

# Vejledning til lejeres udformning af klage til Huslejenævnet.

## Indledning:

Denne vejledning henvender sig til lejere, som ønsker at klage over et eller flere forhold til Huslejenævnet, og hvorledes lejere skal svare, hvis de har modtaget en henvendelse fra Huslejenævnet. Ved at benytte denne vejledning sikres det, at en hurtig og korrekt sagsbehandling kan finde sted.

## Hvordan skal min klage sættes op?

Det er en god idé at sætte din klage op på en overskuelig måde. Start f.eks. med at sige det nøjagtige forhold du vil klage over. Eksempel:

*Uenighed omkring varmeregnskab.*

Har du mere end et forhold at klage over, kan du opstille dem alle. Eksempel:

- 1. Uenighed omkring varmeregnskab*
- 2. Uenighed omkring istandsættelsesregning*
- 3. Uenighed omkring huslejestigning*

Det er naturligvis vigtigt, at du også oplyser om sagens omstændigheder, og hvorfor du ønsker at klage til Huslejenævnet. Efter du har opstillet de forhold, du ønsker afklarede, kan du fortælle os, hvad der gik galt. Eksempel:

*Ad 1) Jeg har ikke modtaget varmeregnskab, men jeg har betalt a conto beløb hver måned. Jeg har talt med min udlejer, men jeg har stadig ikke modtaget et regnskab.*

*Ad 2) Jeg er uenig i omfanget af istandsættesarbejdet af lejemålet, da jeg ikke mener, jeg har istandsættelsespligten for alle de steder, der er blevet malet.*

*Ad 3) Min udlejer har varslet huslejestigning, og jeg har gjort indsigelse men har ikke hørt mere.*

Ved at bruge denne metode ved indgivelse af klage til Huslejenævnet, kan Huslejenævnet hurtigt sætte sig ind i netop din sags objektive problemstillinger og finde en korrekt løsning på dem.

## Skriv en kort og objektiv sagsfremstilling

Nu hvor vi ved, hvilke forhold du klager over, vil vi gerne have en kort og objektiv sagsfremstilling. Beskriv forløbet som ledte til uenigheden, men undlad at gentage dig selv. Forsøg at holde sagsfremstillingen så kort og så præcis som muligt og hold dig til de faktiske omstændigheder i sagen. Eksempel:

*Ad 1) Jeg har boet på lejemålet siden (angiv dato) og har siden lejemålets begyndelse betalt kr. (angiv beløb) i a conto hver måned til dækning af udgifter for varme. Jeg har haft en aflæser ude (angiv antal gange samt dato for aflæsningerne), men foruden en kvittering fra aflæseren har jeg ikke modtaget et regnskab. Jeg har henvendt mig til min udlejer, og da udlejer ikke har vendt tilbage til mig med et regnskab eller angivet, hvornår jeg kunne forvente at modtage et regnskab, ønsker jeg at påklage dette forhold.*

Hvor meget information skal jeg have med?

Det er et krav, at du vedlægger en *kopi af lejekontrakten* i din klage.

Herudover er det et krav, at yderligere relevante informationer oplyses afhængig af sagens karakter:

- *Ved forbrugssager:*
  - *Kopi af regnskaber*
  - *Kopi af indsigelsen*
- *Ved lejestørrelsessager:*
  - *Kopi af varslingen*
  - *Kopi af indsigelsen*
  - *Kopi af eventuelle forbrugsregnskaber*
- *Ved fraflytningsager:*
  - *Kopi af faktureringer for istandsættelse*
  - *Kopi af indflytningsrapport*
  - *Kopi af fejl og mangler-liste*
  - *Kopi af fraflytningsrapport*
  - *Dato for fysisk fraflytning (hvornår er nøglen afleveret?)*

Efter vi har modtaget disse oplysninger, har vi normalt alt, hvad vi skal bruge for at træffe en hurtig afgørelse. Når vi har modtaget din klage, beder vi din udlejer om at komme med en udtalelse inden for en kort frist.

Hvad sker der, hvis jeg har glemt at vedlægge dokumentation omkring min klage?

I tilfælde hvor der mangler dokumentation til brug for sagens afgørelse vil dette forsinke sagens behandling. Huslejenævnet vil indhente yderligere oplysninger, hvis disse er nødvendige for afgørelse af din sags klagepunkter.

Hvad skal jeg gøre, hvis udlejer ikke er enig i min klage?

Hvis din udlejer ikke er enig med dig, har du to valgmuligheder: 1) du kan frafalde de forhold, som udlejer f.eks. har dokumenteret, eller 2) du kan fastholde din klage.

Vi hører gerne fra dig, om du har frafaldet et eller flere forhold i sagen, eller om du ønsker at fastholde din klage. Frafalder du forhold, vil de ikke blive taget op af Huslejenævnet, og du behøver naturligvis ikke at indgive en ny klage om de forhold, du fastholder.

### Hvad skal jeg gøre, hvis udlejer bringer nye forhold op i sit svar?

Hvis din udlejer bringer nye forhold op i sit svar på Huslejenævnets henvendelse, har du muligheden for at besvare disse. Du kan vælge at 1) imødekomme de forhold, din udlejer bringer op eller 2) bestride dem. Du behøver naturligvis ikke at indgive en ny klage om de forhold, du klagede over i din oprindelige henvendelse.

### Jeg har en modtaget en henvendelse fra Huslejenævnet – hvad gør jeg nu?

Modtager du en henvendelse fra os med meddelelse om, at din udlejer har klaget over dig til Huslejenævnet, har du muligheden for at besvare de forhold, din udlejer har påpeget inden for en kort frist. Du kan vælge at 1) imødekomme disse forhold eller 2) bestride dem i dit svar til os.

### Huslejenævnets afgørelse

Huslejenævnet træffer afgørelse, så hurtigt som muligt, hvorfor en klar og præcis sagsfremstilling er en stor hjælp til en effektiv sagsbehandlingstid.

Er du uenig i Huslejenævnets afgørelse, kan denne indgives inden for 4 uger til Boligretten ved Retten i Svendborg, Tinghusgade 43, 5700 Svendborg.

## Vejledning til udlejerens udformning af klage til Huslejenævnet.

### Indledning:

Denne vejledning henvender sig til udlejere, som ønsker at klage over et eller flere forhold til Huslejenævnet, og hvorledes udlejere skal svare, hvis de har modtaget en henvendelse fra Huslejenævnet. Ved at benytte denne vejledning sikres det, at en hurtig og korrekt sagsbehandling kan finde sted.

### Hvordan skal min klage sættes op?

Det er en god idé at sætte din klage op på en overskuelig måde. Start f.eks. med at sige det nøjagtige forhold du vil klage over. Eksempel:

*Uenighed om huslejestigning*

Har du mere end et forhold at klage over, kan du opstille dem alle. Eksempel:

1. *Uenighed om huslejestigning*
2. *Uenighed om varmeregnskab*
3. *Manglende betaling for istandsættelse ved fraflytning*

Det er naturligvis vigtigt, at du også oplyser om sagens omstændigheder og hvorfor du ønsker at klage til Huslejenævnet. Efter du har opstillet de forhold, du ønsker afklarede, kan du fortælle os, hvad der gik galt. Eksempel:

*Ad 1) Der er varslet huslejestigning, som lejer har gjort indsigelser imod. Jeg indbringer derfor sagen til huslejenævnet, da det er min pligt som udlejer.*

*Ad 2) Lejer har gjort indsigelse mod fremsendt varmeregnskab. Jeg indbringer derfor sagen til huslejenævnet, da det er min pligt som udlejer.*

*Ad 3) Lejer har ikke istandsat ved fraflytning, hvorfor istandsættelsen er sket (angiv dato). Lejer vil ikke betale omkostningerne på kr. (angiv nøjagtigt beløb).*

Ved at bruge denne metode ved indberetning til Huslejenævnet, kan Huslejenævnet hurtigt sætte sig ind i netop din sags objektive problemstillinger og finde en korrekt løsning på dem.

## Skriv en kort og objektiv sagsfremstilling

Nu hvor vi ved, hvilke forhold du klager over, vil vi gerne have en kort og objektiv sagsfremstilling. Beskriv forløbet som ledte til uenigheden, men undlad at gentage dig selv. Forsøg at holde sagsfremstillingen så kort og så præcis som muligt og hold dig til de faktiske omstændigheder i sagen. Eksempel:

*Ad 1) Jeg har varslet huslejestigning (angiv dato) gældende fra (angiv dato) på kr. (angiv beløb) til lejer på baggrund af lejekontrakten og/eller driftsomkostninger. Lejer har gjort indsigelse imod den varslede huslejestigning (angiv dato), hvorefter jeg har forsøgt at forklare stigningen til lejer (angiv dato for henvendelse(r)) og årsagen hertil (angiv begrundelsen), men lejer fastholder sin indsigelse (angiv dato). I den forbindelse ønsker jeg at afklare forholdet med Huslejenævnets hjælp.*

## Hvor meget information skal jeg have med?

Det er et krav, at du vedlægger en *kopi af lejekontrakten* i din klage.

Herudover er det et krav, at yderligere relevante informationer oplyses afhængig af sagens karakter:

- *Ved forbrugssager:*

- *Kopi af regnskaber*
- *Kopi af indsigelsen*
- *Ved lejestørrelsessager:*
  - *Kopi af varslingen*
  - *Kopi af indsigelsen*
  - *Kopi af eventuelle forbrugsregnskaber*
- *Ved fraflytningssager:*
  - *Kopi af faktureringer for istandsættelse*
  - *Kopi af indflytningsrapport*
  - *Kopi af fejl og mangler-liste*
  - *Kopi af fraflytningsrapport*
  - *Dato for fysisk fraflytning (hvornår er nøglen afleveret?)*

Efter vi har modtaget disse oplysninger, har vi normalt alt, hvad vi skal bruge for at træffe en hurtig afgørelse. Når vi har modtaget din klage, beder vi din lejer om at komme med en udtalelse inden for en kort frist.

**Hvad sker der, hvis jeg har glemt at vedlægge dokumentation omkring min klage?**

I tilfælde hvor der mangler dokumentation til brug for sagens afgørelse vil dette forsinke sagens behandling. Huslejenævnet vil indhente yderligere oplysninger, hvis disse er nødvendige for afgørelse af din sags klagepunkter.

**Hvad skal jeg gøre, hvis lejer ikke er enig i min klage?**

Hvis din lejer ikke er enig med dig, har du to valgmuligheder: 1) du kan frafalde de forhold, som lejer f.eks. har dokumenteret, eller 2) du kan fastholde din klage.

Vi hører gerne fra dig, om du har frafaldet et eller flere forhold i sagen, eller om du ønsker at fastholde din klage. Frafalder du forhold, vil de ikke blive taget op af Huslejenævnet, og du behøver naturligvis ikke at indgive en ny klage om de forhold, du fastholder.

**Hvad skal jeg gøre, hvis lejer bringer nye forhold op i sit svar?**

Hvis din lejer bringer nye forhold op i sit svar på Huslejenævnets henvendelse, har du muligheden for at besvare disse. Du kan vælge at 1) imødekomme de forhold, din lejer bringer op eller 2) bestride dem. Du behøver naturligvis ikke at indgive en ny klage om de forhold, du klagede over i din oprindelige henvendelse.

**Jeg har modtaget en henvendelse fra Huslejenævnet – hvad gør jeg nu?**

Modtager du en henvendelse fra os med meddelelse om, at din lejer har klaget over dig til Huslejenævnet, har du muligheden for at besvare de forhold, din lejer har påpeget inden for en kort frist. Du kan vælge at 1) imødekomme disse forhold eller 2) bestride dem i dit svar til os.

## Huslejenævnets afgørelse

Huslejenævnet træffer afgørelse, så hurtigt som muligt, hvorfor en klar og præcis sagsfremstilling er en stor hjælp til en effektiv sagsbehandlingstid.

Er du uenig i Huslejenævnets afgørelse, kan denne indgives inden for 4 uger til Boligretten ved Retten i Svendborg, Tinghusgade 43, 5700 Svendborg.