



Årsrapport for 2015

Innhold

- 1 Leders beretning s 2
- 2 Introduksjon til virksomheten og hovedtall s 3
- 3 Årets aktiviteter og resultater s 7
 - 3.1 Informasjon
 - 3.2 Tvisteløsning
 - 3.3 Arbeid med å fjerne tidstyver
 - 3.4 Gjennomførte evalueringer
- 4 Styring og kontroll i virksomheten s 14
- 5 Vurdering av framtidsutsikter s 16
- 6 Årsregnskap s 17
 - 6.1 Ledelseskommentarer
 - 6.2 Oppstilling av bevilgningsrapportering
 - 6.3 Oppstilling av artskontorrapportering



1 Leders beretning

Husleietvistutvalget arbeider innenfor et av regjeringens hovedmål for boligsektoren - **at forvaltningen av bolig- og bygningssektoren skal være effektiv og brukerrettet.**

Husleietvistutvalget skal sikre partene mulighet til å ivareta sine interesser ved å tilby **rask, rimelig og kompetent behandling av husleietvister.**

Omkostningene ved å få en sak prøvd ved de ordinære domstolene, vil ofte være så store og uoversiktlige for partene at mange unnlater å forfølge sine rettmessige interesser/ få saken sin prøvd. Dette er særlig uheldig i tvister som gjelder leie av bolig, hvor lovgiver har regulert rettsforholdet mellom partene med tanke på å etablere en trygg og forutsigbar bosituasjon, og hvor partenes avtalefrihet er sterkt begrenset.

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

Husleietvistutvalgets tvisteløsningstilbud skal bidra til et mer velfungerende leiemarked, hvor utvalget må balansere hensynet til å gi gode og stabile boforhold for leierne mot hensynet til å stimulere boligeiere til å leie ut.

Vi har valgt tre hovedstrategier for størst mulig måloppnåelse.

- *Gjennom rask, rimelig og kompetent behandling, skal HTU etablere et lavterskel tvisteløsningstilbud for saker som gjelder leie av bolig.*
- *Gjennom prioritering av informasjon, veiledning og meglings, skal HTU stimulere til at konflikter om leiespørsmål kan løses på et tidligst mulig tidspunkt.*
- *Gjennom systematisk innsamling av informasjon om leiemarkedet og leiespørsmål, skal HTU utvikle seg til et kompetansesenter for husleiespørsmål.*

I 2015 har det vært fokusert på målsettingene om rask saksbehandling og brukerretting. Det er blant annet foreslått flere forskriftsendringer som vil kunne korte ned på behandlingstiden og det er gjennomført en brukerundersøkelse. Videre er arbeidet med å legge til rette for implementering av en ny landsomfattende klageordning for forbrukere mot næringsdrivende utleiere, prioritert. Ordningen – som følger av et EU-direktiv om forbrukerklager – var først planlagt iverksatt fra 1. januar 2016, men er nå utsatt til 1. juli 2016 fordi stortingsbehandlingen av den nye loven om klageorganer er forsinket.

Saksbehandlingstidene er gjennomgående redusert i 2015, se nærmere under avsnitt 3. HTU er godt fornøyd med måloppnåelsen i 2015.

HTU legger stor vekt på meklings. Forliksprosenten i 2015 var på 71%, noe vi er godt fornøyd med. Svært få av avgjørelsene blir brakt videre til tingretten. (Under tre prosent).

Den samlede ressursbruken ble holdt innenfor bevilgningen. Mindreforbruket ligger innenfor 5% og vil bli søkt overført til 2016. Riksrevisjonen hadde ingen bemerkninger til 2014-regnskapet.

Oslo, 7. mars 2016

Stein Stavrum
Direktør

2 Introduksjon til virksomheten og hovedtall

Husleietvistutvalget (HTU) er et domstolslignende tvisteløsningsorgan som behandler tvister som gjelder utleie av bolig.

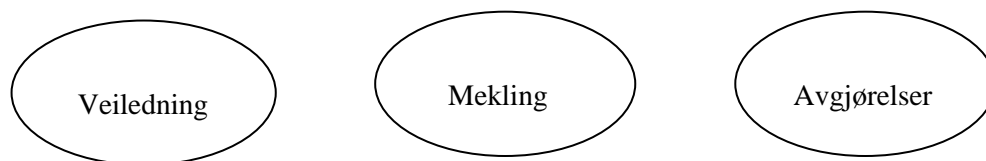
HTU er en statlig etat under Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD).

Vi har kontorer i Oslo, Bergen og Trondheim og dekker fylkene Oslo, Akershus, Hordaland, Sør-Trøndelag og Nord-Trøndelag. Det er i de områdene med størst press på bolig- og leiemarkedet at de fleste husleietvistene oppstår.

Kommunal- og moderniseringsdepartementet oppnevner utvalgsmedlemmer til de tre utvalgene etter forslag fra organisasjoner som representerer leiere og utleiere på de aktuelle stedene. Det enkelte utvalgsmedlem har et fritt mandat i forhold til den organisasjonen som har oppnevnt representanten. Alle utvalgs-medlemmene har stor kompetanse innenfor husleiespørsmål.

Økningen i saksmengden de senere år viser at det er et stort behov for tvisteløsning på dette området. (Se figuren på s 6). Husleie scorer nest høyest på Forbrukerrådets oversikt over områder med stor forbrukermisnøye.

HTU ønsker å bidra til at konfliktene kan løses så tidlig som mulig. I tillegg til å tilby mekling og å fatte avgjørelser, legger vi stadig større vekt på å gi god informasjon og veiledning.



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

Når tvisten er oppstått, forsøker HTU å få til mekling mellom partene, slik at saken kan bli forlikt. En undersøkelse fra Vista Analyse fra 2013 viser at HTU har en langt høyere forliksprosent enn forliksrådene.

På HTUs nettsider www.htu.no kan man blant annet søke seg frem til avgjørelser i tidligere saker.

Lavterskeltilbud

Det er liten tvil om at mange skygger unna ordinær domstolsbehandling av frykt for store sakskostnader og lang behandlingstid. Det at det finnes et velfungerende lavterskeltilbud for tvisteløsning, vil kunne øke tilbudet av private utleieleiligheter i pressområdene, noe som er en boligpolitisk målsetting. Saker som er behandlet av HTU går sjelden videre til tingretten.

	2015	2014	2013
Ansatte	29	26	26

Oversikten er inklusive deltidstilsatte og jus-studenter som arbeider på timebasis.

Det har tidligere vært liten turn-over i HTU. I 2015 sluttet imidlertid syv medarbeidere. Fire av disse fordi de var tilsatt i vikariater under fødsels- og omsorgspermisjoner.

Det ble inngått en rammeavtale med to advokatfirmaer i Oslo om utføring av meklingsoppdrag og annen juridisk bistand. Tidligere har vi hatt en fireårsavtale med 4 advokatfirmaer.

Økonomistyring

Alle beløp i 1.000 kroner.

		Sum (til disposisjon)
Bevilgning	23.277	23.277
+ Komp for lønnsoppgjøret	115	23.392
+ Overført fra 2015	565	23.957

	Til disposisjon	Regnskap 31.12	Avvik
Balansen mellom budsjett og regnskap	23.957	23.157	- 800

Kommentar

Avviket utgjør 3,3 % av bevilgningen.

Merinntekt	280
Mindreforbruk i 2015 (inkl 565 overført fra 2014)	800
Søkes overført til 2015	1.080

HTUs tjenesteyting

Husleietvistutvalget kan

- gi informasjon og veiledning til publikum
- mekle mellom partene
- avgjøre tvister som gjelder leie av bolig

HTU får henvendelser fra hele landet og kan gi generell veiledning til publikum. Når det gjelder meklingsoppdrag og avgjørelser, er det en forutsetning at det gjelder et leieforhold på et sted der det er opprettet husleietvistutvalg. Videre er det en forutsetning at tvisten dreier seg om leie av bolig. Tvister om leie av næringslokaler faller utenfor HTUs virkeområde.

Den som ønsker å få rettslig prøvd en tvist om leie av bolig i Oslo, Akershus, Hordaland, Sør- og Nord-Trøndelag, må sende klagen til Husleietvistutvalget, ikke til det lokale forliksrådet.

- informasjon og veiledning

HTU kan gi generell veiledning, men kan ikke gi rettsråd i den enkelte sak på samme måte som advokater og andre rettshjelpere. HTU må opptre nøytralt. Ofte vil tvisten, som ligger til grunn for henvendelsen, kunne ut i en klage som skal avgjøres av utvalget.

HTUs hjemmesider inneholder generell veiledning. Vi legger også ut avgjørelsene i anonymisert form. Mulighetene for å finne frem til tidligere avgjørelser på ulike områder, er blitt vesentlig forbedret – blant annet gjennom flere søkefunksjoner.

Brosjyren ”Krangel i husleieforholdet?” er distribuert til en rekke etater og samarbeidspartnere. Brosjyren er oversatt til engelsk, spansk, arabisk, somali, farsi og urdu. Videre har KMD utarbeidet en brosjyreserie på 14 informasjonshefter som fordeles blant annet gjennom HTU.

HTU får en rekke henvendelser på telefon, e-post og brev, samt ved personlig oppmøte. De som har behov for bistand til å sette opp klage eller tilsvare, kan møte opp på HTUs kontor og få hjelp til dette. Det legges opp til at flest mulig skal kunne fremme saken sin for HTU uten bistand av advokat.

- mekling

HTU legger stor vekt på mekling som konfliktløsningsmetode. I saker hvor det kommer tilsvare fra innklagede, får partene alltid tilbud om mekling. Mange ønsker mekling. Meklingen gjennomføres ved at partene møter personlig og får bistand av en profesjonell mekler. Partene kan også møte med medhjelper, for eksempel advokat.

Mekler er enten en tvisteløser ansatt i HTU eller en privat-praktiserende advokat som er godkjent som advokatmekler. Meklingen gjennomføres som såkalt interessebasert mekling hvor det under meklingen kan bli avholdt flere sær møter med hver av partene.

HTU har en høy forlikprosent og i 2015 ble det inngått forlik i 71% av de sakene som ble meklet. Partene undertegner da en protokoll som får virkning som en dom.

- avgjørelser

Hvis partene ikke ønsker mekling eller mekling har vært forsøkt uten at det er inngått forlik, går saken til avgjørelse. Det samme er tilfellet hvis innklagede ikke har svart på klagen.

Saken blir da avgjort av et utvalg bestående av en saksleder fra HTU (jurist med dommerkompetanse) og to partsrepresentanter fra et utvalg oppnevnt av Kommunal- og regionaldepartementet. Avgjørelsen fattes som hovedregel på bakgrunn av det skriftlige materialet som foreligger. Utvalget kan imidlertid foreta befarings, innkalle partene, sakkyndige eller vitner til muntlig eller skriftlig forklaring. I saker om leiefastsettelse er det vanlig at det foretas befarings i leiligheten. I oppsigelses-

saker gis partene alltid anledning til å gi muntlig uttalelse overfor det utvalget som skal avgjøre saken i felles møte (partsmøte).

Partene kan bringe HTUs avgjørelser inn for tingretten innen én måned. Svært få avgjørelser blir brakt inn for tingretten. (2,9 % i 2015). Hvis avgjørelsen ikke bringes videre, får den samme virkning som en dom og kan fullbyrdes etter reglene for dommer.

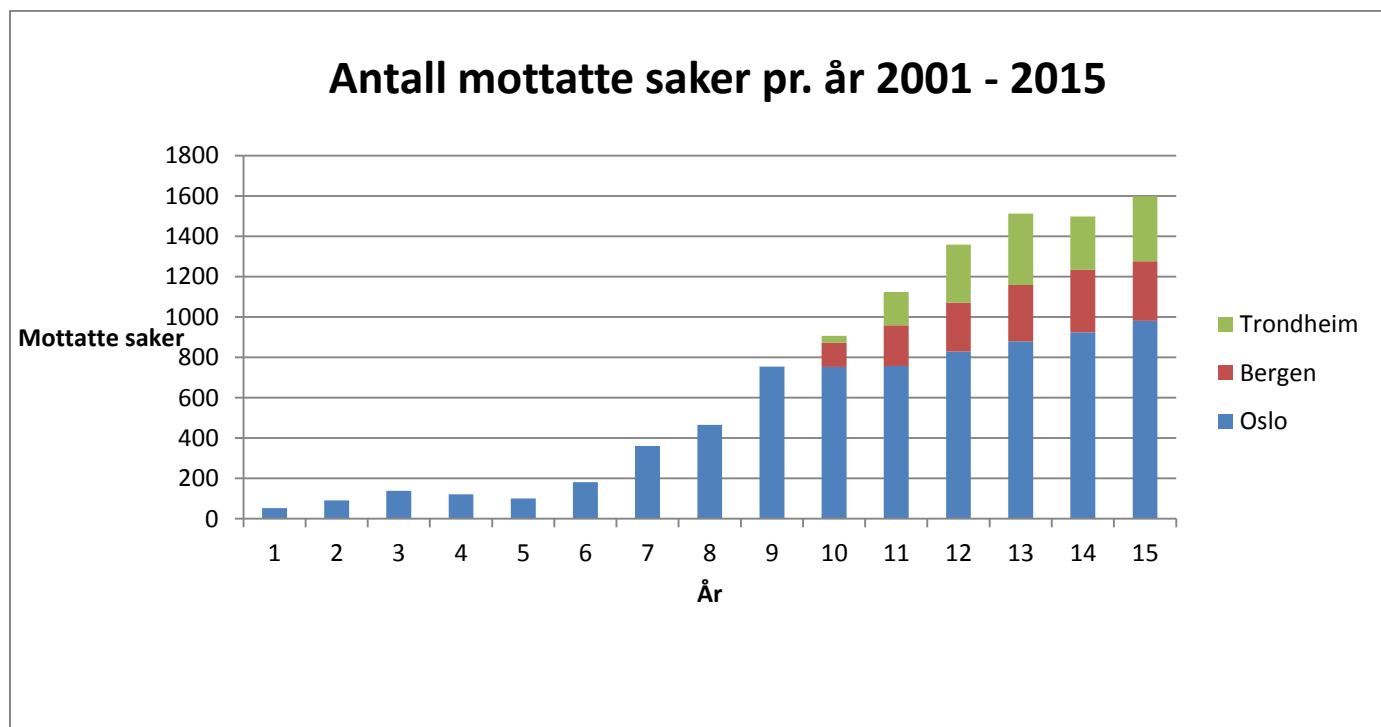
Rettskraftige avgjørelser legges ut på HTUs hjemmeside etter at de er anonymisert. Det er utviklet flere søkefunksjoner. Lovdata og Gyldendal Rettsdata publiserer også HTUs avgjørelser.

Hovedtall for 2015

De siste årene har det vært en sterk økning i antall tvistesaker som behandles av Husleietvistutvalget, jf tabellen og figuren nedenfor.

Utvikling i sakstall 2001 – 2015

År	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Saker	53	91	139	122	101	182	361	465	755	907	1124	1360	1513	1499	1599



I tillegg til å behandle konkrete tvistesaker, gir Husleietvistutvalgets kontorer generell veiledning ved forespørsler fra publikum via brev, e-post, telefoner og personlig fremmøte. Slike henvendelser kommer fra hele landet.

For publikum i de distriktene hvor det er opprettet husleietvistutvalg, gis det også bistand til oppsetting av klage og tilsvar.

3 Årets aktiviteter og resultater

3.1 Informasjon og veiledning

Husleietvistutvalget har erfaring for at god informasjon kan bidra til å løse tvistene på et tidlig tidspunkt – ofte uten at det er nødvendig å foreta mekling eller innkalle til utvalgsbehandling. Det aller beste er naturligvis om informasjonen medfører at partene ikke havner i en konflikt. HTU har derfor som strategi å vektlegge informasjon og veiledning, se nærmere under leders beretning under avsnitt 1.

Det er ikke foretatt noen tellinger av antall forespørsler og henvendelser i 2015, men det generelle inntrykket er at alle tre kontorene bruker stadig mer tid på informasjon og generell veiledning – særlig over telefon.

På slutten av 2015 ble det foretatt en landsdekkende bekjentgjøring av den nye klageordningen som vil tre i kraft i 2016 og skal gjelde i hele landet (klager fra leiere mot næringsdrivende utleiere). Det ble annonsert både i papiraviser og i riksdekkende digitale medier. Rapporter over besøk på HTUs nettsider viser en voldsom økning i siste del av 2015.

3.2 Tvisteløsning

Antall innkomne saker		HTU	Oslo	Bergen	Tr.heim
	2015	1.599	982	295	322
	2014	1.499	924	311	264

Kommentar

HTU mottok 100 flere saker i i 2015 enn året før. Dette er en økning på 7%. Oslo-kontoret har hatt en økning på 6%, Bergens-kontoret en nedgang på 5%, mens Trondheims-kontoret hadde en økning på 22%. (Dette må ses på bakgrunn av at kontoret hadde en nedgang fra 2013 til 2014 på 25%).

Oslo-kontoret		Totalt	Oslo	Akershus
	2015	982	726	256
	2014	924	695	229

Bergens-kontoret		Totalt	Bergen	Resten av Hordaland
	2015	295	205	90
	2014	311	216	95

Trondheims-kontoret		Totalt	Trondheim	Resten av Sør-Trøndelag	Nord-Trøndelag
	2015	322	216	41	65
	2014	264	180	35	49

Kommentar

Økning og nedgang i saksmengden for det enkelte kontor fordeler seg noenlunde likt for hele distriktet som dekkes av kontoret.

Andel saker med tilsvar		HTU	Oslo	Bergen	Tr.heim
	2015	52 %	55 %	47 %	46 %
	2014	53 %	53 %	52 %	52 %

Kommentar

Tabellen viser at nesten halvparten av de innklagede unnlater å svare på klagen.

Antall ferdigbehandlede saker		HTU	Oslo	Bergen	Tr.heim
	2015	1.446	863	274	309
	2014	1.490	923	324	243

Kommentar

HTU mottok flere saker i 2015 enn i 2014, men det har vært en liten nedgang i antall ferdigbehandlede saker (3%).

Sakstype 1)	HTU		Oslo		Bergen		Trondheim	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Oppsigelse	116	101	85	60	15	16	16	25
Heving	29	53	20	31	1	3	8	19
Erstatning	1.035	929	723	657	155	156	157	116
Skyldig leie	859	831	499	503	179	175	182	153
Fastsetting av leie	89	109	70	70	2	32	17	7
Irregulært depositum	155	105	58	52	43	24	54	29
Leiegaranti	2	11	2	11	0	0	0	0
Annet	54	52	12	12	3	9	40	31

1) Én sak kan omfatte flere sakstyper

Kommentar

Krav om erstatning inntar en klar førsteplass både for HTU totalt og for Oslo-kontoret. Det er utleier som oftest fremmer erstatningskrav på grunn av skader på leiligheten etter at leieforholdet er avsluttet. Krav om skyldig leie er fortsatt den mest vanlige sakstypen ved de to regionkontorene.

Antall saker fremmet av	HTU		Oslo		Bergen		Trondheim	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Leiere	417	368	266	221	63	82	88	65
Utleiere	1.182	1.131	716	703	232	229	234	199
- derav off. utleiere	114	83	51	54	21	10	42	19
- derav utleiefirma	369	388	242	221	64	93	63	74

Kommentar

Trondheims-kontoret mottar en høyere andel saker fra offentlige utleiere enn de to andre kontorene.

Antall saker som er trukket eller avvist	HTU		Oslo		Bergen		Trondheim	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
	267	265	161	168	53	54	53	43

Mekling

Antall forlik	HTU		Oslo		Bergen		Trondheim	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
	232	260	161	166	35	68	36	26

Kommentar

I Oslo har det vært en liten nedgang i antall forlik, mens det har vært en økning i Trondheim. I Bergen er antall forlik nesten halvert fra 2014 til 2015. Hovedårsaken til nedgangen er at Bergens-kontoret i 2014 behandlet et sakskompleks med leiefastsettelse for 24 saker, hvor det ble meklet fram forlik for samtlige.

	HTU		Oslo		Bergen		Trondheim	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Antall gjennomførte meklinger	327	336	239	225	43	75	45	36
Andel gj. meklinger av avsluttede saker	23%	23%	28%	24%	16%	23%	15%	15%
Andel gj. meklinger av saker med tilsvar	44%	43%	57%	46%	34%	45%	31%	28%
Andel forlik av meklede saker	71%	77%	67%	74%	81%	91%	80%	72%

Kommentar

Oslo-kontoret har den høyeste andelen gjennomførte meklinger, men oppnår en noe lavere forliksprosent enn de to regionkontorene.

Avgjørelser (vedtak)

Antall avgjørelser	HTU		Oslo		Bergen		Trondheim	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
	944	965	541	589	186	202	217	174

Kommentar

Oslo-kontoret og Bergens-kontoret hadde en svak nedgang, mens Trondheimskontoret hadde en sterk økning (+ 25%).

Saksbehandlingstid (i uker)

	HTU		Oslo		Bergen		Trondheim	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Alle saker 1)	11,8	12,7	11,3	13,1	13,6	13,2	11,7	10,5
Forlik 2)	9,6	9,9	9,7	10,8	8,4	8,3	10,4	8,8
Avgjørelser 3)	14,8	15,8	14,3	16,3	17,3	17,5	13,8	12,3
- derav intern saksbehandlingstid 4)	4,0	4,6	3,5	4,1	7,2	8,2	2,7	2,0

- 1) Fra betaling av gebyr til saken er avsluttet.
- 2) Fra betaling av gebyr til forlik inngås.
- 3) Fra betaling av gebyr til avgjørelse foreligger.
- 4) Fra saken er opplyst fra partene og HTUs saksleder tidligst kan begynne arbeidet med avgjørelsen.

«Total behandlingstid» er tiden ”Total behandlingstid” er tiden fra saksbehandlingsgebyret er innbetalt til forlik eller avgjørelse foreligger. Tid i forbindelse med forkynning av klagen (via post eller stevnevitnet), svarfrister, utveksling av prosesskriv mv. inngår. I mange av sakene som avgjøres av utvalget, har det først vært gjennomført mekling som også inngår i den totale behandlingstiden.

”Intern saksbehandling” gjelder behandlingstiden etter at partene har avsluttet sin prosessveksling og eventuell mekling er avvirket uten resultat. Dette er den delen av behandlingstiden som HTU selv har fullt herredømme over.

Kommentar

Det har også i år vært en nedgang i total saksbehandlingstid for avgjørelser. Dette skyldes nedgang i Oslo, mens det har vært en liten økning både i Bergen og i Trondheim. For forlik har det vært en marginal nedgang som også skyldes en nedgang i Oslo. I Trondheim har det vært en liten økning når det gjelder forlik.

På landsbasis har det vært en nedgang i behandlingstiden for avgjørelser på en uke.

Rimelig behandling

	HTU	
	2015	2014
Ant saker der det blir ilagt sakskostnader utover gebyret	3	0
Andel saker hvor leier har benyttet advokat	6 %	8 %
Andel saker hvor utleier har benyttet advokat	8 %	11 %
Andel saker hvor utleier har benyttet inkassofirma	11 %	11 %

Kompetent behandling

	2015	2014
Antall saker som blir anket	28	15
Andel saker som blir anket	2,9 %	1,5 %

Analyse av sammenhengen mellom ressursbruk og resultater

HTU har i 2015 prioritert

- klargjøre for implementering av ny klageordning for forbrukere i HTU
- tiltak som fremmer målsettingen om rask saksbehandling
- økt brukerretting generelt

Oppdrag om å utrede underskriftskravet på klagen, er utført.

Bevilgningen til HTU var på samme nivå som i 2014.

Saksinngangen økte med 100 saker (fra 1.499 til 1.599) fra 2014 til 2015. (En økning på knapt 7%).

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden for alle saker ble redusert fra 12,7 til 11,8 uker. For avgjørelser ble den totale behandlingstiden redusert med én uke fra 15,8 til 14,8 uker i gjennomsnitt. HTUs interne behandlingstid (som inngår i den totale behandlingstiden) ble redusert fra 4,6 til 4,0 uker. For forlik gikk gjennomsnittlig behandlingstid ned fra 9,9 til 9,6 uker. Saksbehandlingstiden anses nå tilfredsstillende for alle sakstyper. Avholdte brukerundersøkelser viser stor grad av brukertilfredshet.

Det er en jevn økning i antall forespørslers fra publikum ved alle kontorene. Slike henvendelser kommer fra hele landet. (Det føres ikke statistikk over dette). Informasjon og veiledning legger beslag på en stadig større del av ressursene. Dette er en bevisst satsing og ledd i HTUs strategi om å bidra til å løse tvistene på et tidligst mulig stadium.

HTUs virksomhet vurderes å være et vesentlig bidrag til å oppfylle den politiske målsettingen om et velfungerende leiemarked. HTUs resultater i 2015 vurderes som meget tilfredsstillende innenfor årets bevilgning.

3.3 HTUs arbeid med å fjerne «tidstyver»

Tidstyver HTU selv har prioritert å fjerne.

1. Forenklede regler for forkynning av klage
2. Enkle saker skal kunne avgjøres av saksleder alene
3. Reduksjon av antall styringsparametere og rapporteringskrav
4. Reduksjon av behandlingstiden ved bedre oppfølging av pågående saker
5. Endring av rutinene for oppsigelsessaker
6. Diverse rutineendringer mv for å korte ned saksbehandlingstiden

Tiltak for å fjerne utvalgte tidstyver

1. Forenklede regler for forkynning av klage

HTU har spilt inn forslag om at HTU skal få samme forenklede forkynningsadgang som gjelder for forliksrådet. Forslaget krever endring av HTU-forskriften.

2. Enkle saker skal kunne avgjøres av saksleder alene

HTU har spilt inn forslag om at saker uten tilsvar skal kunne avgjøres av saksleder alene uten utvalgsbehandling. Forslaget krever endring av HTU-forskriften.

3. Reduksjon av antall styringsparametere og rapporteringskrav

I samråd med KMD er det gjennomført et prosjekt hvor antall resultatindikatorer og rapporteringskrav, samt frekvensen på rapporteringen er redusert.

4. Reduksjon av behandlingstiden ved bedre oppfølging av pågående saker

- Når ulike frister utløper, skal dette varsles i det elektroniske arkivet ved fargekoder.
- Saksmappene skal ikke lenger lagres på den enkelte saksbehandlers kontor, men flyttes inn i et felles sorteringssystem med daglig/ukentlig oppfølging.

Gjelder Oslo-kontoret.

5. Endring av rutinene for oppsigelsessaker

Det skal innkalles til mekling så snart klage er mottatt og gebyr betalt. Tidligere forventet HTU innklagedes tilsvar, før det ble innkalt til mekling.

Gjelder Oslo-kontoret.

6. Diverse rutineendringer mv for å korte ned saksbehandlingstiden

- Brevmaler og informasjonsskriv skal gjennomgås og endres med tanke på forenkling og brukervennlighet.
- Vi vil skjerpe etterlevelsen av de interne arbeidsmålene som er satt i virksomhetsplanen. (Tidsbruk i ulike faser i saksgangen).

Gjelder Oslo-kontoret.

Resultater av arbeidet

1. Forenklede regler for forkynning av klage

I høringsrunden for ny HTU-forskrift kom det flere motforestillinger til dette forslaget, bl a fra Justisdepartementet. Forslaget er derfor modifisert, men vil fortsatt innebære forenklinger i forhold til dagens praksis. Ny forskrift skal tre i kraft 1. juli 2016.

2. Enkle saker skal kunne avgjøres av saksleder alene

Er innarbeidet i ny forskrift som skal tre i kraft 1. juli 2016. Endelig forslag er noe modifisert på bakgrunn av høringsrunden.

3. **Reduksjon av antall styringsparametere og rapporteringskrav**
Er gjennomført.
4. **Reduksjon av behandlingstiden ved bedre oppfølging av pågående saker**
Er gjennomført.
5. **Endring av rutinene for oppsigelsessaker**
Er gjennomført.
6. **Diverse rutineendringer mv for å korte ned saksbehandlingstiden**
Er gjennomført.

De gjennomførte tiltakene har bidratt til å redusere saksbehandlingstiden, se avsnitt 3.2 «Saksbehandlingstid» over.

3.4 Gjennomførte evalueringer

HTU har i 2015 gjennomført en brukerundersøkelse i samarbeid med research-firmaet QuestBack. HTU har benyttet samme malen ved flere bruker-undersøkelser, slik at det er enkelt å lese utviklingstrekk ut av de innhentede dataene.

De viktigste resultatene av brukerundersøkelsen fra 2015 er:

- Nesten halvparten av respondentene hadde ikke kjennskap til HTU før den aktuelle saken kom opp. Dette er litt dårligere enn året før. Det viser at HTUs tvisteløsnings-tilbud fortsatt er relativt lite kjent blant potensielle brukergrupper.
- Totalt sett er publikum svært godt fornøyd med HTU, både når det gjelder mekling, avgjørelser og kommunikasjon.
- Mekling
På en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 helt enig, krysser 66% av for alternativ 5 eller 6 på spørsmålet om HTU har et profesjonelt opplegg for mekling. Dette anses som et godt resultat, selv om det er en liten nedgang fra 2013.
- Avgjørelser
En avgjørelse vil som regel innebære at én av partene sitter igjen som vinner og én som taper. Det er ikke unaturlig at den parten som taper vil ha en negativ oppfatning av HTUs behandling. Likevel svarer 63% alternativ 5 eller 6 på spørsmålet om de har tillitt til HTUs behandling. Men også dette er en liten nedgang fra undersøkelsen i 2013.

- Hele 70% svarer alternativ 5 eller 6 på spørsmål om avgjørelsen er lett å forstå og 66% svarer de to beste alternativene på spørsmål om hvor godt de mener avgjørelsen er begrunnet.
- Kommunikasjon
Om lag to tredjedeler av respondentene krysser av for de to beste svaralternativene når det gjelder vurderingen av HTUs informasjon, uavhengig av om denne gis på nettsidene, i brev eller muntlig. Særlig når det gjelder nettsidene ser vi at flere gir gode tilbakemeldinger etter at disse ble oppgradert for et par år siden, både med hensyn til økt brukervennlighet og nye funksjoner. Det bør likevel fortsatt være muligheter for forbedringer på dette området.

4 Styring og kontroll i virksomheten

Risikovurderinger

HTU utarbeider årlig en overordnet risikovurdering. Denne inngår i en risikoanalyse som ajourføres minst to ganger i året og er tema i styringsmøtene med KMD.

Statistikk som viser kontorenes måloppnåelse på de ulike områdene (f eks saksbehandlingstider), utarbeides og gjennomgås jevnlig.

Analysen viser at det ikke ble avdekket noen stor risiko for vesentlig dårligere måloppnåelse på noen områder i 2015.

Økonomi

KMD har gitt hovedinstruks for økonomiforvaltning i HTU. Siste versjon trådte i kraft 26.06.2014. Det er utarbeidet en intern økonomiinstruks i HTU som gjennomgås og ajourføres flere ganger årlig.

HTU har inngått avtale med Direktoratet for økonomistyring (DFØ) basert på fullservice-modellen, både når det gjelder regnskaps- og lønn- og personalområdet.

Det utarbeides ett budsjett som gjelder for hele HTU. Av hensyn budsjettering, kontroll og regnskapsoppfølging er imidlertid budsjettet også splittet opp i fire kostnadssteder; hovedkontoret, Oslo-kontoret, Bergens-kontoret og Trondheims-kontoret.

Revisjon

Riksrevisjonen gjennomførte i 2015 den årlige revisjonen av regnskapet og budsjett disponeringen for 2014 og hadde ingen vesentlige merknader. Dialogen med Riksrevisjonen har som vanlig vært konstruktiv og nyttig.

Beredskap

HTU har utarbeidet en enkel krisehåndteringsplan og det er gjennomført et lederseminar om krisekommunikasjon i 2015.

Bemanning mv

Bemanningssituasjonen i Oslo – særlig på saksbehandlersiden – har i perioder vært anstrengt på grunn av økt saksmengde, nye oppgaver og turn-over. Det forventes at bemannings-situasjonen vil bli bedre i løpet av første halvår 2016.

Nye oppgaver (i første rekke arbeidet med en ny landsdekkende klageordning) og generell saksøkning, medfører økte arbeidsoppgaver også på administrativ side.

Den fireårige rammeavtalen med fire advokatkontorer om meklingstjenester og annen juridisk bistand, ble avsluttet i 2014. I 2015 ble det inngått en redusert avtale med to advokatfirmaer.

Kompetansen innenfor tvisteløsning anses svært tilfredsstillende. Rekruttering av personer med god kompetanse er uproblematisk ved alle tre kontorer. Det er gjennomført bedriftsintern opplæring i husleierett for ikke-jurister. HTU er fullservice-kunde hos DFØ. (Direktoratet for økonomistyring i staten). Egne tilsatte med regnskaps-, personal- og IKT-oppgaver har gjennomgått diverse former for etterutdanning.

HMS / arbeidsmiljø

HMS skal være fast tema på kontormøtene to ganger i året og dessuten tas opp ved behov.

Sykefraværet i 2015 var 5,99 %, en økning fra 5,57 % i 2014. Økningen skyldes økning i legemeldt fravær på mer enn 16 dager (bla i forkant av fødselspermisjoner), og antas i liten grad å ha sammenheng med jobb-relaterte forhold. I en liten etat som HTU vil det prosentvise sykefraværet kunne variere relativt mye fordi lengre sykefravær for en eller to personer gir seg store utslag i statistikken.

Mangfold – integrering

HTU legger vekt på å oppfylle statlige målsettinger om et inkluderende arbeidsliv preget av mangfold.

I alle stillingsutlysninger blir det opplyst om at staten er opptatt av mangfold og at alle kvalifiserte kandidater oppfordres til å søke uavhengig av alder, funksjonshemming, etnisk bakgrunn mv.

HTUs kontorer i Oslo, Bergen og Trondheim har alle god tilgjengelighet for funksjonshemmede.

Lærlinger

HTU har inngått avtale med Direktoratet for byggkvalitet om samarbeid om inntak av en lærling i kontorlag for en periode på to år.

Likestilling

Det er ikke meldt inn saker eller gjennomført spesielle tiltak på likestillingsområdet i 2015.

Etikk

De etiske retningslinjene for statstjenesten, er lagt til grunn for HTUs virksomhet.

Det er særlig viktig at HTU ivaretar sin nøytralitet i veilederrollen, fordi saken som ligger til grunn for henvendelsen, kan munne ut i en klage som senere skal avgjøres av HTU.

Klart språk

HTU har tidligere arrangert et fellesseminar for alle kontorene med klart språk som hovedtema. Nye tilsatte – som ikke deltok på dette seminaret – deltar på eksterne kurs.

Målbruk

Det er utviklet et tilnærmet fullt nynorskspeil på HTUs nettsider. Målsettingen er at all informasjon og generelle opplysninger skal vær tilgjengelig i begge målformer.

5 Vurdering av framtidsutsikter

Det oppstår svært mange spørsmål og tvister når det gjelder leie av bolig. I NOU 2010:11 «Nemndsbehandling av forbrukertvister» angis at husleietvister kommer på andre plass i Forbrukerrådets statistikk over henvendelser.

I siste boligmelding (Stortingsmelding nr 17 for 2012-2013) uttales at: «Regjeringa vil arbeide for å utvide Husleigetvistutvalet (HTU) til fleire deler av landet» (s 91). I NOU'n (NOU 2011:15) ble det uttalt: «For å bidra til et bedre fungerende leiemarked foreslår utvalget at HTU utvides til andre deler av landet. Særlig viktig vil det være å prioritere etableringen av slike kontorer i områder med press på boligmarkedet, eksempelvis i og rundt de største byene. HTU bidrar med nyttig kunnskap om situasjonen på boligmarkedet og leieres rettssikkerhet, som er en ytterligere grunn til at dette arbeidet bør prioriteres».

Statistikken over saksøkningen i HTU (se s 6) viser en sterk økning de siste årene. I en rapport utarbeidet av Vista Analyse i 2013, påpekes at en viktig årsak at det stadig genereres flere saker i HTU, etter analysebyråets oppfatning; er «at forlikrådet generelt avviser mange saker, både fordi de ikke har juridisk kompetanse til å behandle dem og at de mer generelt finner sakene «vanskelige». HTU må behandle alle saker som kommer inn. Rykter om god kvalitet på behandlingen i HTU sprer seg over tid blant potensielle brukere, noe som igjen gjør at flere tar saker inn for HTU».

Videre er det analyseselskapets klare inntrykk at advokater og andre anbefaler klientene å ta saken inn for HTU, men fraråder at husleietvistsaker tas til tingretten, dersom man ikke har en svært god sak.

Vista Analyse gir uttrykk for at Rogaland vil være neste kandidat til et eventuelt nytt HTU-kontor, og at et slikt kontor vil få nesten like mange saker som HTU i Bergen som inkluderer hele Hordaland. Det påpekes at Sandnes og Stavanger i 2012 sto for 48 prosent av husleietvistsakene som ble behandlet i forlikrådene i Rogaland.

EU-kommisjonen har vedtatt et nytt direktiv om utenrettslig tvisteløsning i forbrukersaker. (EU-direktiv 2013/11/EU). Direktivet innebærer at det må opprettes et landsdekkende tvisteløsningstilbud for forbrukere som vil klage inn en næringsdrivende utleier. Denne nye klageordningen vil bli lagt til Husleigetvistutvalget. Dagens tre kontorer vil behandle saker fra sine respektive distrikter. Saker fra resten av landet vil bli behandlet av HTUs kontor i Trondheim.

De brukerundersøkelsene som er gjennomført viser stor grad av brukertilfredshet med HTU.

Det å sikre et mest mulig velfungerende leiemarked har høy politisk prioritet. Norge har en svært høy andel private utleieleiligheter sammenlignet med våre naboland. Mange av utleieleilighetene ligger i

samme hus som utleiers egen bolig. Det er viktig at boligeiere stimuleres til å leie ut leiligheter, og at dette hensynet balanseres mot hensynet til å gi gode og stabile boforhold til leierne. Et velfungerende rimelig tvisteløsningstilbud, som behandler sakene raskt og profesjonelt, vil kunne stimulere mange utleiere til å leie ut. Behovet for et lavterskeltilbud for tvisteløsning på dette området antas derfor bare å bli større i tiden framover.

6 Årsregnskap

6.1 Ledelseskommentarer

Årsregnskapet er utarbeidet i samråd med Direktoratet for økonomistyring i staten (DFØ), hvor Husleietvistutvalget er kunde etter fullservicemodellen. Regnskapet er avlagt i henhold til bestemmelser om økonomistyring i staten, rundskriv R-115 fra Finansdepartementet og krav fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet gitt i hovedinstruks om økonomi- og virksomhetsstyring i HTU. Jeg mener regnskapet gir et dekkende bilde av Husleietvistutvalgets disponible bevilgninger, regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

Opprinnelig bevilgning var 23,277 mill. Med tillegg av overført beløp fra 2014, kompensasjon for lønnsoppgjøret, refusjoner for foreldrepenger og sykepenger, hadde HTU til disposisjon 23,957 mill i 2015. Samlede utgifter beløp seg til 23,157 mill. Med tillegg av merinntekter som i henhold til merinntektsfullmakten kan påplusses driftsbudsjettet – beregnet til 280.000 – vil mulig overførbart beløp til 2016 bli 1,080 mill.

Lønnsutgiftene utgjør 2/3 av driftsutgiftene.

Utgifter til kjøp av konsulenttenester har gått ned i 2015. Dette skyldes først og fremst mindre innkjøp av meklingsoppdrag og andre juridiske tjenester fra eksterne advokater.

Oslo, 7. mars 2015

Stein Stavrum
direktør

6.2 Oppstilling av bevilgningsrapportering

Se vedlagte «Oppstilling av bevilgningsrapportering for regnskapsår 2015» samt

- note A «Forklaring av samlet tildeling utgifter» og
- note B «Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år».

6.3 Oppstilling av artskontorrapportering

Se vedlagte «Oppstilling av artskontorrapporteringen, 31.12.2015» samt

- note 1 «Innbetalinger fra drift»,
- note 2 «Utbetalinger til lønn»,
- note 3 «Andre utbetalinger til drift»,
- note 4 «Finansinntekter og finansutgifter»
- note 5 «Utbetaling til investeringer og kjøp av aksjer»
- note 6 «Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten»
- note 7 «Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten»
- note 8 «Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen»