

# Klagevejledning ved overtrædelse af husorden

i boligorganisationer administreret af Almenbo

## Når du vil klage over andre beboere...

Det er klart, at alle beboere i almene boliger skal overholde de almindelige ordensregler, der gælder for ejendommen og i øvrigt opføre sig fornuftigt.

Hvis du føler dig generet af andre beboere i din afdeling, og har du forgæves forsøgt at løse problemerne ved almindelig dialog, kan du klage til ejendomskontoret eller til Almenbo.

## Hvordan du skal udforme klagen

Klagen skal fremsættes skriftligt, da den skal anvendes som dokumentation, hvis sagen skal fremlægges i Beboerklagenævnet og/eller i Boligretten. Du kan derfor selv skrive et brev, eller du kan udfylde et klageskema, som du kan få udleveret på ejendomskontoret eller hente på Almenbos hjemmeside.

Klagen skal indeholde fulde navn og adresse på den husstand, der klages over, samt en præcis beskrivelse af den aktuelle generende adfærd og en nærmere angivelse af dato, tidspunkt og sted for denne adfærd.

Ved behandling af klagesager er det vigtigt at få indsamlet underskrifter fra flere personer, som har oplevet eller været vidne til den adfærd, som der klages over.

## Du kan ikke klage anonymt

Hverken ejendomskontoret eller Almenbo behandler anonyme henvendelser. Den, der klages over, orienteres jf. Persondataloven (§ 29) om hvilke oplysninger, vi har registreret om vedkommende i forbindelse med klagen med mindre det vurderes, at oplysningspligten udsættes på grund af hensyn til private interesser.

Hvis sagen behandles af Beboerklagenævnet eller af Boligretten, vil den, der klages over, have ret til at få aktindsigt i hele sagen.

## Hvem behandler klagen?

Klagen behandles af ejendomskontoret/Almenbo, som vurderer, om der kan iværksættes en egentlig klagesag – altså om klagen er tilstrækkelig kvalificeret til at medføre en sanktion overfor den beboer, der klages over.

Hvis klagen er berettiget skriver ejendomskontoret/Almenbo til den beboer, som der klages over. Som regel begynder sagen med en henstilling om at ændre den generende adfærd.

Hvis problemerne herefter fortsætter, er det vigtigt, at du og andre berørte beboere igen sender en skriftlig klage.

Herefter vil den beboer, som der er klaget over, modtage en advarsel. Advarslen vil indeholde oplysning om, at sagen kan indbringes for Beboerklagenævnet eller boligorganisationen kan opsigte eller ophæve lejemålet, hvis den generende adfærd ikke ophører.

Det afhænger af sagens karakter, om sagen egner sig til behandling i beboerklagenævnet, eller om lejemålet skal opsiges eller ophæves af boligorganisationen. Kun særligt grove sager kan medføre opsigelse eller ophævelse uden indbringelse for beboerklagenævnet forinden.

Alle kommuner har et beboerklagenævn, som kan afgøre forskellige uenigheder vedrørende almene lejemål. Nævnet behandler sagerne skriftligt, og alle klager i sagen vil da blive fremlagt for nævnet. Parterne i sagen er boligorganisationen på den ene side, og den beboer, som der klages over, på den anden side. Det betyder, at du og andre klagere ikke skal deltage i sagen som udgangspunkt. Beboerklagenævnet kan dog vælge at besøge ejendommen, og i så fald vil de beboere, som har klaget, kunne møde op og forklare nævnet om problemerne.

Hvis beboerklagenævnets afgørelse ikke løser sagen, kan boligorganisationen indbringe lejeforholdet for beboerklagenævnet igen eller boligorganisationen kan selv bringe lejeforholdet til ophør ved at opsiges lejemålet med almindeligt opsigelsesvarsel eller ved at ophæve lejemålet til øjeblikkelig fraflytning. Det afhænger af, hvad beboerklagenævnet har afgjort.

Hvis beboeren ikke flytter efter en opsigelse eller ophævelse, vil sagen blive indbragt for boligretten, som skal tage stilling til om opsigelsen/ophævelsen er berettiget. I sådanne tilfælde kan det blive nødvendigt at indkalde vidner, som typisk vil være de beboere, som har klaget.

Hvis du klager over en anden beboer, så er sagen altså nødvendigvis ikke løst i løbet af kort tid. Hvis beboeren ikke vil rette sig efter ejendomskontorets/Almenbos anmodninger, kan der gå noget tid. Det er et lovkrav, at beboeren ved almindelige husordenssager skal have haft mulighed for at rette på sin adfærd, inden sagen sendes til beboerklagenævnet. Sagens behandling i nævnet tager sædvanligvis nogle måneder – og indbringes sagen i sidste ende for boligretten, kan sagens behandling godt vare ½ år eller mere. Det sker, at boligrettens afgørelse ankes til landsretten, og så kan der gå yderligere tid, før sagen er løst.

Almenbo og din boligorganisation er opmærksomme på, at det kan være både opslidende og frustrerende at bo sammen med andre, som ikke overholder reglerne for god skik og orden. Vi forsøger derfor at løse sagerne så hurtigt som muligt indenfor de lovgivningsmæssige rammer. Men det er vigtigt, at du som klager, er opmærksom på, at der kan gå noget tid, før en klagesag bliver løst. Og det er også vigtigt, at du vil deltage med de nødvendige skriftlige klager og eventuelt vil vidne i Beboerklagenævnet eller Boligretten – ellers kan det blive svært for Almenbo og boligorganisationen at føre bevis for klagerne.