

den 9. juni 2011

Beboerklagenævn

Beboerklagenævnet giver beboere i almene boliger og boligorganisationerne mulighed for hurtigt og billigt at få vurderet en tvist.

Beboerklagenævnet behandler typisk sager som f.eks. tvister om flytteafregninger, husordenssager, råderetsspørgsmål, huslejevfordeling og varsler, afregning af forbrugsafgifter og beboerdemokratiske spilleregler. Uoverensstemmelsen kan være mellem beboer og boligorganisationen, imellem flere beboere, eller mellem de demokratiske niveauer i boligorganisationen.

Henvendelsen til beboerklagenævnet skal ske skriftligt og koster 133 kroner (2011). Når nævnet har modtaget alle nødvendige oplysninger i sagen, vil afgørelsen blive truffet i løbet af 4 uger. Man skal være opmærksom på at nogle tvister om lovligheden af beslutninger truffet af beboerorganer skal indbringes senest 4 uger efter beslutningen.

Kommunernes Landsforening opdaterer løbende en liste over adresser og kontaktpersoner til alle beboerklagenævne i landet.

Baggrund og formål

Forudsætningen for trivsel i en almen boligafdeling er, at beboerne respekterer hinanden og kan tale sammen - også i det beboerdemokratiske arbejde. På den måde løses mange små og store konflikter.

Alligevel går konflikterne af og til i hårdknude, så man får brug for hjælp udefra til at få dem løst.

Med vedtagelsen af den almene lejelov i 1998 fik den almene boligsektor med beboerklagenævnene en vigtig nyskabelse. Nævnene skal styrke beboernes retssikkerhed og skaffe mulighed for at få løst en række tvister i en almen boligorganisation på en nem, billig og ikke mindst hurtig måde.

Inden vedtagelsen af den almene lejelov i 1998 var man som beboer i en almen boligafdeling ofte henvist til at få konflikter, som var gået i hårdknude, afgjort ved de almindelige domstole.

En domstolsbehandling af en tvist vil typisk være både udgifts- og tidskrævende. Som konsekvens heraf blev der den 1. juli 1998 indført beboerklagenævn i kommunalt regi. Fordelen ved disse nævn er, at den enkelte beboer får mulighed for at få prøvet sin sag på en billig og nem måde.

Lovreglerne om beboerklagenævnet og dets arbejde findes i lov om leje af almene boliger, kapitel 17.

Beboerklagenævn i alle kommuner

Beboerklagenævnet er obligatorisk i alle kommuner med almene boligafdelinger, hvilket i praksis betyder, at alle landets kommuner har sådanne nævn. De enkelte kommuner kan dog vælge at gå sammen om at oprette et beboerklagenævn på tværs af kommunegrænser, hvilket f.eks. kan være praktisk i kommuner med få almene boliger. Tilsvarende kan en kommune vælge at oprette mere end et beboerklagenævn, hvis der er behov for dette.

At beboerklagenævnene oprettes i kommunalt regi indebærer, at det er kommunen, der skal afholde udgifterne til nævnets arbejde, herunder stille lokaler til rådighed og sørge for den fornødne medhjælp og sekretariatsbistand.

Da alle kommuner også skal have huslejenævn, som behandler sager om lejeforhold i privat udlejningsbyggeri, etablerer kommunerne ofte et sekretariatsfællesskab mellem huslejenævnet og beboerklagenævnet.

Beboerklagenævnets sammensætning

Meningen med at etablere beboerklagenævn er at skabe et organ, der både har teoretisk og praktisk indsigt i forholdene omkring almene boliger. Dette ønske afspejler sig i sammensætningen af beboerklagenævnet.

Beboerklagenævnet skal bestå af tre personer - en formand og to sagkyndige medlemmer. Formanden skal være jurist og beskikkes af direktøren for statsforvaltningen efter indstilling fra kommunalbestyrelsen. Der stilles yderligere det krav til formanden, at han ikke må have særlig tilknytning til grundejer-, bolig- eller lejerorganisationer. Formanden må heller ikke være erhvervs-mæssigt interesseret i ejendomshandler.

Kommunalbestyrelsen udpeger de to sagkyndige medlemmer, der skal repræsentere udlejer - boligorganisationen - og lejer. Udpegningen sker efter indstilling fra henholdsvis de almene boligorganisationer og de større lejerforeninger i kommunen.

Hvis beboerklagenævnet skal træffe afgørelse i en sag, der drejer sig om husordensproblemer m.v., udvides nævnet med et yderligere medlem. Dette medlem skal have indsigt i sociale forhold og kan f.eks. være en socialrådgiver ansat i kommunen. Dette sagkyndige medlem skal vurdere, om den pågældende husordenssag indeholder sociale elementer, der kan medføre, at der skal etableres forskellige støttemuligheder og kontakt til de sociale myndigheder for derved at finde den bedst egnede løsning på problemerne.

Hvis den socialt sagkyndige har kendskab til beboeren fra andre sammenhænge, f.eks. fordi den pågældende er beboerens socialrådgiver, har det sagkyndige medlem tavshedspligt med de oplysninger om beboeren, som han måtte sidde inde med. En overtrædelse af denne tavshedspligt vil være strafbar.

Det pågældende medlem har ikke stemmeret, men er i øvrigt medlem af nævnet på samme vilkår som de øvrige deltagere.

Udnævnelsen af beboerklagenævnets medlemmer sker for maksimalt fire år ad gangen.

Beboerklagenævnets medlemmer skal være myndige og uberygtede.

Hvem kan indbringe en sag?

En sag kan indbringes for beboerklagenævnet af en boligorganisation eller af en eller flere beboere. Der er ikke noget krav om, at man skal have f.eks. en advokat til at varetage sine interesser - heller ikke selv om man f.eks. på et tidspunkt i sagsforløbet skal møde i beboerklagenævnet og afgive forklaring. Begge parter kan naturligvis vælge at lade sig repræsentere ved en advokat, men man skal være opmærksom på, at man som udgangspunkt selv kommer til at dække udgiften hertil.

Beboerklagenævnet har nemlig ikke mulighed for at pålægge »den tabende part« modpartens sagsomkostninger. Den enkelte beboer kan dog evt. få dækket nogle af sine udgifter til advokat, hvis man har en familieforsikring med retshjælpsdækning. Boligorganisationen skal derimod altid selv betale egne udgifter til advokat. Hvis en beboer klager over en anden beboer, kan den klagende part kun indbringe sagen, hvis der først forgæves er rettet henvendelse til boligorganisationen - altså hvis boligorganisationen enten ikke har reageret eller ikke mener at kunne gøre noget i sagen.

Hvis sagen handler om ventelister og udlejning/anvisning, kan alle, der har en retlig interesse i sagen, henvende sig til nævnet. I praksis betyder det, at hvis man er opnoteret på venteliste til en almen bolig og føler sig forbigået ved udlejningen af en ledig bolig, kan man få sin sag behandlet af nævnet.

Hvordan indbringer man en sag?

Indbringelse af en sag skal ske skriftligt - det er altså ikke nok at ringe til et beboerklagenævn og fortælle om sine problemer. Henvendelsen skal være vedlagt 133 kroner (2011), som er det beløb, man skal betale for nævnets behandling. Beløbet reguleres hvert år efter nettoprisindekset.

Når man indbringer en sag, kan man anføre sin holdning til, hvordan sagen bør løses, men nævnet kan vælge en anden løsning på konflikten, end den parterne selv foreslår.

Tidsfrister

Et af de vigtigste formål med at oprette obligatoriske beboerklagenævn overalt i Danmark er at opnå et system til en hurtigere behandling af konflikter. Der er derfor i regelsættet om beboerklagenævn indsat en række frister for nævnets og parternes behandling af sagen.

Nævnet skal senest en uge efter, at sagen er indbragt, give den anden part i sagen besked herom. Samtidig får parten to uger til at fremsætte sine synspunkter. Det er vigtigt at være klar over, at hvis man ikke reagerer på nævnets henvendelser, kan nævnet lægge modpartens forklaring til grund for sin afgørelse.

Beboerklagenævnet kan herefter undersøge sagen yderligere ved at stille supplerende spørgsmål med to ugers frist til besvarelse af spørgsmålene. Fristen kan forlænges, hvis nævnet mener, at der er særlige forhold, der nødvendiggør det.

Beboerklagenævnets afgørelse

Nævnet har pligt til at indhente alle oplysninger, der er nødvendige til brug for sagens afgørelse.

En stor del af sagsbehandlingen ved beboerklagenævnet foregår skriftligt, men nævnet kan indkalde parterne og andre til møde i nævnet. Det er dog muligt at give en person fuldmagt til at repræsentere sig.

Beboerklagenævnet har også mulighed for at indhente oplysninger hos alle offentlige og private myndigheder.

Besigtigelse

Nævnet kan foretage besigtigelse af lejemålet, f.eks. i sager om mangler ved lejemålet, eller hvis der er tvist om istandsættelsen ved en fraflytning.

Mediation

I sager der vedrører lejerens brug af det lejede, herunder spørgsmål om lejerens adfærd, kan nævnet foreslå parterne, at der afholdes mediation. Mediation er en form for mægling mellem to parter.

Mediation kan eks. anvendes i husordenssager, hvor beboerklagenævnet kan kalde parterne sammen med henblik på at forsøge at løse sagen ved mægling.

Mediationsmuligheden er tænkt som et redskab f.eks. i de sager, hvor flere beboere klager over hinanden, og hvor det er svært at gennemskue, hvem der er den forurettede part. Mediatoren kan f.eks. være en socialrådgiver eller beboerrådgiver.

Frist for nævnets afgørelse

Når beboerklagenævnet har modtaget alle nødvendige oplysninger og eventuelt anvendt muligheden for at høre parternes forklaring eller foretage besigtigelse, skal nævnet træffe en afgørelse i sagen inden fire uger herefter.

Har beboerklagenævnet ikke truffet afgørelse inden udløbet af fristen, kan klageren indbringe sagen for boligretten uden at afvente nævnets afgørelse. Beboerklagenævnets afgørelse træffes ved almindeligt stemmeflertal.

Nævnet er kun beslutningsdygtigt, når samtlige medlemmer er til stede. Ved stemmelighed gør formandens stemme udslaget.

Den afgørelse, man får fra beboerklagenævnet, er ikke en dom og kan derfor ikke gennemtvinges med fogedrettens bistand.

Indbringelse af beboerklagenævnets afgørelser for domstolene

Beboerklagenævnets afgørelse kan af begge parter indbringes for boligretten. Indbringelsen skal ske senest 4 uger efter, at underretning om nævnets afgørelse er meddelt de to parter i sagen. Ved beregning af fristen ses der bort fra juli måned.

I specielle tilfælde kan boligretten give tilladelse til, at en sag alligevel indbringes, selv om fristen er overskredet, hvis man søger herom inden et år efter beboerklagenævnets afgørelse. For at få en sådan tilladelse kræves det, at man har en meget god forklaring på, hvorfor man ikke har overholdt 4-ugers fristen.

Beboerklagenævnet skal redegøre for sin afgørelse under behandlingen i boligretten, men nævnet er ikke part i sagen.

I de sager, der handler om opsigelse, og hvor lejeforholdet er gjort betinget, eller hvor lejeren har fået en advarsel, kan boligretten foretage en fuldstændig prøvelse af beboerklagenævnets afgørelse.

Boligrettens afgørelser kan indbringes for Lands retten som ankeinstans. Det er dog et krav at sagens værdi overstiger 10.000 kr. eller at Procesbevillingsnævnet har givet særskilt tilladelse hertil.

Herudover kan Landsrettens afgørelser und tagelsesvist, hvor der er tale om principielle spørgsmål, indbringes for Højesteret, hvilket ligeledes kræver særskilt tilladelse fra Proces bevillingsnævnet.

Som det fremgår, kan en sag altså blive både dyr og langvarig for begge parter, hvis sagen ikke slutter med beboerklagenævnets behandling.

Beboerklagenævnets kompetence

Beboerklagenævnets arbejdsområde er forhold vedrørende almene boliger. Inden for dette område har nævnet en ret vidtgående kompetence. Nævnets kompetence er dog begrænset af forskellige forhold, der beskrives i det følgende

Beboerdemokratiet

Beboerklagenævnet skal respektere beboerdemokratiet. Det betyder, at nævnet ikke kan til sidesætte en beslutning, som beboerdemokratiet har truffet på lovlig vis. Hvis f.eks. afdelingsmødet vedtager at lave en legeplads i afdelingen, kan beboerklagenævnet ikke tage stilling til denne beslutning, hvis reglerne for mødets gennemførelse har været overholdt.

Derimod kan beboerklagenævnet tage stilling, hvis en beboer mener, at der er sket fejl i forbindelse med indkaldelsen til mødet eller ved selve mødets afholdelse, f.eks. fordi vedtægterne ikke er overholdt.

Det kommunale tilsyn

Selvom der er oprettet beboerklagenævn i kommunalt regi, er det stadig kommunalbestyrelsen, der har tilsyn med de almene boligorganisationer. Det kommunale tilsyn skal sikre, at boligorganisationerne drives forsvarligt og overholder de regler, der gælder.

Hvis der derimod er tale om konkrete indbyrdes konflikter mellem beboere og boligorganisationen, er det beboerklagenævnet, der har kompetencen, og kommunen skal henvise en sådan sag til beboerklagenævnet.

Der vil utvivlsomt være et samarbejde mellem kommunen og det enkelte beboerklagenævn. Det kan betyde, at hvis en boligorganisation gentagne gange taber sager om de samme problemstillinger ved beboerklagenævnet, vil den kommunale tilsynsmyndighed have mulighed for at gribe ind og påtale dette forhold over for boligorganisationen.

Beboerklagenævnet er ikke en domstol

Beboer klage nævnet er, som navnet siger, et nævn og dermed ikke en domstol. Nævnet er et forvaltningsorgan. Det inde bærer, at næv nets arbejde er underlagt forvaltningslovens og offentlighedslovens regler. Mere konkret har det f.eks. den betydning, at parterne i en sag, der kø rer ved beboerklagenævnet, har aktindsigt og dermed har ret til at se de forskellige dokumenter i sagen.

I sager om husorden, som behandles af beboer klagenævnet, har den person, der klages over, ret til at få kopi af de klagebreve, de klagende beboere har fremsendt til boligorganisationen.

At beboerklagenævnet ikke er en domstol indebærer, at nævnets afgørelser ikke er domme. Dette forhold beskrives nærmere nedenfor i afsnittet om -beboerklagenævnets afgørelser.

Beboerklagenævnet skal ved behandlingen af en sag høre parterne og har en pligt til at få sagen oplyst så godt som muligt. Nævnet skal også vejlede om fristerne for svar og mulig hederne for at indbringe nævnets afgørelse for boligretten.

Domstolene

I forhold til boligretten er beboerklagenævnet 1. instans i en række sager, og i disse sager er domstolene/boligretten alene ankeinstans.

Hvis en sag medfører, at der skal foretages egentlig vidneafhøring og/eller syn og skøn, vil beboerklagenævnet ikke have kompetence til at behandle klagen. I stedet skal den henvises til behandling i boligretten.

Det er beboerklagenævnet, der i denne situation selv afgør, om sagen skal henvises til boligretten.

Tilsvarende sorterer sager om huslejerestance stadigvæk under fogedretten og hører altså ikke under beboerklagenævnets kompetence.

Umiddelbart ser det ud, som om arbejdsfordelingen mellem beboerklagenævn, det kommunale tilsyn og domstolene er klar, men der vil naturligvis være grænsetilfælde, hvor man kan komme i tvivl om, hvem der er den kompetente myndighed. Der er derfor mulighed for, at f.eks. boligretten kan henvise en sag til behandling hos et beboerklagenævn og omvendt.

Hvornår er beboerklagenævnet første instans?

Sager, der vedrører de følgende forhold, skal altid behandles af beboerklagenævnet som første instans.

Man kan altså ikke vælge i stedet at anlægge sag ved f.eks. boligretten.

Efter at tvisten er opstået, kan parterne dog aftale at gå direkte til boligretten. At tvisten er opstået betyder, at man ikke på forhånd kan aftale, at hvis der skulle opstå en tvist, skal den behandles i boligretten.

a. Formalia i forbindelse med varslinger af huslejeforhøjelser

Huslejestigninger skal varsles. Beboerklagenævnet kan tage stilling til, om varslingen overholder lovens tidsfrister, og om udlejeren har husket at få årsagen til og beregningen af stigningen med i varslingsbrevet. Beboerklagenævnet kan derimod ikke tage stilling til, om lejen og forhøjelsen er beregnet korrekt.

b. Boligens stand ved indflytning

En beboer kan få beboerklagenævnet til at tage stilling til, om boligen er i den stand ved indflytningen, man kan forvente i forhold til afdelingens vedligeholdelsesreglement. Beboerklagenævnet kan pålægge udlejeren at udbedre manglen, men beboerklagenævnet kan ikke tage stilling til, om manglen berettiger lejer til et nedslag i huslejen.

c. Boligens stand i boperioden

Udlejer kan anmode beboerklagenævnet om at tage stilling til, om lejer er forpligtet til at lade bestemte arbejder udføre i boperioden. Beboerklagenævnet har dog ikke kompetence til at pålægge lejer at lade disse arbejder udføre.

Såfremt en udlejer ikke lever op til sin vedligeholdelsesforpligtelse i boperioden (f.eks. ikke udskifter en vaskekumme, der krakelerer), kan en klage behandles i beboerklagenævnet. Beboerklagenævnet kan herunder pålægge udlejer at lade bestemte vedligeholdelsesarbejder udføre.

d. Opgørelse over lejers misligholdelse ved salg af en almen familiebolig til lejer

Ved salg af en almen familiebolig til lejer skal der gennemføres syn af boligen og laves en opgørelse over lejerens eventuelle misligholdelse, hvorefter lejer skal betale et skønnet beløb til udbedring senest på overtagelsesdagen.

Uenighed om opgørelsen skal indbringes for beboerklagenævnet senest 2 uger efter, at lejer har modtaget opgørelsen.

e. Fastsættelse af tidsfrist for udførelse af udlejers arbejder i det lejede

Hvis boligorganisationen skal udføre f.eks. reparations- eller forbedringsarbejder i et lejemål, kan beboerklagenævnet sætte en frist for, hvornår arbejderne skal være færdige.

f. Vedligeholdelse og istandsættelse ved fraflytning, herunder tilbagebetaling af beboerindskud/depositum

Når en beboer flytter, skal hele den formelle procedure omkring fraflytning overholdes (indkaldelse til syn, udfærdigelse af synsrapport osv). Nævnet kan tage stilling til, om reglerne er overholdt og også bedømme, om boligorganisationens vurdering af, hvad der er misligholdelse, normalistandsættelse eller slid og ælde, er korrekt.

Beboerklagenævnet har ligeledes kompetence til at behandle en sag, hvis lejer ikke reagerer og ikke betaler en fraflytningsregning.

g. Installationer og forbedringer af det lejede - spørgsmål om råderet m.v.

Beboerklagenævnet kan tage stilling til, hvad en beboer må installere i sit lejemål og vurdere, om en godtgørelse i forbindelse med en råderetssag er -beregnet korrekt.

h. Opkrævning af acontobidrag og betaling for vand og varme

Beboerklagenævnet kan tage stilling til, om udlejer har opkrævet et større acontobeløb end tilladt, om vand- og varmeregnskaber er udfærdiget korrekt, og om tidsfristerne for fremsendelse af regnskaberne til beboeren er overholdt. Såfremt boligorganisationen har penge til gode i et vand- og varmeregnskab, kan udlejer indbringe sagen for beboerklagenævnet, hvis der ikke kan opnås enighed om forbrugsregnskabet. Såfremt det er lejer, der har penge til gode, kan lejer indbringe sagen for nævnet.

Modtager boligorganisationen indsigelse fra lejer vedrørende den endelige afregning, kan boligorganisationen indbringe sagen for beboerklagenævnet -senest seks uger efter lejerfristens udløb, som ligeledes er seks uger.

i. Beboernes betaling til fællesantenner m.v.

Beboerklagenævnet kan vurdere, om det opkrævede beløb til fællesantenner m.v. er korrekt, f.eks. ved at forlange dokumentation for at de pågældende udgifter er afholdt.

j. Beboers ret til at fremleje, overtage eller bytte lejemål

Nævnet kan tage stilling til, om boligorganisationens nej til fremleje i en konkret situation er korrekt, og om beboeren har ret til at bytte sit lejemål med en anden lejer.

k. Husordenssager

Det er boligorganisationen, der har ansvaret for, at der hersker god orden i afdelingen, og det er derfor også som udgangspunkt kun boligorganisationen, der kan indbringe en husordenssag for beboerklagenævnet.

Hvis en boligorganisation modtager klager over en beboer, vil man typisk prøve at løse sagen ved at kontakte den pågældende for at få en dialog i gang, eller sende en påmindelse om at op-høre med den pågældende adfærd. Anmoder klagerne om at få sagen indbragt for beboerklage-nævnet, skal boligorganisationen indbringe sagen for nævnet inden fire uger efter, at man har modtaget anmodningen. Hvis dette ikke sker, kan den/de klagende selv indbringe sagen.

Udlejer bliver altid part i sagen, uanset om udlejer eller en anden lejer indbringer sagen, og be-boerklagenævnets afgørelse bliver derfor også bindende for udlejer.

Overfor beboere, der efter at have modtaget en påmindelse, fortsat overtræder husordnen, har beboerklagenævnet efter den almene lejelov mulighed for enten at gøre lejemålet betinget eller give beboeren en advarsel.

Hvis lejemålet gøres betinget betyder det, at lejemålet kan opsiges eller ophæves, hvis beboe-ren inden 1 år efter afgørelsen overtræder de betingelser, der er fastsat i afgørelsen. Hvis be-boeren får en advarsel betyder det, at lejemålet enten kan gøres betinget, eller at lejemålet kan opsiges eller ophæves, hvis beboeren igen overtræder husordnen.

Ved overtrædelser af husordnen, hvor forholdet er af en sådan karakter, at lejerens flytning er påkrævet, kan lejemålet opsiges eller ophæves. I disse sager kan beboerklagenævnet ikke be-handle sagen. Såfremt lejeren protesterer, og udlejeren ønsker at fastholde opsigel-sen/ophævelsen, må sagen i stedet indbringes for boligretten som 1. instans.

I. Overholdelse af de formelle spilleregler ved beslutninger, der er truffet i de beboer-demokratiske organer

Beboerklagenævnet kan - som nævnt - ikke tage stilling til, om de beslutninger, som beboer-demokratiet træffer, er fornuftige og forsvarlige, men nævnet kan vurdere, om f.eks. vedtæg-ternes regler for indkaldelse til og afholdelse af de forskellige typer af møder er overholdt. Næv-net kan også tage stilling til, om et møde har haft kompetence (ret) til at træffe en konkret be-slutning.

Hvis en organisationsbestyrelse har besluttet at iværksætte en aktivitet, som ikke er tilladt for en almen boligorganisation, kan beboerklagenævnet tilsidesætte denne beslutning. Nævnet skal orientere kommunalbestyrelsen om sagen, da det er kommunalbestyrelsen, der skal holde øje med, om boligorganisationerne overholder reglerne.

m. Afslag på anvisning af ledige lejligheder

Hvis man er opnoteret til en almen bolig, kan man få beboerklagenævnet til at vurdere, om ud-lejningen af et konkret lejemål er sket i overensstemmelse med udlejnings- og ventelisteregler-ne. I de tilfælde, hvor en part ikke er enig i beboerklagenævnets afgørelse, er det muligt at ind-bringe sagen for boligretten.