benyttes ord og faguttrykk som kan være vanskelig å forstå. Svarene her viser at de fleste brukerne mener brevene er lette å forstå og svarene her er egentlig mye bedre enn forventet.

### 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 vedlagt kommentarene, først kommentarer fra de som er innklaget deretter fra de som er klagere. (Dette er mulig å få til med et filter i QuestBack). Det er kommet inn betydelig flere svar fra klagere enn fra innklagede, og det kan nok sees i sammenheng med svarprosenten (ref pkt 1.3) og hvem som har valgt å svare på undersøkelsen.

#### 3.5.1 Kommentarer fra respondenter som er innklaget

---

*Jeg hadde en meget positiv opplevelse av hele prosessen, spesielt meglingsmøte som jeg oppfattet som skikkelig profesjonelt.*

---

*Jeg ble ikke hørt, fikk forståelse av at siden jeg var utleier og uten advokat hadde jeg ikke good will" motparten hadde advokat og de fikk all "good willen" synes jeg fikk urettmessig dom.*

---

*Cathrine Marken har gjort en kjempe bra jobb! Det samme gjelder til megler!*

---

*Generelt gikk administrering og kommunikasjonen i saken min ganske godt. To ganger imidlertid måtte jeg stille mitt spørsmål 4 ganger for å få svaret som jeg trodde fra begynnelsen var det eneste riktig! Det største skuffelse var imidlertid at avgjørelsen ble dårlig begrunnet (på minst mulig måte), noen argumenter var ikke diskutert i det hele tatt og at HTU mistet noen bevis eller ga ingen relevant tolkning til noen av dem. Det siste gir grunner til en profesjonell diskusjon om domstolens rolle i sivil process.*

---

*Det tok veldig lang tid før en avgjørelse ble tatt. Jeg fikk beskjed om at de tok opp saker to ganger i mnd. vi ventet 4 mnd. Ellers god behandling og god kommunikasjon i brevene.*

---

Need information in English

---

Tusen takk for god hjelp:)

### 3.5.2 Kommentarer fra respondenter som er klager

---

For lang saksbehandling! Ellers bra..

---

Tungvint at husleietvistutvalget ikke følger samme prosessregler som forliksrådet. Lang saksbehandlings tid, spesielt hvis innklagede ikke svarer på klage. Burde vært mulig som i forliksrådet å avsi fraværskjennelse dersom motpart ikke ingir tilsvarende.

---

Avgjørelsene tar for lang tid (nesten 6 mnd.) Etter avgjørelsen må en nok engang innom namsmannen for å få ut sitt tilgodehavende. Etterlyser en raskere og mer effektiv løsning.

---

Som det fremgår er jeg fornøyd med resultatet og regner med at megler gjorde motparten oppmerksom på hva en avgjørelse i HTV trolig ville bli. For å unngå ytterligere saksbehandling var det greit å droppe renter slik mekler foreslo.

---

ok, at et slikt opplegg finnes, så er det mulighet for å følge opp saken uten å ta advokat. samtidig tror jeg at det er de ressursterke som tar kontakt, hva med alle de andre mot blant annet "gale utleiere"

---

Eftersom jeg fikk rätt så tycker jag htu gjort ett bra jobb:-) Hade aldrig klarat av det här utan hjälp av tjejnerna på Juss-Buss. Då får vi se när/om motparten plockar fram lommeboka. . . Jag har aldrig varit inblandad i en rättsprocess, intressant att på liten skala se hur det fungerar. Jag har lärt mej att ha depositionskonto.

---

Det tok for lang tid.

---

Under befaringen fikk jeg møte medlemmene ( dommerne i saken) i HTU. De virket ryddige. De hørte våkent på begge parter og gav et profesjonelt inntrykk. De hadde satt seg godt inn i saken og stilte relevante og saklige spørsmål. Befaringen foregikk i en god atmosfære. Avgjørelsen er grundig og ryddig på både faktum og jus.

---

God og ryddig håndtering av saken fra HTU.

---

Avgjørelser baseres på hva utvalget "føler" og "synes" og ikke på jus - avgjørelsene blir automatisk anket til tingretten pga totalt feilaktige resultat hvorpå tingretten avsier dom iht påstand. Samfunnsmessig ressursutnyttelse på sitt værste og i mine øyne kun et ekstra ledd i byråkratiet uten samfunnsmessig nytte.

---

*Saken burde kunne vært avsluttet mye raskere. En leietaker ramponerer leiligheten, flytter ut uten å rengjøre, ikke svarer hverken utleier eller HTU. Når depositum ikke kan røres før saken er sluttbehandlet i HTU, og saksbehandlingstiden er nærmere ett år, bør rutiner forandres!!*

---

*HTU var en meget god nyvinning i Bergen i starten da man unngikk lang behandlingstid hos Forlikrådet. Dessverre har behandlingstiden blitt noe lang den siste tiden. Alt i alt mener jeg likevel at HTU absolutt er et positivt tilskudd. Herunder bør omkringliggende kommuner som Askøy, Fjelle osv snarest prioriteres å få HTU adgang.*

---

*Vi driver stort med utleie i Vestfold. Vi har ca 400 enheter. Forlikrådene i Vestfold er svært lite kompetente på husleietvister. Vi ønsker veldig gjerne HTU i Vestfold også. Markedet er kanskje ikke stort nok, men hva med en "juss buss"? Håper dere vurderer å etablere dere i Vestfold også. Hilsen Utleiemeglingen AS (tlf 33301400)*

---

*Informasjon om behandlingstid kunne vært bedre, er lenge aa vente naar man ikke har en dato aa forholde seg til. Om jeg hadde visst at avgjoerelsen kommer senest innen en dato hadde jeg vært litt roligere. Ellers er jeg veldig fornoeyd.*

---

**Det er forholdsvis mange kommentarer på at behandlingstiden er for lang. Flere gir uttrykk for at problemet først og fremst er at de ikke tidlig fikk klarhet i hvor lang behandlingstid de måtte forvente seg da klagen ble levert inn.**

**Det er en klar utfordring for HTU å redusere behandlingstiden og å gi bedre informasjon om forventet behandlingstid på et tidlig tidspunkt.**

**Vedlegg 1 - BRUKERUNDERSØKELSE 2011 - HTU SAMLET****2. Hvilket HTU kontor behandlet saken din ?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Bergen	20,90 %	24
2 Oslo	65,20 %	75
3 Trondheim	13,90 %	16
Total		115

**3. Kjennskap til HTU**

Alternativer	Prosent	Verdi
1J eg hadde kjennskap til HTU før saken min ble behandlet	36,50 %	42
2 Jeg hadde ikke kjennskap til HTU før saken min ble behandlet	42,60 %	49
3 Jeg hadde vært part i en sak hos HTU tidligere	19,10 %	22
4 Jeg hadde aldri vært part i en sak hos HTU tidligere	30,40 %	35
5 Jeg visste at denne type saker skulle behandles av HTU i dette distriktet	35,70 %	41
6 Jeg var fullmektig i saken	26,10 %	30
Total		115

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja, og vi inngikk forlik	36,50 %	42
2 Ja, men vi inngikk IKKE forlik, så saken ble senere avgjort av HTU	11,30 %	13
3 Nei, saken ble avgjort av HTU	46,10 %	53
4 Nei, saken ble trukket	6,10 %	7
Total		115

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Jeg ønsket ikke mekling	30,80 %	16
2 Motparten ønsket ikke mekling	15,40 %	8
3 Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	42,30 %	22
4 Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	1,90 %	1
5 Annet, spesifiser her	9,60 %	5
Total		52

**6. Meklingsmøte**

Alternativer	N
1 Mekler gjorde en god jobb	53
2 Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på	53
3 Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling	52

6.1 Meklingsmøte - Mekler gjorde en god jobb

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	1,90 %	1
2	3,80 %	2
3	11,30 %	6
4	9,40 %	5
5	32,10 %	17
6 Helt enig	39,60 %	21
-1 Vet ikke	1,9 %	1
Total		53

6.2 Meklingsmøte - Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	1,90 %	1
2	7,50 %	4
3	9,40 %	5
4	3,80 %	2
5	37,70 %	20
6 Helt enig	39,60 %	21
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		53

6.3 Meklingsmøte - Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	1,90 %	1
2	3,80 %	2
3	3,80 %	2
4	9,60 %	5
5	42,30 %	22
6 Helt enig	36,50 %	19
-1 Vet ikke	1,9 %	1
Total		52

7. Avgjørelsen

Alternativer	N
1 Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese	64
2 Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet	65
3 Det er positivt at representanter fra utleiersiden og leietakersiden er med på avgjøre saken min	63

7.1 Avgjørelsen - Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	6,30 %	4
2	6,30 %	4
3	4,70 %	3
4	7,80 %	5
5	21,90 %	14
6 Helt enig	50,00 %	32
-1 Vet ikke	3,1 %	2
Total		64

7.2 Avgjørelsen - Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	18,50 %	12
2	7,70 %	5
3	3,10 %	2
4	16,90 %	11
5	15,40 %	10
6 Helt enig	35,40 %	23
-1 Vet ikke	3,1 %	2
Total		65

7.3 Avgjørelsen - Det er positivt at representanter fra utleiersiden og leietakersiden er med på avgjøre saken min

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	6,30 %	4
2	4,80 %	3
3	7,90 %	5
4	11,10 %	7
5	11,10 %	7
6 Helt enig	41,30 %	26
-1 Vet ikke	17,5 %	11
Total		63

8. Min tillit til HTU

Alternativer	N
1 Totalt sett har jeg tillit til HTU sin behandling av saken min	108

**8.1 Min tillit til HTU - Totalt sett har jeg tillit til HTU sin behandling av saken min**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	11,10 %	12
2	7,40 %	8
3	7,40 %	8
4	7,40 %	8
5	32,40 %	35
6 Helt enig	34,30 %	37
Total		108

**9. Har du erfaring med klager til forlikrådet ?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	42,60 %	49
2 Nei	57,40 %	66
Total		115

**10. Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Sendt klagen til forlikrådet	65,20 %	75
2 Unnlatt å forfølge saken	2,60 %	3
3 Det var ikke jeg som sendte inn klagen	24,30 %	28
-1 Vet ikke	7,8 %	9
Total		115

**11. KOMMUNIKASJON**

Alternativer	N
1 Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU	109
2 Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt	111
3 Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå	111
4 Brevene fra HTU er lett å forstå	112
5 Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god	114

**11.1 KOMMUNIKASJON - Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	9,20 %	10
2	4,60 %	5
3	9,20 %	10
4	20,20 %	22
5	16,50 %	18
6 Helt enig	19,30 %	21
-1 Vet ikke	21,1 %	23
Total		109

**11.2 KOMMUNIKASJON - Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	8,10 %	9
2	4,50 %	5
3	7,20 %	8
4	10,80 %	12
5	30,60 %	34
6 Helt enig	29,70 %	33
-1 Vet ikke	9,0 %	10
Total		111

**11.3 KOMMUNIKASJON - Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	6,30 %	7
2	4,50 %	5
3	5,40 %	6
4	13,50 %	15
5	27,90 %	31
6 Helt enig	36,90 %	41
-1 Vet ikke	5,4 %	6
Total		111

**11.4 KOMMUNIKASJON - Brevene fra HTU er lett å forstå**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	3,60 %	4
2	2,70 %	3
3	8,00 %	9
4	8,90 %	10
5	36,60 %	41
6 Helt enig	36,60 %	41
-1 Vet ikke	3,6 %	4
Total		112

**11.5 KOMMUNIKASJON - Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	7,00 %	8
2	1,80 %	2
3	7,90 %	9
4	14,00 %	16
5	32,50 %	37
6 Helt enig	35,10 %	40
-1 Vet ikke	1,8 %	2
Total		114



**Vedlegg 2 - BRUKERUNDERSØKELSE 2011 - HTU OSLO****2. Hvilket HTU kontor behandlet saken din ?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Bergen	0,00 %	0
2 Oslo	100,00 %	75
3 Trondheim	0,00 %	0
Total		75

**3. Kjennskap til HTU**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Jeg hadde kjennskap til HTU før saken min ble behandlet	37,30 %	28
2 Jeg hadde ikke kjennskap til HTU før saken min ble behandlet	38,70 %	29
3 Jeg hadde vært part i en sak hos HTU tidligere	25,30 %	19
4 Jeg hadde aldri vært part i en sak hos HTU tidligere	28,00 %	21
5 Jeg visste at denne type saker skulle behandles av HTU i dette distriktet	34,70 %	26
6 Jeg var fullmektig i saken	28,00 %	21
Total		75

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja, og vi inngikk forlik	37,30 %	28
2 Ja, men vi inngikk IKKE forlik, så saken ble senere avgjort av HTU	8,00 %	6
3 Nei, saken ble avgjort av HTU	49,30 %	37
4 Nei, saken ble trukket	5,30 %	4
Total		75

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Jeg ønsket ikke mekling	25,00 %	9
2 Motparten ønsket ikke mekling	19,40 %	7
3 Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	44,40 %	16
4 Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	2,80 %	1
5 Annet, spesifiser her	8,30 %	3
Total		36

**6. Meklingsmøte**

Alternativer	N
1 Mekler gjorde en god jobb	32
2 Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på	32
3 Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling	31

6.1 Meklingsmøte - Mekler gjorde en god jobb

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	0,00 %	0
2	3,10 %	1
3	12,50 %	4
4	12,50 %	4
5	25,00 %	8
6 Helt enig	43,80 %	14
Vet ikke	3,10 %	1
Total		32

6.2 Meklingsmøte - Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	3,10 %	1
2	9,40 %	3
3	9,40 %	3
4	0,00 %	0
5	31,30 %	10
6 Helt enig	46,90 %	15
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		32

6.3 Meklingsmøte - Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	0,00 %	0
2	3,20 %	1
3	3,20 %	1
4	12,90 %	4
5	35,50 %	11
6 Helt enig	41,90 %	13
-1 Vet ikke	3,2 %	1
Total		31

7. Avgjørelsen

Alternativer	N
1 Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese	42
2 Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet	42
3 Det er positivt at representanter fra utleiersiden og leietakersiden er med på avgjøre saken min	41

7.1 Avgjørelsen - Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	9,50 %	4
2	4,80 %	2
3	4,80 %	2
4	4,80 %	2
5	21,40 %	9
6 Helt enig	52,40 %	22
-1 Vet ikke	2,4 %	1
Total		42

7.2 Avgjørelsen - Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	21,40 %	9
2 2	7,10 %	3
3 3	2,40 %	1
4 4	19,00 %	8
5 5	14,30 %	6
6 Helt enig	35,70 %	15
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		42

7.3 Avgjørelsen - Det er positivt at representanter fra utleiersiden og leietakersiden er med på avgjøre saken min

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	9,80 %	4
2	4,90 %	2
3	9,80 %	4
4	7,30 %	3
5	9,80 %	4
6 Helt enig	39,00 %	16
-1 Vet ikke	19,5 %	8
Total		41

8. Min tillit til HTU

Alternativer	N
1 Totalt sett har jeg tillit til HTU sin behandling av saken min	71

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	9,90 %	7
2	9,90 %	7
3	8,50 %	6
4	5,60 %	4
5	31,00 %	22
6 Helt enig	35,20 %	25
Total		71

9. Har du erfaring med klager til forliksrådet ?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	45,30 %	34
2 Nei	54,70 %	41
Total		75

10. Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Sendt klagen til forliksrådet	66,70 %	50
2 Unnlatt å forfølge saken	4,00 %	3
3 Det var ikke jeg som sendte inn klagen	24,00 %	18
-1 Vet ikke	5,3 %	4
Total		75

11. KOMMUNIKASJON

Alternativer	N
1 Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU	71
2 Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt	71
3 Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå	72
4 Brevene fra HTU er lett å forstå	72
5 Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god	74

11.1 KOMMUNIKASJON - Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	9,90 %	7
2	5,60 %	4
3	8,50 %	6
4	19,70 %	14
5	15,50 %	11
6 Helt enig	19,70 %	14
-1 Vet ikke	21,1 %	15
Total		71

**11.2 KOMMUNIKASJON - Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	11,30 %	8
2	4,20 %	3
3	8,50 %	6
4	8,50 %	6
5	29,60 %	21
6 Helt enig	26,80 %	19
-1 Vet ikke	11,3 %	8
Total		71

**11.3 KOMMUNIKASJON - Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	9,70 %	7
2	4,20 %	3
3	5,60 %	4
4	11,10 %	8
5	30,60 %	22
6 Helt enig	34,70 %	25
-1 Vet ikke	4,2 %	3
Total		72

**11.4 KOMMUNIKASJON - Brevene fra HTU er lett å forstå**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	5,60 %	4
2	1,40 %	1
3	8,30 %	6
4	8,30 %	6
5	36,10 %	26
6 Helt enig	38,90 %	28
-1 Vet ikke	1,4 %	1
Total		72

**11.5 KOMMUNIKASJON - Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god**

Alternativer	Prosent	Verdi
1Helt uenig 1	9,50 %	7
2	1,40 %	1
3	6,80 %	5
4	18,90 %	14
5	29,70 %	22
6 Helt enig	32,40 %	24
-1 Vet ikke	1,4 %	1
Total		74

**Vedlegg 3 - BRUKERUNDERSØKELSE 2011 - HTU TRONDHEIM****2. Hvilket HTU kontor behandlet saken din ?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Bergen	0,00 %	0
2 Oslo	0,00 %	0
3 Trondheim	100,00 %	16
Total		16

**3. Kjennskap til HTU**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Jeg hadde kjennskap til HTU før saken min ble behandlet	43,80 %	7
2 Jeg hadde ikke kjennskap til HTU før saken min ble behandlet	43,80 %	7
3 Jeg hadde vært part i en sak hos HTU tidligere	12,50 %	2
4 Jeg hadde aldri vært part i en sak hos HTU tidligere	25,00 %	4
5 Jeg visste at denne type saker skulle behandles av HTU i dette distriktet	50,00 %	8
6 Jeg var fullmektig i saken	18,80 %	3
Total		16

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja, og vi inngikk forlik	25,00 %	4
2 Ja, men vi inngikk IKKE forlik, så saken ble senere avgjort av HTU	12,50 %	2
3 Nei, saken ble avgjort av HTU	50,00 %	8
4 Nei, saken ble trukket	12,50 %	2
Total		16

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Jeg ønsket ikke mekling	37,50 %	3
2 Motparten ønsket ikke mekling	0,00 %	0
3 Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	50,00 %	4
4 Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	0,00 %	0
5 Annet, spesifiser her	12,50 %	1
Total		8

**6. Meklingsmøte**

Alternativer	N
1 Mekler gjorde en god jobb	6
2 Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på	6

3.Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling

6

6.1 Meklingsmøte - Mekler gjorde en god jobb

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	0,00 %	0
2	0,00 %	0
3	0,00 %	0
4	16,70 %	1
5	33,30 %	2
6 Helt enig	50,00 %	3
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		6

6.2 Meklingsmøte - Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	0,00 %	0
2	0,00 %	0
3	33,30 %	2
4	0,00 %	0
5	33,30 %	2
6 Helt enig	33,30 %	2
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		6

6.3 Meklingsmøte - Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	0,00 %	0
2	0,00 %	0
3	0,00 %	0
4	0,00 %	0
5	50,00 %	3
6 Helt enig	50,00 %	3
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		6

7. Avgjørelsen

Alternativer	N
1Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese	9
2Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet	10
3Det er positivt at representanter fra utleiersiden og leietakersiden er med på avgjøre saken min	9

7.1 Avgjørelsen - Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	0,00 %	0
2	0,00 %	0
3	0,00 %	0
4	11,10 %	1
5	33,30 %	3
6 Helt enig	44,40 %	4
1 Vet ikke	11,10 %	1
Total		9

7.2 Avgjørelsen - Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	10,00 %	1
2	0,00 %	0
3	10,00 %	1
4	10,00 %	1
5	30,00 %	3
6 Helt enig	20,00 %	2
-1 Vet ikke	20,00 %	2
Total		10

7.3 Avgjørelsen - Det er positivt at representanter fra utleiersiden og leietakersiden er med på avgjøre saken min

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	0,00 %	0
2	0,00 %	0
3	0,00 %	0
4	22,20 %	2
5	22,20 %	2
6 Helt enig	33,30 %	3
-1 Vet ikke	22,2 %	2
Total		9

8. Min tillit til HTU

Alternativer	N
1Totalt sett har jeg tillit til HTU sin behandling av saken min	14



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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	7,10 %	1
2 2	0,00 %	0
3 3	7,10 %	1
4 4	7,10 %	1
5 5	35,70 %	5
6 Helt enig	42,90 %	6
Total		14

9. Har du erfaring med klager til forliksrådet ?

Alternativer	Prosent	Verdi
1J a	43,80 %	7
2 Nei	56,30 %	9
Total		16

10. Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Sendt klagen til forliksrådet	62,50 %	10
2 Unnlatt å forfølge saken	0,00 %	0
3 Det var ikke jeg som sendte inn klagen	18,80 %	3
-1 Vet ikke	18,8 %	3
Total		16

11. KOMMUNIKASJON

Alternativer	N
1Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU	15
2Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt	16
3Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå	16
4Brevene fra HTU er lett å forstå	16
5Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god	16

11.1 KOMMUNIKASJON - Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	6,70 %	1
2	6,70 %	1
3	13,30 %	2
4	20,00 %	3
5	20,00 %	3
6 Helt enig	20,00 %	3
-1 Vet ikke	13,3 %	2
Total		15

11.2 KOMMUNIKASJON - Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	0,00 %	0
2	0,00 %	0
3	0,00 %	0
4	18,80 %	3
5	37,50 %	6
6 Helt enig	43,80 %	7
-1 Vet ikke	0,00 %	0
Total		16

11.3 KOMMUNIKASJON - Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå

Alternativer	Prosent	Verdi
1Helt uenig 1	0,00 %	0
2	0,00 %	0
3	0,00 %	0
4	31,30 %	5
5	18,80 %	3
6Helt enig 6	50,00 %	8
-1Vet ikke	0,00 %	0
Total		16

11.4 KOMMUNIKASJON - Brevene fra HTU er lett å forstå

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	0,00 %	0
2	0,00 %	0
3	6,30 %	1
4	12,50 %	2
5	43,80 %	7
6 Helt enig	37,50 %	6
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		16

11.5 KOMMUNIKASJON - Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	0	0
2	0,00 %	0
3	0,00 %	0
4	6,30 %	1
5	31,30 %	5
6 Helt enig	62,50 %	10
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		16

**Vedlegg 4 - BRUKERUNDERSØKELSE 2011 - HTU BERGEN****2. Hvilket HTU kontor behandlet saken din ?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1_Bergen	100,00 %	24
2_Oslo	0,00 %	0
3_Trondheim	0,00 %	0
Total		24

**3. Kjennskap til HTU**

Alternativer	Prosent	Verdi
1_Jeg hadde kjennskap til HTU før saken min ble behandlet	29,20 %	7
2_Jeg hadde ikke kjennskap til HTU før saken min ble behandlet	54,20 %	13
3_Jeg hadde vært part i en sak hos HTU tidligere	4,20 %	1
4_Jeg hadde aldri vært part i en sak hos HTU tidligere	41,70 %	10
5_Jeg visste at denne type saker skulle behandles av HTU i dette distriktet	29,20 %	7
6_Jeg var fullmektig i saken	25,00 %	6
Total		24

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1_Ja, og vi inngikk forlik	41,70 %	10
2_Ja, men vi inngikk IKKE forlik, så saken ble senere avgjort av HTU	20,80 %	5
3_Nei, saken ble avgjort av HTU	33,30 %	8
4_Nei, saken ble trukket	4,20 %	1
Total		24

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1_Jeg ønsket ikke mekling	50,00 %	4
2_Motparten ønsket ikke mekling	12,50 %	1
3_Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	25,00 %	2
4_Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	0,00 %	0
5_Annet, spesifiser her	12,50 %	1
Total		8

**6. Meklingsmøte**

Alternativer	N
1_Mekler gjorde en god jobb	15
2_Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på	15
3_Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling	

6.1 Meklingsmøte - Mekler gjorde en god jobb

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	6,70 %	1
2	6,70 %	1
3	13,30 %	2
4	0,00 %	0
5	46,70 %	7
6 Helt enig	26,70 %	4
-1_Vet ikke	0,0 %	0
Total		15

6.2 Meklingsmøte - Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	0,00 %	0
2	6,70 %	1
3	0,00 %	0
4	13,30 %	2
5	53,30 %	8
6 Helt enig	26,70 %	4
-1_Vet ikke	0,0 %	0
Total		15

6.3 Meklingsmøte - Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	6,70 %	1
2	6,70 %	1
3	6,70 %	1
4	53,30 %	8
5	20,00 %	3
6 Helt enig	0,00 %	0
-1_Vet ikke		
Total		15

7. Avgjørelsen

Alternativer	N
1_Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese	13
2_Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet	13
3_Det er positivt at representanter fra utleiersiden og leietakersiden er med på avgjøre saken min	13

## 7.1 Avgjørelsen - Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese

	Prosent	Verdi
Alternativer	0,00 %	0
1 Helt uenig	15,40 %	2
2	7,70 %	1
3	15,40 %	2
4	15,40 %	2
5	46,20 %	6
6 Helt enig	0,00 %	0
-1_Vet ikke		
Total		13

## 7.2 Avgjørelsen - Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet

	Prosent	Verdi
Alternativer	15,40 %	2
1 Helt uenig	15,40 %	2
2	0,00 %	0
3	15,40 %	2
4	7,70 %	1
5	46,20 %	6
6 Helt enig	0,00 %	0
-1_Vet ikke		
Total		13

## 7.3 Avgjørelsen - Det er positivt at representanter fra utleiersiden og leietakersiden er med på avgjøre saken min

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	0,00 %	0
2	7,70 %	1
3	7,70 %	1
4	15,40 %	2
5	7,70 %	1
6 Helt enig	53,80 %	7
-1_Vet ikke	7,70 %	1
Total		13

## 8. Min tillit til HTU

Alternativer	N
1Totalt sett har jeg tillit til HTU sin behandling av saken min	23

## 8.1 Min tillit til HTU - Totalt sett har jeg tillit til HTU sin behandling av saken min

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	17,40 %	4
2	4,30 %	1
3	4,30 %	1
4	13,00 %	3
5	34,80 %	8
6 Helt enig	26,10 %	6
Total		23

9. Har du erfaring med klager til forlikrådet ?

Alternativer	Prosent	Verdi
1_Ja	33,30 %	8
2_Nei	66,70 %	16
Total		24

10. Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg

Alternativer	Prosent	Verdi
1_Sendt klagen til forlikrådet	62,50 %	15
2_Unnlatt å forfølge saken	0,00 %	0
3_Det var ikke jeg som sendte inn klagen	29,20 %	7
-1_Vet ikke	8,30 %	2
Total		24

11. KOMMUNIKASJON

Alternativer	N
1_Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU	23
2_Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt	24
3_Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå	23
4_Brevene fra HTU er lett å forstå	24
5_Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god	24

11.1 KOMMUNIKASJON - Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	8,70 %	2
2	0,00 %	0
3	8,70 %	2
4	21,70 %	5
5	17,40 %	4
6 Helt enig	17,40 %	4
-1_Vet ikke	26,10 %	6
Total		23

11.2 KOMMUNIKASJON - Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	4,20 %	1
2	8,30 %	2
3	8,30 %	2
4	12,50 %	3
5	29,20 %	7
6 Helt enig	29,20 %	7
-1_Vet ikke	8,30 %	2
Total		24

11.3 KOMMUNIKASJON - Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	0,00 %	0
2	8,70 %	2
3	8,70 %	2
4	8,70 %	2
5	26,10 %	6
6 Helt enig	34,80 %	8
-1_Vet ikke	13,00 %	3
Total		23

11.4 KOMMUNIKASJON - Brevene fra HTU er lett å forstå

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	0,00 %	0
2	8,30 %	2
3	8,30 %	2
4	8,30 %	2
5	33,30 %	8
6 Helt enig	29,20 %	7
-1_Vet ikke	12,50 %	3
Total		24

11.5 KOMMUNIKASJON - Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god

Alternativer	Prosent	Verdi
1Helt uenig 1	0,042	1
2	4,20 %	1
3	16,70 %	4
4	4,20 %	1
5	41,70 %	10
6Helt enig 6	25,00 %	6
-1Vet ikke	4,20 %	1
Total		24