

BRUKERUNDERSØKELSE

2012

OSLO/AKERSHUS

HORDALAND

SØR- OG NORD- TRØNDELAG

Husleietvist
utvalget



INNHOLDSFORTEGNELSE

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	10
3.3	Avgjørelsen fattet av Husleietvistutvalget	12
3.4	Kommunikasjon med Husleietvistutvalget	15
3.5	Kommentarer fra respondenter.....	18
	Vedlegg 1 - BRUKERUNDERSØKELSE 2012 - HTU SAMLET.....	25
	Vedlegg 2 - BRUKERUNDERSØKELSE 2012 - HTU OSLO/AKERSHUS	31
	Vedlegg 3 - BRUKERUNDERSØKELSE 2012 - HTU SØR- OG NORD- TRØNDELAG	36
	Vedlegg 4 - BRUKERUNDERSØKELSE 2012 - HTU HORDALAND	41

1 OPPSUMMERING

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

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

Vel 70 % 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 60% 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 21,4 % av partene hadde bistand av advokat) Svarene viser at ca. 80 % krysser av for alternativ 4, 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, er det et flertall som krysser av for de tre beste alternativene. Relativt mange svarer "vet ikke" (18 %) eller er lite fornøyd med informasjonen på nettsidene. Også her foreligger det et klart forbedringspotensial.

Ny hjemmeside ble lansert 08.10.2012 og HTU har fått mange positive tilbakemeldinger på dette.

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 utført en brukerundersøkelse i perioden 01.09.2012 – 31.12.2012. 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. Ved utgangen av 2012 hadde HTU totalt mottatt 1361 klager. (Oslo og Akershus 831 saker, Hordaland 243 saker og Sør- og Nord- Trøndelag 287 saker).

2.1 Opplegg og metode

Researchfirmaet QuestBack ble valgt som samarbeidspartner også i 2012. 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.

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/Akershus, Hordaland og Sør- og Nord- Trøndelag 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 01.09.2012 – 31.12.2012. 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 441 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	22,0 %	39
2 Oslo og Akershus	67,8 %	120
3 Sør- og Nord- Trøndelag	10,2 %	18
Total		177

2.3 Svarprosent

Det ble sendt ut 441 spørreskjemaer i perioden 01.09.2012 – 31.12.2012. Dette er 178 flere enn 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.

11. Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Sendt klagen til forliksrådet	58,2%	103
2 Unnlatt å forfølge saken	5,1%	9
3 Det var ikke jeg som sendte inn klagen	19,8%	35
1 Vet ikke	16,9%	30
Total		177

58,2 % av svarene er sendt inn av klager og 19,8 % av svarene er kommet inn av innklaget. Det 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 177 svar – 16 stk. meldte seg av undersøkelsen.

Svarprosenten totalt ble dermed ca. 40 %.

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 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 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 kontorene i Hordaland og sør- og Nord- Trøndelag da det ikke foreligger mer enn 39 svar fra Hordaland og 18 svar fra sør- og Nord - Trøndelag.

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. Jeg kjente til HTU før saken min ble behandlet

Alternativer	Prosent
1 JA	45,8 %
2 NEI	54,2 %
Total	100%

Svarene viser at over 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/Akershus har HTU eksistert i 11 år, mens kontoret i Hordaland åpnet 01.06.2010 og kontoret i Sør og Nord- Trøndelag åpnet 01.10.2010. 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 tilsvarende 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 tilsvarende blir det ikke kalt inn til meklingsmøte.

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 meklingsmøte	12,6 %	11
2 Motparten ønsket ikke meklingsmøte	18,4 %	16
3 Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om meklingsmøte	44,8 %	39
4 Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om meklingsmøte	2,3 %	2
5 Annet, spesifiser her	21,8%	19
Total		87

Som det fremkommer av tabellen her er det klart at det i mange saker ikke blir innkalt til meklingsmøte fordi innklaget ikke sender inn tilsvarende - totalt 44,8 %. 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. 21,8 % svarte andre alternativer enn 1-4.

Sammenligner vi tallene med rapporten fra 2011 er det klart flere som ønsket å møte til meklingsmøte i 2012. I 2011 var det 30,8 % som ikke ønsket meklingsmøte (svaralternativ 1).

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	6,2 %	5
2	8,6 %	7
3	4,9 %	4
4	8,6 %	7
5	28,4 %	23
Helt enig 6	40,7 %	33
Vet ikke	2,5 %	2
Total		81

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

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	2,5 %	2
2	2,5 %	2
3	4,9 %	4
4	16,0 %	13
5	27,2 %	22
Helt enig 6	45,7 %	37
Vet ikke	1,2 %	1
Total		81

7.3 Jeg syntes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	3,7%	3
2	8,6 %	7
3	1,2 %	1
4	13,4 %	11
5	34,6 %	28
Helt enig 6	37 %	30
Vet ikke	1,2 %	1
Total		81

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 2012 (per 31.12.2012)

Kontor / sted	Meklet	Antall forlik	Forliksprosent
OSLO OG AKERSHUS	243	172	71 %
HORDALAND	56	49	88 %
SØR- OG – NORD TRØNDELAG	39	27	69 %
TOTALT ALLE KONTORER	338	248	73 %

Vel 70 % krysser av for de to høyeste svaralternativene for at de synes mekling er en god måte å løse tvister på, mens 5 % 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 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. 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.

8.1 Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese:

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	5,6 %	6
2	3,7 %	4
3	8,4 %	9
4	15 %	16
5	27,1 %	29
Helt enig 6	36,5 %	38
Vet ikke	4,7 %	5
Total		107

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

8.2 Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet:

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	13,9 %	15
2	9,3 %	10
3	3,7 %	4
4	8,3 %	9
5	19,4 %	21
Helt enig 6	40,7 %	44
Vet ikke	4,6 %	5
Total		108

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 8.2 ser vi denne tendensen ganske klart. Av 108 respondenter er 13,9 % helt uenig i at avgjørelsen er godt begrunnet. Det samme ser vi på spørsmål 9.1 som omhandler tillitten til HTU – totalt 11,4 % har ikke tillitt til HTU. (Det er få som velger alternativ 2 eller 3).

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

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	2,8 %	3
2	0 %	0
3	8,5 %	9
4	7,5 %	8
5	18,9 %	20
Helt enig 6	38,7 %	41
Vet ikke	23,6 %	25
Total		106

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

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	11,4 %	19
2	6 %	10
3	5,4 %	9
4	14,4 %	24
5	26,9 %	45
Helt enig 6	35,9 %	60
Total		167

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. 38,7 % 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. Frem til 08.10.2012 hadde HTU en hjemmeside som fungerte dårlig og som ga lite informasjon. 08.10.2012 ble nye hjemmesider lansert. 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	5,8 %	10
2	3,5 %	6
3	9,9 %	17
4	20,9 %	36
5	31,4 %	54
Helt enig 6	9,9 %	17
Vet ikke	18,6 %	32
Total		172

Resultatet her er vanskelig å analysere da den nye hjemmesiden ble lansert ca. halvveis ut i undersøkelsen. Undersøkelsen fra 2011 viste at det var et stort behov for å bedre HTUs hjemmesider. Den nye nettsiden er mer brukervennlig og lettere å navigere i.

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	3,4 %	6
2	2,9 %	5
3	8 %	14
4	12,6 %	22
5	32,8 %	57
Helt enig 6	31,6 %	55
Vet ikke	8,6 %	15
Total		174

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 godt fornøyd med den hjelpen de får. Ca. 14 % er imidlertid lite fornøyd (1-3). Til sammenligning var svaret 20 % i 2011.

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

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	3,5 %	6
2	2,3 %	4
3	4,7 %	8
4	11 %	19
5	30,2 %	52
Helt enig 6	41,3 %	71
Vet ikke	7 %	12
Total		172

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.

12.4 Kommunikasjon – Brevene fra HTU er lett å forstå

Alternativer	Prosent	Verdi
Helt uenig 1	4,1 %	7
2	3,5 %	6
3	2,9 %	5
4	18 %	31
5	33,1 %	57
Helt enig 6	36 %	62
Vet ikke	2,3 %	4
Total		172

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.

Svarene her viser at de fleste brukerne mener brevene er lette å forstå.

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.

Her er svarene :

HTU i hele landet! :)

*U.t er advokatfullmektig og var prosessfullmektig for en av de private parter.
Jeg har ingen kommentarer alt var bra*

Lite oppdatering av saksarkiv på hjemmesiden deres.

Sendt alle papirene til Forlikerådet først. Fekk då beskjed om gå til dere hjå forliksrådet. Det gjekk iallefall over 1 mnd.ekstra.Det var

Politikontoret som henvist meg til Forliksrådet. Hadde sikker vert lurt å gje dei info.om at det er dere eg skulle kontaktet når det husleietvist saker.

Fungerer godt, men til tider lang behandlingstid.

Jeg opplevde at Hun som ringte meg om mekling i sake maste alt for mye. Det tok lang tid før hun tok nei som et nei. Men eller var alt bra!

Det virket på meg som om HTU inngikk et forlik omtrent midt mellom påstanden til utleier og påstanden min.

Jeg mistenker utleier for å spekulere i et slik resultat ved å maksimere/forstørre små mangler, produsere mangler og ved å ta inn mangler som var der før leieforholdet startet.

Utleier møtte ikke til avtalt mekling. Det virker ikke som dette har hatt noen betydning for avgjørelsen til HTU.

Jeg opplever avgjørelsen til HTU som svært urettferdig.

Generelt svært godt fornødt. God oppfølging og informasjon, og raske og behagelige ansatte.

Mitt inntrykk er at HTU er litt ensidig på leiers side, avhengig av hvem megler er. Det kan virke som om HTU forutsetter at utleier er hushaier som på alle vis utnytter leietager spesielt hvis leier er kvinne. Kanskje det er en følge av at alle meglere ser ut til å være kvinnesaken er enda ikke avgjort så litt tidlig å gi endelig svar på alle spørsmål men opplever kommunikasjonen som ryddig fra HT

En god tjeneste sol fungerte bra for meg.

Totalt sett veldig fornøyd, om jeg skulle utsette noe, måtte det være at den som meglet saken kunne satt seg litt mere inn i den konkrete saken, da jeg følte det ble meglet på ganske generelt grunnlag..

Det gikk noe lang tid for beramning av sak og avholdelse av meklingsmøte.

I bunn og grunn er jeg veldig fornøyd med sakbehandlingen hos husleietvistutvalget. Men jeg er også vært vitne til et tilfellet da saken var veldig dårlig begrunnet. Den svake part tapte kun fordi hun ikke var representert ved advokat. Dette synes jeg var urovekkende.

Jeg har hatt kontakt med politiet. De rådet meg til å få avgjort saken hos dere

Burde gitt meg tydelig beskjed om hva jeg burde ha sørget for å legge til rette av "bevismateriale" og samtidig begrunne godt argumentet.

Saken(e) våre er under arbeid i utvalget, mange av spørsmålene kan derfor ikke svares på - og det mangler svaralternativ for "andre grunner" på mange spm.! Det ser ut som saker i utvalget "tar sin tid" - det går ikke akkurat med noen "ekspressfart" !!!

Husleietvistutvalget svarte raskt på spørsmål, det settes pris på

Meget fornøyd med hurtig behandling, kunne tenkt meg å snakke med noen om saken før vi sendte inn. Men forstår den begrensede kapasiteten.

Terningkast 6 til alle involverte i min klagesak! Mvh.Berit Eftestøl.

Lykke til videre

det ikke noe god råd eller god opplevelse, men jeg var nød til å akseptere hva de har bestemt siden jeg ikke kan kommentere eller gjøre noe anet.

Burde kanskje fått en mye bedre informasjon mht krav på dokumentasjon før man sender inn saken til husleietvistutvalget. Kunne i ettertid sendt en en adskillig fylldigere dokumentasjon.

Jeg er meget fornøyd med Husleietvistutvalget og takker Norge for at det finnes noe slikt...

Synes det gikk greitt.

Det er fullstendig meningsløst, og ulovlig å la husleietvistutvalgets medlemmer bli valgt ut av blandt annet Huseiernes landsforbund. Dette er en forening som jeg som huseier er medlem i og ønsket å klage på en forferdelig saksbehandling Når jeg kontakter HL så møter jeg altså de som har valgt ut de jeg skal klage på !! Dett er det ikke adgang til ifølge habilitetskravene (FVL § 6 e) medlem av styret i en forening om er part i saken). Huseiernes landsforbund er ei forening som er part i saken i husleietvistutvalgene.

Når departementet velger ut representantene som er foreslått fra interesseforeningene til enten huseierne eller leierne så er det intet mindre enn et korrupt (bestikkbart) beslutningsorgan. Selv om jeg er sterkt uenig i avgjørelsen HTU tok, så er det forferdelig å oppdage denne sammenblandingen Jeg er medlem i HL blandt annet for å kunne henvende meg dit i en konflikt med leier hvor HTU er gitt avgjørende makt. Så er det altså det organet som jeg skal henvende meg til som også er gitt kompetanse til å velge ut de som har den avgjørende makt og som jeg som medlem skal eventuelt klage på. Også avgjørelsen i min sak bar preg av vikarierende motiver. Til og med kom protokollen med påstand om at jeg skulle frifinnes for deretter ble jeg dømt i HTU. Det var en feilskrift som innklagede burde forstå.

Klageren burde ikke forstå det og korrigerter ikke protokollen innen tidsfristen og HTU brydde seg ikke om forholdet. Det er ikke gitt kompetanse til HTU å rette protokollen, de er tvertimot bundet av denne ved avgjørelsen.

Jeg opplever hele HTU som et useriøst organ med avgjørende makt og hvor de tar utenforliggende hensyn

Jeg setter virkelig pris på hjelpen jeg fikk fra HTUs saksbehandlere men det er breve som var litt vanskelig å forstå. Da tenner jeg ikke på den endelige avgjørelsen men brevene jeg fikk i forkant. De er vanskelig å tolke selv for en som meg som har studert på høgskole nivå. Jeg fikk tilsendt kopier av brev som ble sendt til den saksøkte uten at det sto noe mer osv. men når jeg fingre og spurte fikk jeg veldig god hjelp. Tusen takk fra en første gangs gravid som aldri har saksøkt noen før. Takk for god hjelp.

Ga feil råd i forbindelse oppsett av påstand i klage. HTU burde informert om at det er utleier og ikke leietaker som sender klage. Dette burde HTU informert om ved kontakt.

Skriftlig henvendelse om forlangt svarfrist ble ikke besvart. Da svar ikke kom tok jeg kontakt med HTU på telefon. De hadde mottatt den skriftelige forespørselen om utsatt svarfrist, men sjefen som avgjorde dette var på reise. Skulle få svar - da svaret kom var det dommen fra HTU. Dette er sikkert en menneskelig glipp, det var sommer, og har tilgitt dette forlengst.

Då jag är svensk ger jag inte någon vidare representativ bild av hur lätt det är att förstå de papper ni sänt mig. Jag hade lite problem i början med att förstå vad som skulle ske efter min anmälan, och personen jag mailade med kring detta hade antingen problem att förstå vad jag frågade efter, eller så var hon inte så bra på att ge tydliga svar. Det redde ut sig till sist, men jag hade önskat att jag upplevt henne som mindre irriterad på mig. Det såg jag ingen anledning till.

Den med mest penger får alltid rett

Proff håndtering

Jeg ble liggende svært syk, og er enda til utredning etter 1 år vekk fra leiligheten vi bodde i. Har fått påvisst at blant annet lunge kapasiteten er blitt begrenset og fått en del plager pga mugg sopp og råte i leiligheten. Vi tapte på alle punkter og det har ført til en økonomisk dårlig situasjon.

At saken dreide seg om 2 motparter, der den ene av samaborene ble "funnet uskyldig" oppleves veldig galt ovenfor oss som utleiery. Ville ha anlagt rettssak på den måten saken ble avgjort hadde det ikke vært for sykdom.

Skriftelige beviser jeg hadde fra motparten ble ignorert og det ble gjort alt for mange grove feil.

Samboeren min fikk sjokk da han leste deres avgjørelsen. Trodde ikke det var mulig...

Manglende enighet under meklingsmøte skyldtes ikke HTU, men manglende virkelighetsoppfatning fra tidligere leietakere m/foreldre. Synes meklingsmann kunne vært mye klarere i realitetsbeskrivelse under møtet.

Fordelen med Husleietvistutvalget er at man kan jussen.

Min store frustrasjon var at megler ikke gikk på at motparten måtte komme meg i møte, det var hele tiden jeg som måtte gi og gi, og det var jo jeg som måtte stevne huseier og ikke omvendt. Det var frustrerende.

Avgjørelsen av HTU innholdt diverse faktafeil (feil tall etc.). Uansett ble jeg ikke hørt og fikk bare nevnt som mulighet å sende klage til tingretten, som jeg ikke valgte. Det virker ellers nesten om HTU avgjorde saken med utleieren - som de snakket med etter befaring. Ingen snakket med meg.

Til min frustasjon avvek NN som min andre saksbehandler markant fra den ellers svært hjelpsomme og forekommende staben jeg ellers var i kontakt med i HTU

Synes HTU var vanskelige å få tak i ved telefonoppringing, de var vage og upresise i uttalelsene, de virket som om de ville holde "avstand" til kunden, i dette tilfellet meg. I min sak var også avgjørelsen uforståelig og helt urimelig. Jeg vet at jeg hadde rett, men er sikker på at HTU tok endelig parti med min motpart (utleier) fordi hun var meget formuende, og hadde råd til advokater hele veien. Jeg ville aldri ha kontaktet HTU igjen. De virker også helt uengasjerte.

Deres e-mail fungere dårlig

HTU gjorde flere feil i vår saksbehandling.

Nr. 1: avtalen om møte ble 1-2 dager før endret da klager, som forøvrig i leieforholdet heller ikke holdt seg til loven, ville ha med en ekstern person. Det kommenterte vi at var i strid med loven da slikt skal varsles minst 1 uke før møtet. Når HTU da får denne kommentarer så bryr ikke HTU seg om dette forholdet og at vi dermed må akseptere utsettelse på saken eller akseptere at klager bryter loven for å få med en hjelper. Det gir et inntrykk av at HTU ikke bryr seg om loven når det nærmest ble sett på som ufint av oss å komme med henvisning til lovbeskrivelsen. Dette er sjokkerende, men som dere vil se av nr.2 er det ikke unikt for HTU sine saksbehandlere.

Nr.2: i meklingsmøtet så hevdet HTU, en annen pers enn i nr 1. at hun var helt uavhengig. Men hele samtalen viste at hun ikke var uavhengig. hun stolte og hørte for mye på klager og den svadaen som ble servert og løgner som ble tatt for god fisk. Når det så ble vår tur til å svare ble vi hver gang avbrutt, megler tolket alt vi kommenterte i verste mening: med andre ord tok megler parti for klager. Dette er stikk i strid med det megler innledet med å si at var hennes oppgave. Hverken klager eller megler holder seg til loven og blir det ren løgn å hevde at HTU følger prinsippene i loven.

Nr. 3: I meklingsmøtet presenterte megler fra HTU at vi hadde kommentert på klager sin ulovlige ønske om å få en ny part i møtet, en part som ikke vi ikke har noe forhold til skriftlig, altså en utenforstående person iforhold til husleiekontrakten. Når HTU gjør dette så spiller ikke HTU med åpne kort og behandler ikke partene likt fordi dette er prinsippielt en diskusjon mellom oss og HTU som klager ikke har noe med. Vi fikk ikke høre tilsvarende kommunikasjon fra HTU og klager, selv om de utvilsomt har vært kommunikasjon ergo konkluderer vi med at HTU er part i saken istedenfor en megler, altså stikk i strid med HTU sin misjon og den påstanden megler innledet møtet med. Megler var ikke nøytral.

Nr. 4: Vårt ankepunkt mot klager var at denne ikke fulgte kontrakten slik at det ble for oss ubeboelig. Når vi tok dette opp i møtet så ble vi avbrutt hver gang og dette uten at HTU stoppet klager i dette. Dette er en klar forskjellsbehandling av partene.

Nr. 5: Vårt ankepunkt at klager hadde gjort det ubeboelig for oss ble ikke tatt seriøst overhodet av HTU. Det er en svært uprofesjonell måte å tilnærme seg en sak på – særlig når tilnærmingen er som megler. Megler burde lyttet til begge partene og tatt de som begge fortalte seriøst. Det gjorde ikke megler men for med harelabb over og knapt nok det over våre argumenter, mens alt klager fremførte ble tatt seriøst. Det er underlig når hele saken i HTU startet med at klager ikke holdt seg til loven og brøt 1 ukes fristen. Det er svært usaklig og upresist av HTU at de ikke forholder seg prinsippielt til loven. Hva er vitsen med advokater til å presentere en lov når de ikke vil følge loven?

Vår konklusjon på denne saken er at HTU sine meglere sine handlinger bør handler mer om å bryte loven enn å søke å oppfylle den, da meglerne bidrar til å dekke over de feil og lovbrudd som HTU og utleier selv utfører. Konsekvensen av disse handlinger er at klager som forøvrig ikke har holdt seg til leiekontrakten stort sett får medhold i HTU selv om tilnærmet ingenting er dokumentert, ene og alene fordi våre klager blir avfeid uten å gå nærmere inn i diskusjonen. Dette er ikke fordi vi ikke hadde noen ankepunkter, men rett og slett fordi HTU og klager ikke bryr seg om loven, de ser kun sin mulighet til profitt, for HTU sin del består det i enkel saksbehandling (altså blir meglingen mer å regne for et skalkeskjul enn lovoppfyllelse)

og ikke bryr seg om prinsippene i loven. For klager som klager på leietagerne hele tiden samtidig som hun selv verken holder seg til loven eller leiekontrakten. Utleier spekulerte i at vi ikke fikk noe Det virker ikke som om saksbehandleren var objektiv, det ble ikke stilt hverken kritiske eller kontrollspørsmål til motparten. Det kom og frem i saksgangen at mine svar til husleietvistutvalget ikke kom til rett saksbehandler, selv om vedlagt konvolutt ble brukt.

Som svensk i Oslo fikk jeg mycket hjälp och är väldigt tacksam över mäklingen. Tack!

Veldig hyggelig og imøtekommende personale i resepsjonen. Sjeldent å møte så hilsende og blide folk. Det roet klienten og skapte god stemning for ansente parter. Takk!

HTU, kunne ikke behandle denne saken, men henviste til forliksrådet. Imidlertid fant leietaker ut at det var på tide å rømme huset med 3mnd, utestående leie.

Vedtak i HTU har liten eller ingen betydning for hvorvidt leietaker betaler utenstående husleie. Jeg betrakter derfor HTU kun som et byråkratisk element uten reell verdi.

Fikk vite om HTU via namsfogden. Saken ble avbrutt da løsningen ble positiv. (leietaker betalte) Ein representant for HTU i ei sak der var skikkeleg frekk og utidig slik at eg overhodet ikkje hadde lyst å koma på mekling evt seinare. Eg vart oppringt den dagen det var mekling og eg skulle ha vore der ,men aldri mottatt innkalling. Sjølsagt irriterande det atr det vart slik, mn som sagt eg visste ikkje om det. Av og til kan folk som studerer jus har svært liten menneskekunnskap og oppfører seg deretter. Det er trist då det er levande folk dei har med å gjere heile tida:-) mvh-for mange paragrafer.- folk er ikkje skapt til slikt. God betring!

Vi er profesjonelle utleiery av leiligheter. HTU er langt å foretrekke fremfor Forliksrådet idet HTU har et spesielt saksområde, at meklerne er svært godt forberedt, virker sikre og søker ikke som i Foeliksrådet å oppnå forlik uten hensyn til at det kan være en part som har retten på sin side.

bra jobb men jag uppfattade våran mäklingsman som en smula jävig och han hade rätt bråttom att lösa våran tvist. I det stora hela dock bra jobb.

Hadde juridisk bistand for å føre saken, og var derfor ikke så mye i kontakt med HTU selv.

Skulle ønske det var mer informasjon om progresjonen i saksbehandlingen. Jeg følte at behandlingen tok lang tid, men dette kunne sikkert vært unngått om jeg hadde fått en og annen rapport om hvor i systemet saken var. 6 måneder for å avgjøre en veldig enkel sak ble litt i lengste laget, særlig når jeg ikke visste om noe skjedde eller ikke.

Det eneste jeg savner nå da er at må gå ny runde til Namsmannen for å få igjenn mitt utestående. For så å betale enda mere i gebyrer.

J ville aldri ha forventet muligh. f at en off. etat kunne ha `dømt` en sak så urettferdig - dette til tross f kraftige fremlagte bevis fra utleiers side

Mycket bra skött till ett mycket lågt pris, det verkade inte vara några problem för HTU att ha att göra med svenskar.

Mycket bra att all kontakt kunde skötas via e-mail.

Et veldig positivt og serviceinnstilt utvalg. Veldig opplysende og greit forståelig. Belyste begge sider av saken grundig. Forklarte lovtekst og tolkning slik at det var greit å forstå for en lekmann.

Behov for raskere saksbehandlingstid og informasjon om forventet saksbehandlingstid.

Vedlegg 1 - BRUKERUNDERSØKELSE 2012 - HTU SAMLET

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Hordaland	22,0 %	39
2 Oslo/Akershus	67,8 %	120
3 Nord/Sør Trøndelag	10,2 %	18
Total		177

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 JA	45,8 %	81
2 NEI	54,2 %	96
Total		177

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 JA	16,4 %	29
2 NEI	83,6 %	148
Total		177

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja, og vi inngikk forlik	34,5 %	61
2 Ja, men vi inngikk IKKE forlik, så saken ble senere avgjort av HTU	11,9 %	21
3 Nei, saken ble avgjort av HTU	49,2 %	87
4 Nei, saken ble trukket	4,5 %	8
Total		177

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Jeg ønsket ikke mekling	12,6 %	11
2 Motparten ønsket ikke mekling	18,4 %	16
3 Motparten svarte ikke på klagen , så vi fikk ikke tilbud om mekling	44,8 %	39
4 Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	2,3 %	2
5 Annet, spesifiser her	21,8 %	19
Total		87

7. Meklingsmøte

Alternativer	N
1 Mekler gjorde en god jobb	81
2 Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på	81
3 Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling	81

7.1 Meklingsmøte - Mekler gjorde en god jobb

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	6,2 %	5
2 2	8,6 %	7
3 3	4,9 %	4
4 4	8,6 %	7
5 5	28,4 %	23
6 Helt enig 6	40,7 %	33
-1 Vet ikke	2,5 %	2
Total		81

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	2,5 %	2
2 2	2,5 %	2
3 3	4,9 %	4
4 4	16,0 %	13
5 5	27,2 %	22
6 Helt enig 6	45,7 %	37
-1 Vet ikke	1,2 %	1
Total		81

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	3,7 %	3
2 2	8,6 %	7
3 3	1,2 %	1
4 4	13,6 %	11
5 5	34,6 %	28
6 Helt enig 6	37,0 %	30
-1 Vet ikke	1,2 %	1
Total		81

8. Avgjørelsen

Alternativer	N
1 Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese	107
2 Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet	108
3 Det er positivt at representanter fra utleiersiden og leietakersiden er med på avgjøre saken min	106

8.1 Avgjørelsen - Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	5,6 %	6
2 2	3,7 %	4
3 3	8,4 %	9
4 4	15,0 %	16
5 5	27,1 %	29
6 Helt enig 6	35,5 %	38
-1 Vet ikke	4,7 %	5
Total		107

8.2 Avgjørelsen - Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	13,9 %	15
2 2	9,3 %	10
3 3	3,7 %	4
4 4	8,3 %	9
5 5	19,4 %	21
6 Helt enig 6	40,7 %	44
-1 Vet ikke	4,6 %	5
Total		108

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	2,8 %	3
2 2	0,0 %	0
3 3	8,5 %	9
4 4	7,5 %	8
5 5	18,9 %	20
6 Helt enig 6	38,7 %	41
-1 Vet ikke	23,6 %	25
Total		106

9. Min tillit til HTU

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	11,4 %	19
2 2	6,0 %	10
3 3	5,4 %	9
4 4	14,4 %	24
5 5	26,9 %	45
6 Helt enig 6	35,9 %	60
Total		167

10. Har du erfaring med klager til forliksrådet ?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	35,6 %	63
2 Nei	64,4 %	114
Total		177

11. Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Sendt klagen til forliksrådet	58,2 %	103
2 Unnlatt å forfølge saken	5,1 %	9
3 Det var ikke jeg som sendte inn klagen	19,8 %	35
-1 Vet ikke	16,9 %	30
Total		177

12. KOMMUNIKASJON

Alternativer	N
1 Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU	172
2 Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt	174
3 Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå	172
4 Brevene fra HTU er lett å forstå	172
5 Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god	172

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	5,8 %	10
2 2	3,5 %	6
3 3	9,9 %	17
4 4	20,9 %	36
5 5	31,4 %	54
6 Helt enig 6	9,9 %	17
-1 Vet ikke	18,6 %	32
Total		172

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	3,4 %	6
2 2	2,9 %	5
3 3	8,0 %	14
4 4	12,6 %	22
5 5	32,8 %	57
6 Helt enig 6	31,6 %	55
-1 Vet ikke	8,6 %	15
Total		174

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	3,5 %	6
2 2	2,3 %	4
3 3	4,7 %	8
4 4	11,0 %	19
5 5	30,2 %	52
6 Helt enig 6	41,3 %	71
-1 Vet ikke	7,0 %	12
Total		172

12.4 KOMMUNIKASJON - Brevene fra HTU er lett å forstå

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	4,1 %	7
2 2	3,5 %	6
3 3	2,9 %	5
4 4	18,0 %	31
5 5	33,1 %	57
6 Helt enig 6	36,0 %	62
-1 Vet ikke	2,3 %	4
Total		172

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	7,0 %	12
2 2	1,7 %	3
3 3	5,8 %	10
4 4	14,0 %	24
5 5	35,5 %	61
6 Helt enig 6	34,9 %	60
-1 Vet ikke	1,2 %	2
Total		172

Vedlegg 2 - BRUKERUNDERSØKELSE 2012 – HTU OSLO OG AKERSHUS**2. Hvilket HTU kontor behandlet saken din ?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Hordaland	0,0 %	0
2 Oslo/Akershus	100,0 %	120
3 Nord/Sør Trøndelag	0,0 %	0
Total		120

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 JA	43,3 %	52
2 NEI	56,7 %	68
Total		120

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 JA	16,7 %	20
2 NEI	83,3 %	100
Total		120

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja, og vi inngikk forlik	40,0 %	48
2 Ja, men vi inngikk IKKE forlik, så saken ble senere avgjort av HTU	12,5 %	15
3 Nei, saken ble avgjort av HTU	41,7 %	50
4 Nei, saken ble trukket	5,8 %	7
Total		120

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Jeg ønsket ikke meking	16,0 %	8
2 Motparten ønsket ikke meking	20,0 %	10
3 Motparten svarte ikke på klagen , så vi fikk ikke tilbud om meking	38,0 %	19
4 Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om meking	4,0 %	2
5 Annet, spesifiser her	22,0 %	11
Total		50

7. Meklingsmøte**7.1 Meklingsmøte - Mekler gjorde en god jobb**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	6,5 %	4
2 2	8,1 %	5
3 3	4,8 %	3
4 4	4,8 %	3
5 5	25,8 %	16
6 Helt enig 6	46,8 %	29
-1 Vet ikke	3,2 %	2
Total		62

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	1,6 %	1
2 2	1,6 %	1
3 3	6,5 %	4
4 4	14,5 %	9
5 5	27,4 %	17
6 Helt enig 6	46,8 %	29
-1 Vet ikke	1,6 %	1
Total		62

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	3,2 %	2
2 2	11,3 %	7
3 3	0,0 %	0
4 4	12,9 %	8
5 5	30,6 %	19
6 Helt enig 6	40,3 %	25
-1 Vet ikke	1,6 %	1
Total		62

8. Avgjørelsen**8.1 Avgjørelsen - Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	6,3 %	4
2 2	4,7 %	3
3 3	7,8 %	5
4 4	12,5 %	8
5 5	20,3 %	13
6 Helt enig 6	42,2 %	27
-1 Vet ikke	6,3 %	4
Total		64

8.2 Avgjørelsen - Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	16,9 %	11
2 2	7,7 %	5
3 3	1,5 %	1
4 4	6,2 %	4
5 5	18,5 %	12
6 Helt enig 6	44,6 %	29
-1 Vet ikke	4,6 %	3
Total		65

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	4,7 %	3
2 2	0,0 %	0
3 3	7,8 %	5
4 4	7,8 %	5
5 5	14,1 %	9
6 Helt enig 6	35,9 %	23
-1 Vet ikke	29,7 %	19
Total		

9. Min tillit til HTU**9.1 Min tillit til HTU - Totalt sett har jeg tillit til HTU sin behandling av saken min**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	11,7 %	13
2 2	7,2 %	8
3 3	2,7 %	3
4 4	17,1 %	19
5 5	24,3 %	27
6 Helt enig 6	36,9 %	41
Total		111

10. Har du erfaring med klager til forliksrådet ?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	32,5 %	39
2 Nei	67,5 %	81
Total		120

11. Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Sendt klagen til forliksrådet	55,8 %	67
2 Unnlatt å forfølge saken	5,0 %	6
3 Det var ikke jeg som sendte inn klagen	20,0 %	24
-1 Vet ikke	19,2 %	23
Total		120

12. KOMMUNIKASJON**12.1 KOMMUNIKASJON - Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	6,9 %	8
2 2	5,2 %	6
3 3	8,6 %	10
4 4	17,2 %	20
5 5	32,8 %	38
6 Helt enig 6	10,3 %	12
-1 Vet ikke	19,0 %	22
Total		116

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	3,4 %	4
2 2	3,4 %	4
3 3	9,3 %	11
4 4	11,9 %	14
5 5	31,4 %	37
6 Helt enig 6	31,4 %	37
-1 Vet ikke	9,3 %	11
Total		118

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	3,4 %	4
2 2	2,5 %	3
3 3	5,1 %	6
4 4	11,0 %	13
5 5	28,8 %	34
6 Helt enig 6	42,4 %	50
-1 Vet ikke	6,8 %	8
Total		118

12.4 KOMMUNIKASJON - Brevene fra HTU er lett å forstå

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	3,4 %	4
2 2	4,3 %	5
3 3	3,4 %	4
4 4	17,2 %	20
5 5	31,9 %	37
6 Helt enig 6	36,2 %	42
-1 Vet ikke	3,4 %	4
Total		116

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	6,8 %	8
2 2	1,7 %	2
3 3	8,5 %	10
4 4	12,8 %	15
5 5	34,2 %	40
6 Helt enig 6	34,2 %	40
-1 Vet ikke	1,7 %	2
Total		117

Vedlegg 3 - BRUKERUNDERSØKELSE 2012 - SØR OG NORD-TRØNDELAGE**2. Hvilket HTU kontor behandlet saken din ?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Hordaland	0,0 %	0
2 Oslo/Akershus	0,0 %	0
3 Nord/Sør Trøndelag	100,0 %	18
Total		18

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 JA	50,0 %	9
2 NEI	50,0 %	9
Total		18

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 JA	22,2 %	4
2 NEI	77,8 %	14
Total		18

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja, og vi inngikk forlik	11,1 %	2
2 Ja, men vi inngikk IKKE forlik, så saken ble senere avgjort av HTU	22,2 %	4
3 Nei, saken ble avgjort av HTU	61,1 %	11
4 Nei, saken ble trukket	5,6 %	1
Total		18

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Jeg ønsket ikke meking	18,2 %	2
2 Motparten ønsket ikke meking	9,1 %	1
3 Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om meking	63,6 %	7
4 Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om meking	0,0 %	0
5 Annet, spesifiser her	9,1 %	1
Total		11

7. Meklingsmøte

7.1 Meklingsmøte - Mekler gjorde en god jobb

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	16,7 %	1
2 2	16,7 %	1
3 3	0,0 %	0
4 4	33,3 %	2
5 5	16,7 %	1
6 Helt enig 6	16,7 %	1
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		6

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

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

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

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

8. Avgjørelsen**8.1 Avgjørelsen - Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	6,7 %	1
2 2	6,7 %	1
3 3	13,3 %	2
4 4	26,7 %	4
5 5	13,3 %	2
6 Helt enig 6	33,3 %	5
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		15

8.2 Avgjørelsen - Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	13,3 %	2
2 2	6,7 %	1
3 3	6,7 %	1
4 4	13,3 %	2
5 5	13,3 %	2
6 Helt enig 6	46,7 %	7
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		15

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	0,0 %	0
2 2	0,0 %	0
3 3	14,3 %	2
4 4	14,3 %	2
5 5	28,6 %	4
6 Helt enig 6	35,7 %	5
-1 Vet ikke	7,1 %	1
Total		14

9. Min tillit til HTU

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	11,8 %	2
2 2	5,9 %	1
3 3	5,9 %	1
4 4	5,9 %	1
5 5	17,6 %	3
6 Helt enig 6	52,9 %	9
Total		17

10. Har du erfaring med klager til forliksrådet ?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	44,4 %	8
2 Nei	55,6 %	10
Total		18

11. Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Sendt klagen til forliksrådet	77,8 %	14
2 Unnlatt å forfølge saken	11,1 %	2
3 Det var ikke jeg som sendte inn klagen	11,1 %	2
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		18

12. KOMMUNIKASJON

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	0,0 %	0
2 2	0,0 %	0
3 3	5,9 %	1
4 4	35,3 %	6
5 5	23,5 %	4
6 Helt enig 6	11,8 %	2
-1 Vet ikke	23,5 %	4
Total		17

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	0,0 %	0
2 2	5,9 %	1
3 3	5,9 %	1
4 4	29,4 %	5
5 5	23,5 %	4
6 Helt enig 6	29,4 %	5
-1 Vet ikke	5,9 %	1
Total		17

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	0,0 %	0
2 2	0,0 %	0
3 3	6,3 %	1
4 4	18,8 %	3
5 5	18,8 %	3
6 Helt enig 6	43,8 %	7
-1 Vet ikke	12,5 %	2
Total		16

12.4 KOMMUNIKASJON - Brevene fra HTU er lett å forstå

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	5,9 %	1
2 2	0,0 %	0
3 3	0,0 %	0
4 4	35,3 %	6
5 5	29,4 %	5
6 Helt enig 6	29,4 %	5
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		17

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	5,9 %	1
2 2	0,0 %	0
3 3	0,0 %	0
4 4	29,4 %	5
5 5	41,2 %	7
6 Helt enig 6	23,5 %	4
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		17

Vedlegg 4 - BRUKERUNDERSØKELSE 2012 - HTU HORDALAND**2. Hvilket HTU kontor behandlet saken din?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Hordaland	100,0 %	39
2 Oslo/Akershus	0,0 %	0
3 Nord/Sør Trøndelag	0,0 %	0
Total		39

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 JA	51,3 %	20
2 NEI	48,7 %	19
Total		39

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 JA	12,8 %	5
2 NEI	87,2 %	34
Total		39

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja, og vi inngikk forlik	28,2 %	11
2 Ja, men vi inngikk IKKE forlik, så saken ble senere avgjort av HTU	5,1 %	2
3 Nei, saken ble avgjort av HTU	66,7 %	26
4 Nei, saken ble trukket	0,0 %	0
Total		39

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Jeg ønsket ikke mekling	3,8 %	1
2 Motparten ønsket ikke mekling	19,2 %	5
3 Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	50,0 %	13
4 Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	0,0 %	0
5 Annet, spesifiser her	26,9 %	7
Total		26

7. Meklingsmøte

7.1 Meklingsmøte - Mekler gjorde en god jobb

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	0,0 %	0
2 2	7,7 %	1
3 3	7,7 %	1
4 4	15,4 %	2
5 5	46,2 %	6
6 Helt enig 6	23,1 %	3
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		13

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	0,0 %	0
2 2	7,7 %	1
3 3	0,0 %	0
4 4	23,1 %	3
5 5	15,4 %	2
6 Helt enig 6	53,8 %	7
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		13

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	0,0 %	0
2 2	0,0 %	0
3 3	0,0 %	0
4 4	15,4 %	2
5 5	46,2 %	6
6 Helt enig 6	38,5 %	5
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		13

8. Avgjørelsen

8.1 Avgjørelsen - Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	3,6 %	1
2 2	0,0 %	0
3 3	7,1 %	2
4 4	14,3 %	4
5 5	50,0 %	14
6 Helt enig 6	21,4 %	6
-1 Vet ikke	3,6 %	1
Total		28

8.2 Avgjørelsen - Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	7,1 %	2
2 2	14,3 %	4
3 3	7,1 %	2
4 4	10,7 %	3
5 5	25,0 %	7
6 Helt enig 6	28,6 %	8
-1 Vet ikke	7,1 %	2
Total		28

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	0,0 %	0
2 2	0,0 %	0
3 3	7,1 %	2
4 4	3,6 %	1
5 5	25,0 %	7
6 Helt enig 6	46,4 %	13
-1 Vet ikke	17,9 %	5
Total		28

9. Min tillit til HTU

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	10,3 %	4
2 2	2,6 %	1
3 3	12,8 %	5
4 4	10,3 %	4
5 5	38,5 %	15
6 Helt enig 6	25,6 %	10
Total		39

10. Har du erfaring med klager til forliksrådet ?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	41,0 %	16
2 Nei	59,0 %	23
Total		39

11. Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Sendt klagen til forliksrådet	56,4 %	22
2 Unnlatt å forfølge saken	2,6 %	1
3 Det var ikke jeg som sendte inn klagen	23,1 %	9
-1 Vet ikke	17,9 %	7
Total		39

12. KOMMUNIKASJON

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	5,1 %	2
2 2	0,0 %	0
3 3	15,4 %	6
4 4	25,6 %	10
5 5	30,8 %	12
6 Helt enig 6	7,7 %	3
-1 Vet ikke	15,4 %	6
Total		39

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	5,1 %	2
2 2	0,0 %	0
3 3	5,1 %	2
4 4	7,7 %	3
5 5	41,0 %	16
6 Helt enig 6	33,3 %	13
-1 Vet ikke	7,7 %	3
Total		39

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	5,3 %	2
2 2	2,6 %	1
3 3	2,6 %	1
4 4	7,9 %	3
5 5	39,5 %	15
6 Helt enig 6	36,8 %	14
-1 Vet ikke	5,3 %	2
Total		38

12.4 KOMMUNIKASJON - Brevene fra HTU er lett å forstå

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	5,1 %	2
2 2	2,6 %	1
3 3	2,6 %	1
4 4	12,8 %	5
5 5	38,5 %	15
6 Helt enig 6	38,5 %	15
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		39

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

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	7,9 %	3
2 2	2,6 %	1
3 3	0,0 %	0
4 4	10,5 %	4
5 5	36,8 %	14
6 Helt enig 6	42,1 %	16
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		38

