



Husleietvistutvalget
- Vi løser tvister mellom utleier og leietaker av bolig

Brukerundersøkelse 2017 - Husleietvistutvalget



Kortfattet sammendrag

Denne brukerundersøkelsen er rettet mot parter som har avsluttet en sak hos Husleietvistutvalget. Brukerundersøkelsen gav respondentene mulighet til å tilbakemelde på en systematisk og helhetlig måte om hvordan de opplevde Husleietvistutvalget (HTU). Slike undersøkelser er et viktig verktøy for læring og fornyelse. Den nærmere gjennomføringen av undersøkelsen og resultatene er beskrevet nedenfor.



Denne undersøkelsen vil ha en praktisk nytte, og det er planlagt å gjennomføre lignende undersøkelser i årene som kommer.

Undersøkelsen ble gjennomført via et online spørreskjema med researchfirmaet Questback som samarbeidspartner. Samme undersøkelse ble gjennomført i 2011, 2012, 2013, 2015 og 2016. Resultatene viser at publikum er godt fornøyd med Husleietvistutvalget både når det gjelder mekling, avgjørelser og kommunikasjon.

Når det gjelder **mekling** krysser 65,4% (i 2017) av for alternativ 5 og 6 på spørsmål om de synes Husleietvistutvalget har et profesjonelt opplegg for mekling (på en skala fra 1 til 6, hvor 6 er beste svaralternativ).

I saker hvor det ikke blir forlik eller der partene ikke ønsker mekling, blir saken **avgjort** av Husleietvistutvalget på samme måte som en ordinær domstol. Sakene avgjøres etter gjeldende rettsregler. Alle saksleiderne er jurister med spesiell kompetanse innen husleierett. Når en sak går til avgjørelse er det som regel fordi begge parter mener de har rett, og forventer en avgjørelse i sin favør. Etter avgjørelsen vil det som regel sitte igjen én vinner og én taper. Det er ikke unaturlig at den parten som taper vil kunne ha en negativ oppfatning av Husleietvistutvalgets behandling. Likevel svarer ca 66% (i 2017) at de stort sett har tillitt til Husleietvistutvalgets behandling av saken etter en avgjørelse (alternativ 5 og 6).

Husleietvistutvalget har vært særlig opptatt av at avgjørelsen skal være lett å forstå for publikum (kun 6% av leietakerne og 9% av utleierne hadde bistand av advokat). Svarene viser at 71 % (i 2017) krysser av for alternativ 5 og 6 på at avgjørelsen har vært lett å lese. Dette er positivt.

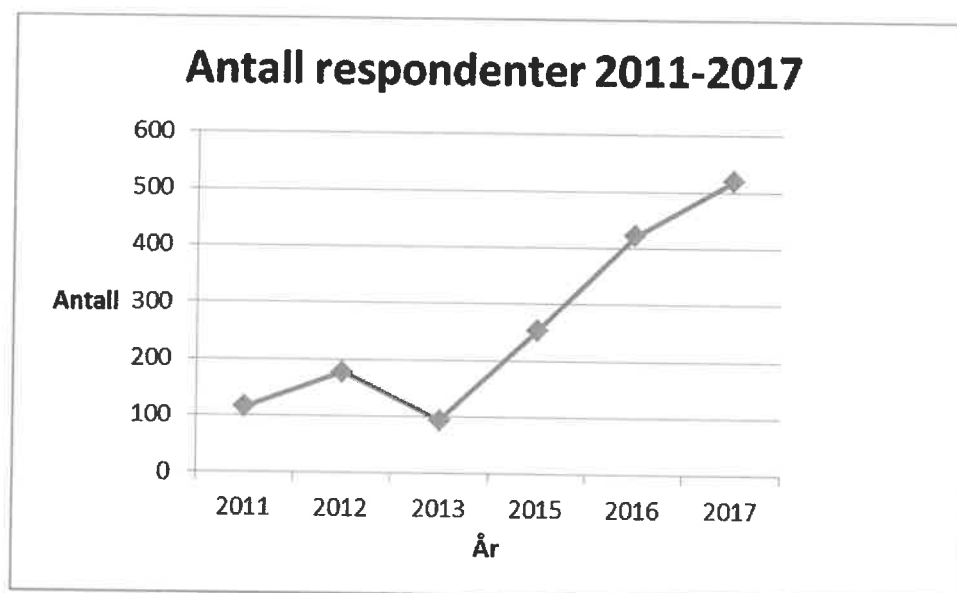
På spørsmål om hvordan **kommunikasjonen med Husleietvistutvalget** har vært gir de fleste uttrykk for at den de hadde kontakt med gav god informasjon og den var lett å forstå. Det samme gjelder brevene fra Husleietvistutvalget.

Når det gjelder informasjonen på Husleietvistutvalgets hjemmeside, ser vi at lanseringen av ny hjemmeside (høsten 2012) har gitt positive resultater. I 2017 var det ca 52 % som svarte at de fikk den informasjonen de søkte etter på hjemmesiden. I 2017 ble «Husleieloven helt enkelt» publisert på hjemmesiden. Dette er en webkatalog som gir brukeren raskt og enkelt svar på hva husleieloven sier om vanlige problemer som kan oppstå når du part i et leieforhold. Illustrasjoner og animasjoner gjør katalogen lettlest. Antall besøk på hjemmesiden til HTU i 2017 var 195.000.

Alt i alt gir undersøkelsen mange verdifulle tilbakemeldinger på hva som fungerer godt og mindre godt. Svarene vil være et godt verktøy for å avdekke hvor det er behov for forbedringer spesielt i forhold til publikum.

Klare utviklingstrekk vil særlig bli kommentert. Det ble ikke foretatt en brukerundersøkelse i 2014 da et eksternt byrå (Vista Analyse) gjennomførte en analyse av Husleietvistutvalget.

Antall respondenter i perioden 2011 – 2017



I 2011,2012,2013 og 2015 ble det kun sendt ut spørreundersøkelser i noen få måneder av året. I 2016 og 2017 var spørreundersøkelsen aktiv i en periode på vel 8 måneder. I tillegg har HTU mottatt langt flere saker de siste årene. Dette kan forklare den betydelige økningen i antall respondenter.

Innhold

<u>Kortfattet sammendrag</u>	1
<u>Innhold</u>	3
<u>2. INNLEDNING</u>	4
<u>2.1 Opplegg og metode</u>	5
<u>2.2 Utvalg</u>	6
<u>2.3 Svarprosent/respondentene</u>	6
<u>2.4 Feilmarginer</u>	7
<u>2.5 Tabellverket</u>	7
<u>3. KOMMENTARER TIL RESULTATENE</u>	8
<u>3.1 Kiennskap til Husleietvistutvalget</u>	8
<u>3.2 Meklingsmøtet i Husleietvistutvalget</u>	8
<u>3.3 Avgjørelsen fattet av Husleietvistutvalget</u>	12
<u>3.4 Kommunikasjon med Husleietvistutvalget</u>	15
<u>4. OPPSUMMERING</u>	19
<u>VEDLEGG 1 – RESULTATER 2017 FORDELT PÅ HVERT KONTOR</u>	200
<u>VEDLEGG 2 - RESULTATER 2011-2017</u>	21
<u>VEDLEGG 3 – SPØRSMÅL FRA BRUKERUNDERSØKELSEN</u>	244

2. INNLEDNING

Husleietvistutvalget (HTU) har utført en brukerundersøkelse i perioden 01.04.2017 – 15.12.2017. 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.



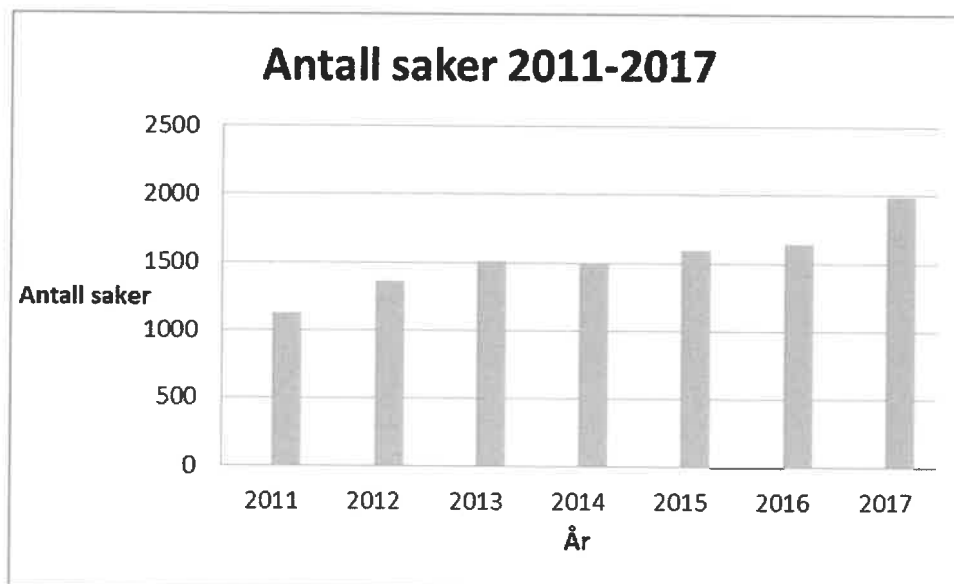
HTU har 3 kontorer (Oslo, Bergen og Trondheim).

Kontoret i Oslo behandler husleietvister i Oslo og Akershus. Bergenskontoet behandler alle husleietvister fra Hordaland og Trondheimskontoet alle husleietvister fra Trøndelag fylke. Etter 01.07.2016 kunne Trondheimskontoet også behandle tvister i alle forbrukerleieforhold i Norge (leieforhold der klager er leietaker og innklaget er en utleier som driver utleie som næringsvirksomhet).

Husleietvistutvalget skal være et lavterskeltilbud for tvisteløsning med kort saksbehandlingstid og lave saksomkostninger, men med høy kompetanse innenfor saksområdet.

Saksmengden har økt jevnt de siste årene. I 2017 mottok HTU 1990 saker.

Antall saker mottatt pr år i perioden 2011-2017



2.1 Opplegg og metode

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

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

Brukeren ble kontaktet via sin e-postadresse.

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.

For å sikre en høyest mulig svarprosent var det utlovet en vinnerpremie til en av deltakerne.

Denne type undersøkelse gir best veiledning når den blir gjennomført flere ganger, fordi man da kan se utviklingen i publikums tilbakemeldinger. Samme undersøkelse ble utført i samme periode i 2011, 2012, 2013, 2015 og 2016. I 2016 og 2017 var spørreundersøkelsen aktiv i en periode på vel 8 måneder, mens den tidligere år bare var aktiv i noen få måneder av året (se graf side 2).

Svarskaalen 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 hadde også "vet ikke" som alternativ.

I enkelte spørsmål er det benyttet routing (direkte videreføring til et annet/nytt spørsmål). Dette blir brukt for å tilpasse undersøkelsen til hver enkel respondent på best mulig måte. Der dette er benyttet, er dette også kommentert.

Det var obligatorisk å svare på alle spørsmålene. Siste spørsmål i undersøkelsen var et åpent kommentarfelt. I kommentarfeltet fikk respondentene mulighet til å gi tilbakemeldinger av utdypende art, og i tillegg gi innspill til forhold som ikke var berørt i de strukturerte spørsmålene.

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

Det er kjørt et tabellsett for hvert enkelt kontor for 2017 (vedlegg 1). Undersøkelsen er i sin helhet vedlagt denne rapporten. Det er i tillegg lagt ved en utskrift av resultatene for 2011-2017 (vedlegg 2).

2.2 Utvalg

De som fikk oversendt undersøkelsen var parter som har avsluttet saker i Husleietvistutvalget i perioden 01.04.2017 – 15.12.2017. At en sak er avsluttet vil si at saken enten er avgjort ved forlik (mekling), saken er trukket eller at saken er avgjort av utvalget ved vedtak. Totalt ble det sendt ut 1648 spørreskjemaer hvor det ble mottatt 519 svar.

2.0 Hvilket HTU kontor behandlet saken din ?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Hordaland	18,0 %	93
2 Oslo og Akershus	75,0 %	389
3 Trøndelag	7,0 %	37

Tabellen viser hvor mange svar HTU har mottatt fordelt pr kontor. Oslo og Akershus har mottatt langt flere svar på undersøkelsen enn Hordaland og Sør- og Nord –Trøndelag, de mottok også tilsvarende flere saker/klager i 2017 (Oslo 1202 saker, Hordaland 390 saker og Trøndelag fylke 402 saker).

2.3 Svarprosent/respondentene

Det ble sendt ut 1648 spørreskjemaer i perioden 01.04.2017 – 15.12.2017. 519 valgte å svare på undersøkelsen. Svarprosenten blir da 31,5 %. Dette er en lavere svarprosent enn vi hadde håpet på, men tilfredsstillende nok til at HTU kan bruke tallene til å få en indikasjon på hva brukerne mener om saksbehandlingen.

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

De fleste som har svart på denne undersøkelsen er klagere 66 % (de som har sendt inn klagen til HTU eller var prosessfullmektige for klager). En større andel av de som er innklaget har ikke HTU korrespondert med direkte i saksbehandlingen, da de enten oppholder på ukjent adresse eller unnlater å tilbakemelde på henvendelser. Klagen og avgjørelsen er overfor denne gruppen gjerne forkynt via stevnevitne(lensmann/namsfogd). De vi ikke har oppnådd direkte kontakt med, har vi heller ikke hatt mulighet til å innhente e-postadresser fra. Dette kommer også klart frem når vi ser på resultatene over hvem som har svart på undersøkelsen.

Hvilken rolle hadde du i saken:

Alternativer:	Prosent
Klager	53,4%
Innklaget	27,9%
Fullmektig for klager	12,7%
Fullmektig for innklaget	4,8%
Annet	1,2%

66% av svarene er sendt inn av klager (klager selv eller klagers fullmektig) og 33 % av svarene er fra innklaget (innklaget eller innklagedes fullmektig).

2.4 Feilmarginer

Det kan være sannsynlighet for feilmarginer i undersøkelsen da det er langt flere svar fra klagere enn innklaget.

I 2011, 2012, 2013 og 2015 ble det kun sendt ut spørreundersøkelser i noen få måneder av året. I 2016 og 2017 var undersøkelsen aktiv i vel 8 måneder. Datagrunnlaget er derfor svakere for de tidligere undersøkelsene, særlig hvis svarene brytes ned på kontornivå. For HTU samlet er imidlertid svarene relativt konstante i de årene det har blitt foretatt brukerundersøkelser.

2.5 Tabellverket

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

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 enkelte svar 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 for det enkelte kontor (se vedlegg 1 og 2).

I hovedsak vil vi følge samme rekkefølge som i spørreskjemaet.

Noen spørsmål blir ikke kommentert.

Det var også lagt inn et fritekstfelt i slutten av undersøkelsen slik at brukeren kunne legge inn kommentarer. Noen av disse kommentarene er lagt til i denne rapporten.

3.1 Kjennskap til Husleietvistutvalget

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

4. Jeg kjente til HTU før saken min ble behandlet

Alternativer	Prosent
1 JA	52,6%
2 NEI	47,4%

Svarene viser at over halvparten av respondentene kjente til HTU før de sendte inn en sak eller ble innklaget i en sak.

Disse tallene representerer alle 3 kontorene. Hele undersøkelsen er vedlagt. Resultatene for 2016 var 50,9% og 49,9% på dette spørsmålet.

3.2 Meklingsmøtet i Husleietvistutvalget

Husleietvistutvalget tilbyr å løse tvister mellom leietakere og utleiere ved et meklingsmøte. Dette tilbudet er frivillig. I de sakene hvor det foreligger et tilsvaer fra innklaget blir det tilbud om meklings. Blir partene enige, blir det undertegnet et forlik. Et forlik vil ofte være en bedre og mer fleksibel løsning for partene.

En undersøkelse fra Vista Analyse fra 2013 viser at HTU har en langt høyere forliksprosent enn forliksrådene.

Dersom det ikke foreligger tilsvaer blir det ikke kalt inn til meklings.

Brukeren fikk spørsmål om det ble meklet i saken og for de som svarte "nei" fikk de dette tilleggsspørsmålet (routing) :

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

Alternativer	Prosent
1 Jeg ønsket ikke mekling	30,70 %
2 Motparten ønsket ikke mekling	26,10 %
3 Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	26,40 %
4 Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	0,30 %
5 Annet, spesifiser her	16,40 %

Som det fremkommer av tabellen her er det klart at det i mange saker ikke blir innkalt til mekling fordi innklaget ikke sender inn tilsvarende - totalt 26,1 %. Dette spørsmålet kan også sees i sammenheng med pkt. 2.3 svarprosent – de som forholder seg passiv og ikke velger å svare på henvendelser fra HTU.

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

Tilsvarende tall for perioden 2011-2015. «X» = ikke utført brukerundersøkelse dette året.

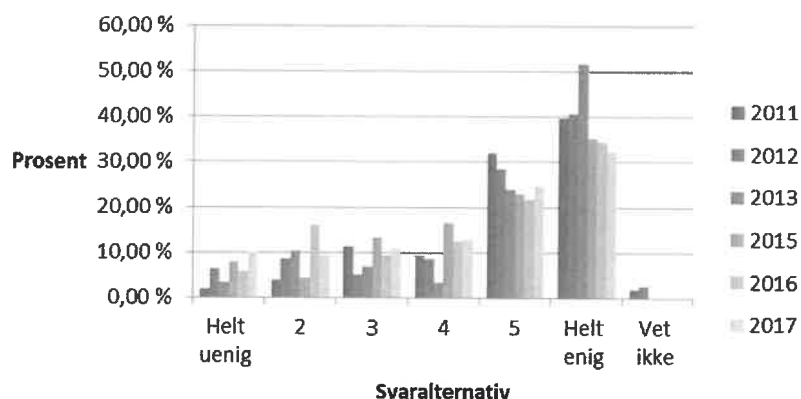
Alternativer	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1 Jeg ønsket ikke mekling	30,8%	12,6%	16,7%	X	21,8%	23,1%
2 Motparten ønsket ikke mekling	15,4%	18,4%	21,7%	X	25,6%	22,8%
3 Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	42,3%	44,8%	43,3%	X	37,2%	41,3%
4 Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	1,9%	2,3%	3,3%	X	1,3%	1,0%
5 Annet, spesifiser her	9,6%	21,8%	15,0%	X	14,1%	11,9%

I de sakene det blir meklet 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 respondenten måtte ta stilling til.

8.1 Mekler gjorde en god jobb

Alternativer	Prosent
Helt uenig 1	10,1%
2	9,4%
3	10,7%
4	12,8%
5	24,8%
Helt enig 6	32,0%

Mekler gjorde en god jobb 2011-2017



Som vi ser på denne fremstillingen mener de fleste at mekler gjør en god jobb (alternativ 5 og 6). Alternativet «vet ikke» var kun med i undersøkelsen i 2011-2013.

Diverse kommentarer hentet fra fritekstfeltet i undersøkelsen:

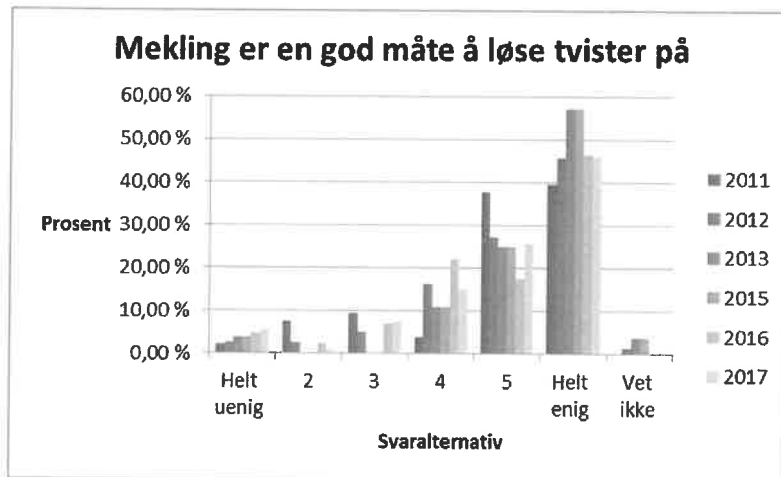
«Syns mekleren vi hadde burde ha vært litt bedre forbredt og vært tydeligere i sin sak. Og at meklingen burde ha vært "tøffere".»

«Synes det ble et forlik der jeg følte det ble spleiselag for utgifter jeg juridisk sett ikke skulle betalt, men valgte denne løsningen for å betale meg ut av noe som ville tatt mye tid og energi. Er fornøyd med at saken er ute av verden, men skulle ønske mekler kunne si litt mer tydelig hva som var innenfor lovverk og ikke. forstår at det er mekling og at man må se litt bort ifra det av og til. Totalt sett ok, det er ikke store beløp det er snakk om, så helt ok at det gikk slik det gikk.»

«Godt fornøyd med meklingen og ellers de ansatte som var behjelpelig. Overrasket over at det fantes ett sånn kontor.»

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

Alternativer	Prosent
Helt uenig 1	5,40%
2	0,70%
3	7,40%
4	14,9%
5	25,7%
Helt enig 6	45,9%

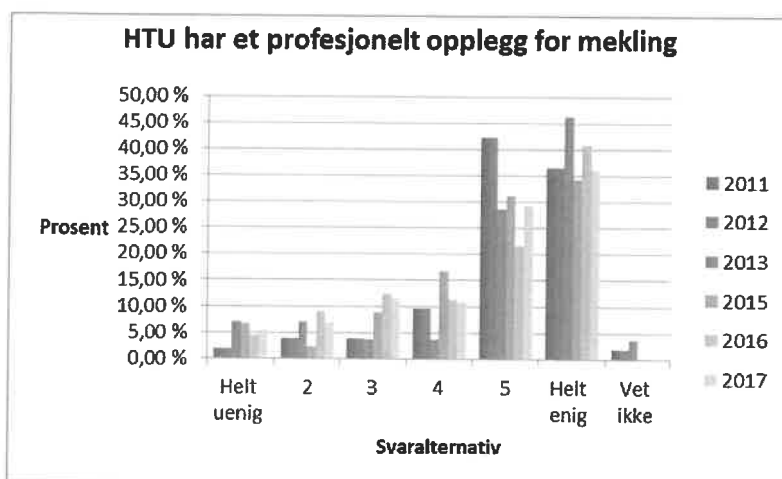


Sammenligner vi tallene fra 2011-2017 ser vi at de fleste (alternativ 5 og 6) er i enig at mekling er en god måte å løse tvister på. Alternativet «vet ikke» var kun med i undersøkelsen i 2011-2013.

Vel 71,6 % (i 2017) krysser av for de to høyeste svaralternativene for at de synes mekling er en god måte å løse tvister på. Det er også en veldig høy andel som gir uttrykk for at HTU har et profesjonelt opplegg for mekling og som syntes mekleren gjorde en god jobb. Kun 5,4 % sier seg helt uenig i dette.

8.3 Jeg syntes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling:

Alternativer	Prosent
Helt uenig 1	5,40%
2	6,80%
3	11,60%
4	10,90%
5	29,3%
Helt enig 6	36,10%



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 også i 2017, og de aller fleste opplever et forlik som positivt.

Forliksprosent i HTU 2017 (per 31.12.2017)

Kontor / sted	Meklet	Antall forlik	Forliksprosent
OSLO OG AKERSHUS	239	172	72
HORDALAND	48	44	92
TRØNDELAG	34	21	62

3.3 Avgjørelsen fattet av Husleietvistutvalget

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

Avgjørelsen treffes på grunnlag av sakens dokumenter uten at partene er tilstede. Utvalget består av en saksleder (jurist) som er ansatt i HTU, og to utvalgsmedlemmer fra henholdsvis leiersiden og utleiersiden som er oppnevnt av Kommunal- og moderniseringsdepartementet.

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

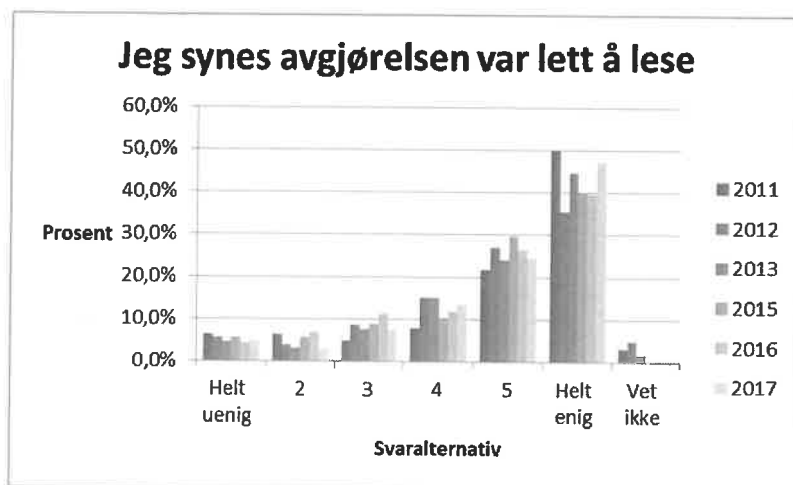
I de sakene HTU ikke mottar tilsvar, har en saksleder hos HTU (jurist) mulighet til å avgjøre saken uten meddommere/utvalg.

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

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

9.1 Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese:

Alternativer	Prosent
Helt uenig 1	4,80%
2	2,90%
3	7,30%
4	13,30%
5	24,50%
Helt enig 6	47,20%



HTU har vært oppmerksom på at avgjørelsene skal ha en form og et språk som er enkel å forstå, da noen opplever det å forholde seg til juridisk språkbruk som vanskelig. De fleste brukerne blir ikke bistått av advokat. Vi er fornøyd med at ca 72% av respondentene er enig med at avgjørelsene er lett å lese (svaralternativ 5+6 i 2017). «Vet ikke» var ikke et alternativ i undersøkelsen i 2015, 2016 og 2017. Likevel viser kommentarene fra fritextfeltet at noen synes språket i avgjørelsen kan være en vanskelig å forstå. Utdrag fra kommentarfeltet :

«Jeg sjønner at avgjørelsen fra HTU må skrives med "jus-språk" men kunne tenkt meg ett litt mer lett forståelig brev»

«Uklarheter i selve konklusjonen i saken min. Den kunne vært mer entydig i forhold til om det er behov for flere aktiviteter og for hvilken part før saken avsluttes».

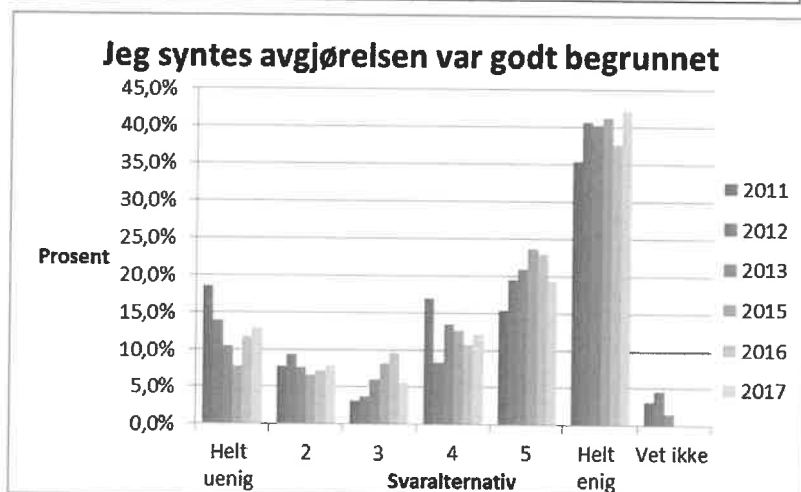
«Håper for fremtidige parter i andre tvister at dere kan sette noen krav til klarspråk når saksbeskrivelsene skrives av jurister/advokater eller lignende. For det var veldig vanskelig å lese.»

«Ved delt økonomisk avgjørelse burde det ha kommet klart frem at den som skal betale mest betaler inn beløpet minus eget beløp (?) Nå sitter kanskje motpart å venter på vår innbetaling for å kunne bruke deler av beløpet til tilbakebetaling.»

«Vedtaket er også diffust, vanskelig å skjønne hvordan oppgjør skal foregå når jeg har depositum inne.»

9.2 Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet:

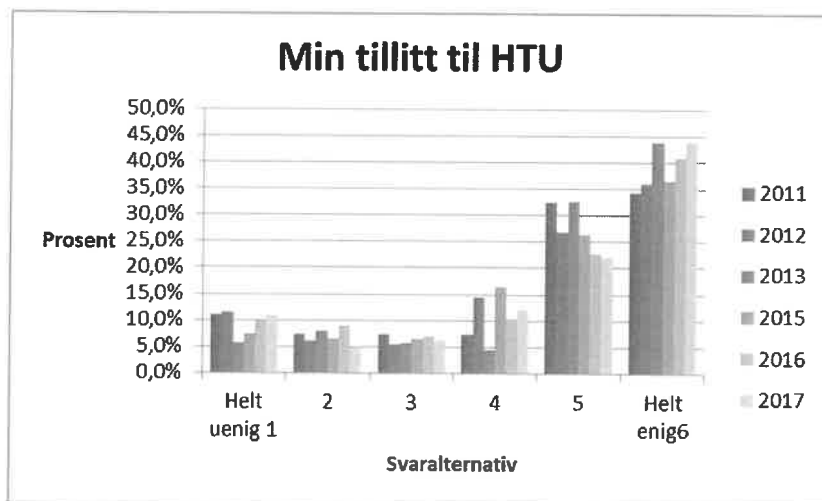
Alternativer	Prosent
Helt uenig 1	12,90%
2	7,80%
3	5,60%
4	12,10%
5	19,40%
Helt enig 6	42,20%



Resultatene her kan også sees i sammenheng med utfallet i saken. De som ikke får medhold i sitt krav eller som blir idømt å betale motparten en erstatning e.l. vil selvsagt ikke være særlig fornøyd med avgjørelsen. I spørsmål 9.2 ser vi denne tendensen ganske klart. Av 519 respondenter (2017) er 12,9 % helt uenig i at avgjørelsen er godt begrunnet.

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

Alternativer	Prosent
Helt uenig 1	10,8%
2	4,8%
3	6,2%
4	12,2%
5	22,0%
Helt enig 6	43,9%



Flertallet har tillit til HTU etter at saken deres er ferdigbehandlet. 44 % sier seg helt enig i dette. Tilliten har vært bra alle de årene undersøkelsen har vært gjennomført. Resultatet i 2017 er det beste i perioden 2011-2017.

3.4 Kommunikasjon med Husleietvistutvalget

Enkelte brukere har behov for informasjon og veiledning før de leverer inn en klage til HTU, eller underveis i prosessen. Noen velger å søke opp denne informasjonen på internett. HTU har sin egen hjemmeside www.htu.no. På hjemmesiden finner brukeren generell informasjon om saksgang med mer. Her ligger det også en del maler.

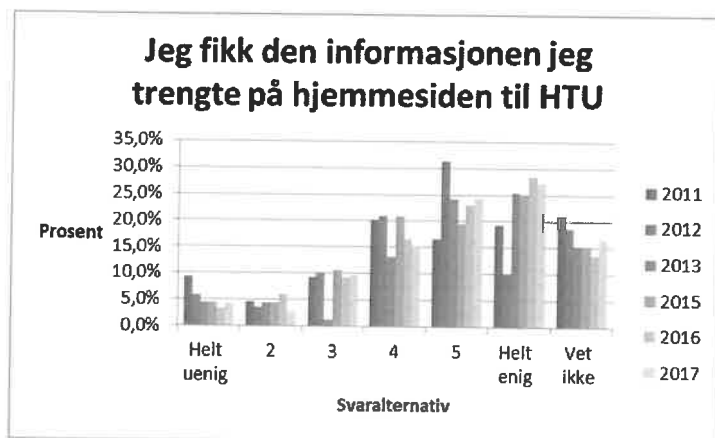
Ofte skyldes uenigheten at partene ikke er kjent med hvilke rettigheter og plikter som følger av husleieloven. God veiledning på et tidlig tidspunkt kan forhindre mange tvister. Informasjon og veiledning gis til publikum fra hele landet. Her er noen av kommentarene fra fritekstfeltet :

«Jeg er meget fornøyd med hjelpen jeg har fått av Husleietvistutvalget. Selvom jeg til stadighet har blitt minnet på at de ikke kan gi råd fordi de skal være helt nøytrale og uavhengige, har HTU gitt meg verdifull informasjon om hvordan jeg best kan bidra til å få løst flokene med leieboer».

«Veldig bra service. Bra info på nettet, og jeg kom i kontakt med en veldig hyggelig person som svart meg på alt jeg spurte om på telefonen.»

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

Alternativer	Prosent
Helt uenig 1	4,2%
2	2,5%
3	9,8%
4	15,4%
5	24,3%
Helt enig 6	27,2%
Vet ikke	16,6%



I oktober 2012 ble den nye hjemmesiden til Husleietvistutvalget lansert. Undersøkelsen fra 2011 viste at det var et klart behov forbedring av HTUs hjemmesider. Den nye nettsiden er mer brukervennlig og har fått mange nye funksjoner. Brukerne svarer at de stort sett fant den informasjonen de trengte på www.htu.no. Det er mange som her svarer «vet ikke», det kan forklares med at ikke alle brukerne av HTU sine tjenester har behov for å søke opp informasjon.

Kommentarer hentet fra fritekstfeltet i undersøkelsen:

«Dere bør se over nettside, og spesielt webbverktøyet for å kunne sende inn en klage. Vi måtte gjøre det om 2-3 ganger da det enten krasjet eller att vi klarte å gå ut ur verktøyet uten at det sparer alt vi har skrevet inn.»

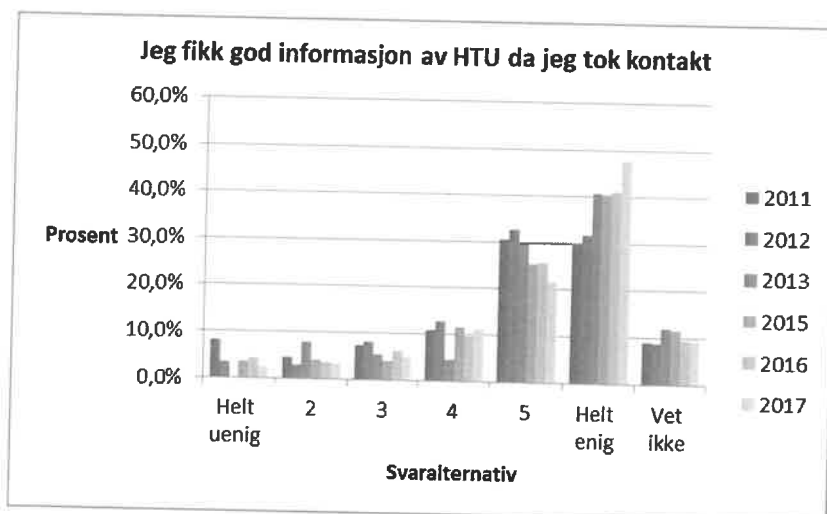
«Ønsker å bruke elektronisk klage (med signatur og opplasting av bilder og andre vedlegg) ved innsending. Systemet bør moderniseres.»

Noen 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, og 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.

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

Alternativer	Proseny
Helt uenig 1	2,5%
2	3,3%
3	5,0%
4	11,0%
5	21,6%
Helt enig 6	47,7%
Vet ikke	9,2%

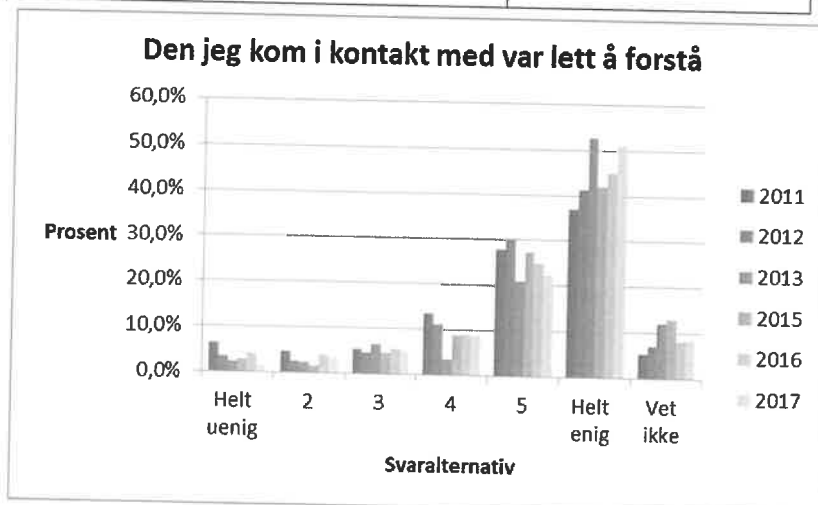


Dette spørsmålet blir en helhetsvurdering av både telefonisk kontakt og kontakt ved oppmøte på et av kontorene. HTU hjelper dem som tar kontakt på en best mulig måte og resultatene fra 2017 viser at brukeren stort sett er meget godt fornøyd med den hjelpen de får. 47,7% er helt enig i dette. 2,5% er imidlertid lite fornøyd.

Det bemerkes at målingen hva gjelder kontakt med HTU kun gjelder de som har vært involvert i en sak som har vært til behandling hos HTU. HTU mottar svært mange henvendelser fra utleiery og leietakere som ønsker veiledning om bestemmelsene i Husleieloven uten at de er involvert i en konkret sak.

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

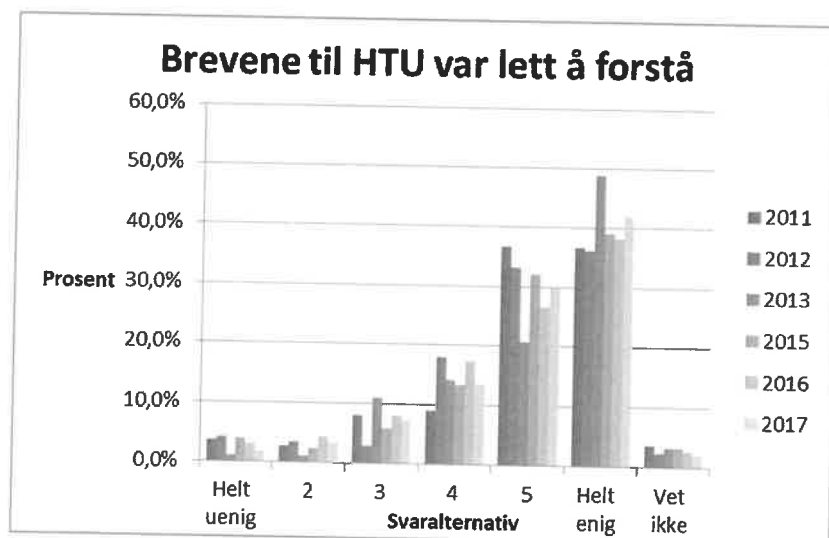
Alternativer	Prosent
Helt uenig 1	1,3%
2	3,1%
3	5,0%
4	8,7%
5	22,2%
Helt enig 6	51,0%
Vet ikke	8,5%



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. Resultatet her viser en høy grad av tilfredshet og at de fleste er godt fornøyd med den hjelpen de får.

12.4 Kommunikasjon – Brevene fra HTU er lett å forstå

Alternativer	Prosent
Helt uenig 1	1,7%
2	3,5%
3	7,3%
4	13,5%
5	29,9%
Helt enig 6	42,0%
Vet ikke	2,1%



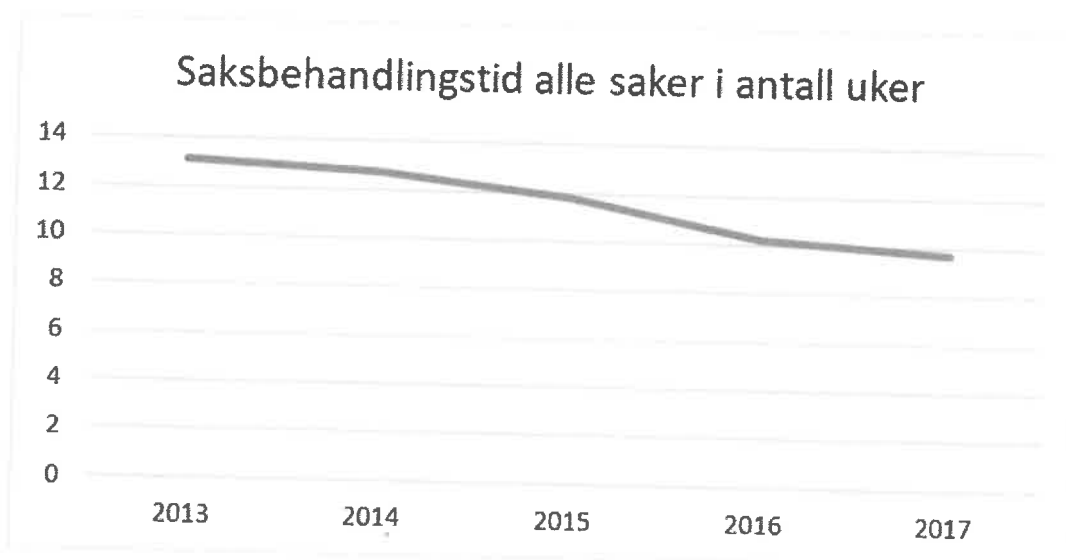
Fra klagen mottas til den er avsluttet sendes det ut en del brev fra HTU. Brevene er lagret hos HTU som maler og de samme malene benyttes på alle 3 kontorene. HTU har vært oppmerksom på at en del av brukerne synes brevene er tungt formulert og at det benyttes ord og faguttrykk som kan være vanskelig å forstå. I 2012 valgte HTU å endre malene for å gjøre de mer forståelige og lettleste. 42% mener brevene er lett å forstå.

4. OPPSUMMERING

Husleietvistutvalget er godt fornøyd med de resultatene brukerundersøkelsen har gitt i 2017. Det er også i år gjort en sammenligning av resultatene fra 2011, 2012, 2013, 2015, 2016 og 2017. Resultatene er ganske like. Det er likevel et forbedringspotensiale. Kommentarene i fritekstfeltet har det blitt uttrykt både ris og ros og noen av kommentarene er lagt til i undersøkelsen.

De negative kommentarene går mye på saksbehandlingstiden i Husleietvistutvalget.

Husleietvistutvalget har som målsetning at saksbehandlingstiden skal holdes på et lavest mulig nivå. 01.07.2016 ble det innført nye regler for forkynning. Det ble også innført en ny ordning hvor saker uten tilsvar kan avgjøres av enedommer. Begge disse tiltakene vil kunne redusere behandlingstiden noe.



I 2017 var det en nedgang i gjennomsnittlig saksbehandlingstid for alle saker på fra 10,2 uker til 9,7 uker. Dette anser vi som meget bra da saksmengden økte sterkt i 2017. Se tabell side 4.

Noen bemerker også at språket i avgjørelsene er vanskelig å forstå. Dette er noe HTU må jobbe mer med.

En rekke av respondentene som legger inn kommentar i fritekstfeltet har bemerket at man ønsker en digitalløsning for innsending av klage. Dette kan ikke HTU tilby i dag som følge av regulatoriske forhold. I kommunikasjonen med HTU er det likevel i adskillig utstrekning anledning til elektronisk kommunikasjon ved at prosesskrift mv i rimelig utstrekning kan sendes inn pr e-post.

VEDLEGG 1 – RESULTATER 2017 FORDELT PÅ HVERT KONTOR

Hvilket kontor behandlet saken din ?	
Hordaland	93
Oslo/Akershus	389
Nord/Sør Trøndelag	37

Hvilken rolle hadde du i saken?	Hordaland Prosent	Oslo/Akershus Prosent	Nord/Sør Trøndelag Prosent
Klager	54,8%	52,4%	59,5%
Innklaget	29,0%	28,3%	21,6%
Fulmektig for klager	11,8%	12,9%	13,5%
Fulmektig for Innklaget	3,2%	5,4%	2,7%
Annet	1,1%	1,0%	2,7%

Jeg kjente til HTU før saken ble behandlet ?	Prosent	Prosent	Prosent
JA	50,5%	52,7%	56,8%
NEI	49,5%	47,3%	43,2%

Jeg har vært part i en sak hos HTU tidligere ?	Prosent	Prosent	Prosent
Ja	18,3%	17,0%	16,2%
Nei	81,7%	83,0%	83,8%

Møtte du til meking ?	Prosent	Prosent	Prosent
Ja, og vi inngikk forlik	20,4%	16,7%	0,0%
Ja, men ikke forlik, saken ble avgjort	5,4%	14,9%	13,5%
Nei, saken ble avgjort av HTU	72,0%	64,5%	86,5%
Nei, saken ble trukket	2,2%	3,9%	0,0%

Hva er grunnen til at det ikke ble meklet ?	Prosent	Prosent	Prosent
Jeg ønsket ikke meking	26,9%	33,6%	16,1%
Motparten ønsket ikke meking	29,9%	26,0%	19,4%
Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om	25,4%	25,6%	35,5%
Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om meking	0,0%	0,4%	0,0%
Annet, spesifiser her	17,9%	14,4%	29,0%

Meklingsmøtet						
HORDALAND	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
Mekler gjorde en god jobb	4,2%	0,0%	0,0%	12,5%	33,3%	50,0%
Jeg syntes meking er en god måte å løse tvister på	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	21,7%	73,9%
Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for meking	0,0%	0,0%	4,3%	4,3%	34,8%	56,5%

OSLO/AKERSHUS	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
Mekler gjorde en god jobb	10,0%	11,7%	13,3%	13,3%	22,2%	29,2%
Jeg syntes meking er en god måte å løse tvister på	5,8%	0,8%	9,2%	17,5%	26,7%	40,0%
Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for meking	5,0%	8,4%	12,6%	12,6%	28,6%	32,8%

NORD/SØR TRØNDELAG	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
Mekler gjorde en god jobb	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	20,0%
Jeg syntes meking er en god måte å løse tvister på	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%
Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for meking	40,0%	0,0%	20,0%	0,0%	20,0%	20,0%

AVGJØRELSEN	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
HORDALAND						
Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese	2,8%	2,8%	4,2%	9,7%	27,8%	52,8%
Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet	7,0%	4,2%	8,5%	18,3%	21,1%	40,8%

OSLO/AKERSHUS	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese	5,3%	3,0%	8,6%	14,8%	24,0%	44,0%
Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet	14,1%	8,6%	5,3%	11,5%	20,1%	40,5%

NORD/SØR TRØNDELAG	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese	5,4%	2,7%	2,7%	8,1%	21,6%	59,5%
Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet	13,5%	8,1%	2,7%	5,4%	10,8%	59,5%

HORDALAND	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
Totalt sett har jeg tillit til HTU sin behandling av saken	4,4%	2,2%	5,5%	12,1%	26,4%	49,5%

OSLO/AKERSHUS	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
Totalt sett har jeg tillit til HTU sin behandling av saken	11,9%	5,9%	6,2%	12,4%	21,6%	42,0%

NORD/SØR TRØNDELAG	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
Totalt sett har jeg tillit til HTU sin behandling av saken	16,8%	0,0%	8,1%	10,8%	16,2%	48,6%

Har du erfaring med klager hos forliksrådet	Hordaland Prosent	Oslo/Akershus Prosent	Nord/Sør Trøndelag Prosent
Ja	29,0%	33,9%	27,0%
Nei	71,0%	66,1%	73,0%

Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg	Prosent	Prosent	Prosent
Sendt klagen til forliksrådet	47,3%	51,4%	48,6%
Unnlatt å forfølge saken	7,5%	4,1%	2,7%
Det var ikke jeg som sendte inn klagen	25,8%	25,4%	27,0%
Vet ikke	19,4%	19,0%	21,6%

VEDLEGG 2 - RESULTATER 2011-2017

2014 - ikke utført brukerundersøkelse

X= har ikke tallmateriale for denne parameteren (undersøkelsen har ikke hatt lik utforming hvert år)

Antall saker mottatt pr år (samlet for alle 3 kontorer)							
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	1124	1360	1513	1499	1599	1643	1990
Brakerundersøkelse utført							
Antall respondenter	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	115	177	94	X	253	422	519
Hvilken rolle hadde du i saken?							
Klager	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent
Innklaget	X	X	X	X	56,9%	60,2%	53,4%
Fullmektig for klager	X	X	X	X	22,9%	21,6%	27,9%
Fullmektig for innklaget	X	X	X	X	13,0%	11,1%	12,7%
Annet	X	X	X	X	5,9%	6,4%	4,8%
					1,2%	0,7%	1,2%
Jeg kjente til HTU før saken ble behandlet ?							
JA	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent
Ja	X	X	X	X	51,80 %	50,9%	52,6%
NEI	X	X	X	X	48,20 %	49,1%	47,4%
Jeg har vært part i en sak hos HTU tidligere ?							
Ja	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent
Ja	X	X	X	X	19 %	17,8%	21,6%
Nei	X	X	X	X	81 %	82,2%	78,4%
Møtte du til mekling ?							
Ja, og vi inngikk forlik	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent
Ja, og vi inngikk forlik	36,5%	34,5%	23,4%	X	25,3%	8,3%	16,2%
Ja, men ikke forlik, saken ble avgjort	11,3%	11,9%	7,4%	X	10,7%	12,8%	13,1%
Nei, saken ble avgjort av HTU	46,1%	49,2%	63,8%	X	62,1%	74,4%	67,4%
Nei, saken ble trukket	6,1%	4,5%	5,3%	X	2,0%	4,5%	3,3%
Hva er grunnen til at det ikke ble meklet ?							
Jeg ønsket ikke mekling	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent
Jeg ønsket ikke mekling	30,8%	12,6%	16,7%	X	21,8%	23,1%	30,7%
Motparten ønsket ikke mekling	15,4%	18,4%	21,7%	X	25,6%	22,8%	26,1%
Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	42,3%	44,8%	43,3%	X	37,2%	41,3%	26,4%
Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling	1,9%	2,3%	3,3%	X	1,3%	1,0%	0,3%
Annet, spesifiser her	9,6%	21,8%	15,0%	X	14,1%	11,9%	16,4%
Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg							
Sendt klagen til forliksrådet	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent
Sendt klagen til forliksrådet	65,2%	58,2%	55,3%	X	53,8%	58,1%	50,5%
Unnlatt å forfølge saken	2,6%	5,1%	3,2%	X	4,7%	3,1%	4,6%
Det var ikke jeg som sendte inn klagen	24,3%	19,8%	23,4%	X	20,9%	22,0%	25,6%
Vet ikke	7,8%	16,9%	18,1%	X	20,6%	16,8%	19,3%
Forliksprosent mekling Husleietvistutvalget							
	75,0%	73,0%	69,0%	77 %	71,0%	71,0%	75,20 %

MEKLINGSMØTET
2011

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Mekler gjorde en god jobb	1,90 %	3,80 %	11,30 %	9,40 %	32,10 %	39,60 %	1,90 %
Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på	1,90 %	7,50 %	9,40 %	3,80 %	37,70 %	39,60 %	0 %
Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling	1,90 %	3,80 %	3,80 %	9,60 %	42,30 %	36,50 %	1,90 %

2012

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Mekler gjorde en god jobb	6,2%	8,6%	4,9%	8,6%	28,4%	40,7%	2,5%
Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på	2,5%	2,5%	4,9%	16,0%	27,2%	45,7%	1,2%
Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling	3,7%	8,6%	1,2%	13,6%	34,6%	37,0%	1,2%

2013

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Mekler gjorde en god jobb	3,40 %	10,30 %	6,90 %	3,40 %	24,10 %	51,70 %	0,00 %
Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på	3,60 %	0,00 %	0,00 %	10,70 %	25,00 %	57,10 %	4 %
Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling	7,10 %	7,10 %	3,60 %	3,60 %	28,60 %	46,40 %	3,60 %

2014

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Mekler gjorde en god jobb	X	X	X	X	X	X	X
Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på	X	X	X	X	X	X	X
Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling	X	X	X	X	X	X	X

2015

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Mekler gjorde en god jobb	7,70 %	4,40 %	13,20 %	16,50 %	23,10 %	35,20 %	X
Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på	4,40 %	2,20 %	10,00 %	17,80 %	27,80 %	37,80 %	X
Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling	6,70 %	2,20 %	8,90 %	16,70 %	31,10 %	34,40 %	X

2016

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Mekler gjorde en god jobb	5,70 %	16,10 %	9,20 %	12,60 %	21,80 %	34,50 %	X
Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på	4,70 %	2,30 %	7,00 %	22,10 %	17,40 %	46,50 %	X
Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling	4,50 %	9,10 %	12,50 %	11,40 %	21,60 %	40,90 %	X

2017

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Mekler gjorde en god jobb	10,10 %	9,40 %	10,70 %	12,80 %	24,80 %	32,20 %	X
Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på	5,40 %	0,70 %	7,40 %	14,90 %	25,70 %	45,90 %	X
Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling	5,40 %	6,80 %	11,60 %	10,90 %	29,30 %	36,10 %	X

AVGJØRELSEN
2011

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese	6,3%	6,3%	4,7%	7,8%	21,9%	50,0%	3,1%
Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet	18,5%	7,7%	3,1%	16,9%	15,4%	35,4%	3,1%
Det er positivt at det er meddommere med å avgjøre saken min	6,3%	4,8%	7,9%	11,1%	11,1%	41,3%	17,5%

2012

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese	5,6%	3,7%	8,4%	15,0%	27,1%	35,5%	4,7%
Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet	13,9%	9,3%	3,7%	8,3%	19,4%	40,7%	4,6%
Det er positivt at det er meddommere med å avgjøre saken min	2,8%	0,0%	8,5%	7,5%	18,9%	38,7%	23,6%

2013

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese	4,50 %	3,00 %	7,50 %	14,90 %	23,90 %	44,80 %	1,50 %
Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet	10,40 %	7,50 %	6,00 %	13,40 %	20,90 %	40,30 %	2 %
Det er positivt at det er meddommere med å avgjøre saken min	0,00 %	0,00 %	4,50 %	12,10 %	16,70 %	45,50 %	21,20 %

2014

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese	X	X	X	X	X	X	X
Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet	X	X	X	X	X	X	X
Det er positivt at det er meddommere med å avgjøre saken min	X	X	X	X	X	X	X

2015

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese	5,50 %	5,50 %	8,80 %	10,40 %	29,70 %	40,10 %	X
Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet	7,70 %	6,60 %	8,20 %	12,60 %	23,60 %	41,20 %	X
Det er positivt at det er meddommere med å avgjøre saken min	3,90 %	3,90 %	15,10 %	14,50 %	21,20 %	41,30 %	X

2016

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese	4,20 %	6,70 %	11,20 %	11,70 %	26,50 %	39,70 %	X
Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet	11,80 %	7,20 %	9,60 %	10,70 %	22,90 %	37,70 %	X
Det er positivt at det er meddommere med å avgjøre saken min	6,30 %	3,40 %	11,40 %	12,50 %	19,00 %	47,70 %	X

2017

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese	4,80 %	2,90 %	7,30 %	13,30 %	24,50 %	47,20 %	X
Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet	12,90 %	7,80 %	5,60 %	12,10 %	19,40 %	42,20 %	X
Det er positivt at det er meddommere med å avgjøre saken min	X	X	X	X	X	X	X

KOMMUNIKASJON MED HTU
2011

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU	9,2%	4,6%	9,2%	20,2%	16,5%	19,3%	21,1%
Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt	8,1%	4,5%	7,2%	10,8%	30,6%	29,7%	9,0%
Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå	6,3%	4,5%	5,4%	13,5%	27,9%	36,9%	5,4%
Brevene fra HTU er lett å forstå	3,6%	2,7%	8,0%	8,9%	36,6%	36,6%	3,6%
Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god	7,0%	1,8%	7,9%	14,0%	32,5%	35,1%	1,8%

2012

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU	5,8%	3,5%	9,9%	20,9%	31,4%	9,9%	18,6%
Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt	3,4%	2,9%	8,0%	12,6%	32,8%	31,6%	8,6%
Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå	3,5%	2,3%	4,7%	11,0%	30,2%	41,3%	7,0%
Brevene fra HTU er lett å forstå	4,1%	3,5%	2,9%	18,0%	33,1%	36,0%	2,3%
Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god	7,0%	1,7%	5,8%	14,0%	35,5%	34,9%	1,2%

2013

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU	4,40 %	4,40 %	1,20 %	13,20 %	24,20 %	25,30 %	15,40 %
Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt	0,00 %	7,70 %	5,50 %	4,40 %	29,70 %	40,70 %	12,10 %
Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå	2,20 %	2,20 %	6,60 %	3,30 %	20,90 %	52,70 %	12,10 %
Brevene fra HTU er lett å forstå	1,10 %	1,10 %	10,90 %	14,10 %	20,70 %	48,90 %	3,30 %
Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god	4,30 %	2,20 %	6,50 %	8,60 %	23,70 %	51,60 %	3,20 %

2014

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU	X	X	X	X	X	X	X
Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt	X	X	X	X	X	X	X
Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå	X	X	X	X	X	X	X
Brevene fra HTU er lett å forstå	X	X	X	X	X	X	X
Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god	X	X	X	X	X	X	X

2015

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU	4,30 %	4,30 %	10,70 %	20,90 %	19,40 %	24,90 %	15,40 %
Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt	3,60 %	4,00 %	4,00 %	11,50 %	25,30 %	40,30 %	11,50 %
Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå	2,80 %	1,60 %	4,70 %	8,70 %	27,30 %	41,90 %	13,00 %
Brevene fra HTU er lett å forstå	4,00 %	2,40 %	5,90 %	13,40 %	32,00 %	39,10 %	3,20 %
Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god	4,30 %	2,40 %	4,70 %	11,90 %	32,00 %	41,50 %	3,20 %

2016

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU	3,30 %	5,90 %	9,20 %	16,60 %	23,00 %	28,40 %	13,50 %
Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt	4,30 %	3,60 %	6,20 %	9,70 %	25,60 %	41,20 %	9,50 %
Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå	4,00 %	3,80 %	5,50 %	8,80 %	24,90 %	45,00 %	8,10 %
Brevene fra HTU er lett å forstå	3,10 %	4,30 %	8,10 %	17,30 %	26,50 %	38,20 %	2,60 %
Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god	5,70 %	3,10 %	6,90 %	12,10 %	29,40 %	40,80 %	2,10 %

2017

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU	4,20 %	2,50 %	9,80 %	15,40 %	24,30 %	27,20 %	16,60 %
Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt	2,50 %	3,30 %	5,00 %	11,00 %	21,60 %	47,70 %	9,20 %
Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå	1,30 %	3,10 %	5,00 %	8,70 %	22,20 %	51,00 %	8,50 %
Brevene fra HTU er lett å forstå	1,70 %	3,50 %	7,30 %	13,50 %	29,90 %	42,00 %	2,10 %
Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god	2,90 %	3,70 %	6,90 %	6,70 %	27,90 %	48,40 %	3,50 %

Totalt sett har jeg tillit til HTU sin behandling av saken min	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
2011	11,1%	7,4%	7,4%	7,4%	32,4%	34,3%
2012	11,4%	6,0%	5,4%	14,4%	26,9%	35,9%
2013	5,60 %	7,90 %	5,60 %	4,50 %	32,60 %	43,80 %
2014	X	X	X	X	X	X
2015	7,30 %	6,50 %	6,50 %	16,50 %	26,50 %	36,70 %
2016	9,90 %	8,90 %	6,90 %	10,40 %	22,80 %	40,90 %
2017	10,80 %	4,80 %	6,20 %	12,20 %	22,00 %	43,90 %

VEDLEGG 3 – SPØRSMÅLENE FRA BRUKERUNDERSØKELSEN

Brukerundersøkelse 2017 - Husleietvistutvalget

- 1) Husleietvistutvalget (HTU) ønsker tilbakemelding på hvordan du har opplevd kontakten med oss. Vi sender derfor ut denne spørreundersøkelsen til alle som har avsluttet saker i Husleietvistutvalget.

Vi håper du kan bruke 2-3 minutter. Når du har svart, kan du klikke på lenken på siste side for å bli med i trekningen av en iPad.

Takk!

Din identitet vil holdes skjult. Les om retningslinjer for personvern. (Åpnes i nytt vindu)

- 2) * Hvilket HTU kontor behandlet saken din?

- ☐ Hordaland
- ☐ Oslo/Akershus
- ☐ Nord/Sør Trøndelag

- 3) * Hvilken rolle hadde du i saken?

- ☐ Klager
- ☐ Innklaget
- ☐ Fullmektig for klager
- ☐ Fullmektig for innklaget
- ☐ Annet

- 4) * Jeg kjente til HTU før saken min ble behandlet?

- ☐ Ja
- ☐ Nei

- 5) * Jeg har vært part i en sak hos HTU tidligere

- ☐ Ja
- ☐ Nei

- 6) * Møtte du til mekling i saken din hos HTU?

- ☐ Ja, og vi inngikk forlik
- ☐ Ja, men vi inngikk IKKE forlik, så saken ble senere avgjort av HTU
- ☐ Nei, saken ble avgjort av HTU
- ☐ Nei, saken ble trukket

- 7) Hva er grunnen til at det ikke ble meklet i saken din?

- ☐ Jeg ønsket ikke mekling
- ☐ Motparten ønsket ikke mekling
- ☐ Motparten svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling
- ☐ Jeg svarte ikke på klagen, så vi fikk ikke tilbud om mekling
- ☐ Annet, spesifiser her

8) Meklingsmøtet

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
Mekler gjorde en god jobb	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg syntes mekling er en god måte å løse tvister på	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9) Avgjørelsen

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
Jeg syntes avgjørelsen var lett å lese	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg syntes avgjørelsen var godt begrunnet	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10) Min tillit til HTU

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
Totalt sett har jeg tillit til HTU sin behandling av saken min	☐	☐	☐	☐	☐	☐

11) * Har du erfaring med klager til forliksrådet?

- ☐ Ja
- ☐ Nei

12) * Hvis HTU ikke eksisterte ville jeg

- ☐ Sendt klagen til forliksrådet
- ☐ Unnlatt å forfølge saken
- ☐ Det var ikke jeg som sendte inn klagen
- ☐ Vet ikke

KOMMUNIKASJON

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6	Vet ikke
Jeg fikk den informasjonen jeg trengte på hjemmesiden til HTU	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Den jeg kom i kontakt med var lett å forstå	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Brevene fra HTU er lett å forstå	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Totalt sett opplevde jeg kommunikasjonen med HTU som god	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14) Eventuelle kommentarer