



# Årsrapport for 2019

*«Boligen er av stor velferdsmessig betydning for den enkelte. Husleietvistutvalgets samfunnsoppdrag understøtter et av regjeringens hovedmål for boligsektoren; at forvaltningen av bolig- og byggesektoren skal være effektiv og brukerrettet. Det er viktig at boligeierne stimuleres til å leie ut, samtidig som det er viktig å sikre en god og stabil bosituasjon for leietakerne. Husleietvistutvalget skal bidra til å sikre disse interessene og et velfungerende leiemarked.»*

## INNHold

I LEDERS BERETNING .....	3
II INTRODUKSJON TIL VIRKSOMHETEN OG HOVEDTALL .....	4
Introduksjon .....	4
Utvalgte hovedtall .....	6
III ÅRETS RESULTATER OG AKTIVITETER .....	8
Saksinnngang .....	8
Hvem bringer sakene inn til HTU? .....	9
Hva gjelder sakene som Husleietvistutvalget behandler? .....	10
Behandlede saker .....	11
RESULTATER 2019 .....	15
Rask behandling – saksbehandlingstid .....	16
Rimelig behandling .....	17
Kompetent behandling .....	18
Informasjon og veiledning .....	19
BRUKERUNDERSØKELSE .....	20
FELLESFØRINGER .....	21
Inkluderingsdugnaden .....	21
Arbeidslivskriminalitet .....	21
IKT-sikkerhet .....	22
ANALYSE AV SAMMENHENGEN MELLOM RESSURSBRUK OG RESULTATER .....	22
IV STYRING OG KONTROLL I VIRKSOMHETEN .....	23
Risikovurderinger .....	23
Beredskap .....	23
Økonomi og revisjon .....	23
Effektivisering .....	24
Bemanning, mangfold, likestilling, mv .....	24
HMS / arbeidsmiljø .....	25
V VURDERING AV FREMTIDSUTSIKTER .....	26
VI ÅRSREGNSKAP .....	28
Ledelseskommentarer .....	28
Prinsippnote til årsregnskapet .....	29
Oppstilling av bevilgningsrapportering .....	31
Note A .....	31
Note B .....	32
Oversikt tabeller og figurer .....	38

## I LEDERS BERETNING

I 2019 har virksomhetsutvikling stått sentralt. Husleietvistutvalget (HTU) har etablert et digitaliseringsprosjekt hvor formålet er å gjøre HTUs tvisteløsningstilbud bedre og lettere tilgjengelig for brukerne, men også å utvikle og effektivisere oppgaveløsningen internt. Det er en målsetting å gjennomføre anskaffelsen av et nytt sak- og arkivsystem siste del av 2020. Etablering av en ny nettside/portalløsning er del av prosjektet, som bl.a. skal gi mulighet for digital innsendelse og kommunikasjon med brukerne.

En sentral del av HTUs samfunnsoppdrag er å bidra til en rask løsning av sakene som bringes inn til behandling. Iverksettelsen av utviklingsprosjekter tar kapasitet fra kjerneoppgavene. For å øke saksgjennomstrømningen er det gjort endringer i ressursallokeringen og oppgaveløsningen internt. Siktemålet har vært å styre mest mulig ressurser inn i tvistesaksbehandlingen. Endringene har også hatt som formål å styrke arbeidet med de administrative oppgavene i virksomheten.

HTU legger stor vekt på mekling som tvisteløsningsmetode. I 2019 er det gjennomført et prøveprosjekt om tidligmekling, kalt «Klar-ferdig-forlikt». Hovedformålet var å gi brukerne adgang til mekling så tidlig som mulig i saksforløpet, og om mulig gjennomføre mekling uten fysisk oppmøte. Prosjektet har bidratt til at flere saker er løst i minnelighet med god brukereffekt, og understøtter HTUs oppdrag som lavterskeltilbud.

Resultatoppnåelsen er på nivå med foregående år, og tilnærmet lik 2018 i antall behandlede saker. I avrundede tall er det innkommet totalt 1800 saker og behandlet 1700 saker. Av disse er i underkant av 1200 saker avgjort ved vedtak. 97 % av vedtakene har løst tvisten med endelig virkning for partene.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for alle avsluttede saker var 27 dager regnet fra saken var klar til avgjørelse (intern saksbehandlingstid). Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for de sakene som ble avgjort av utvalget var 100 dager regnet fra saken kom inn til HTU. Saksbehandlingstiden har økt noe sammenlignet med 2018. Det er forkynning av klagen og partenes utveksling av prosesskriv som tar lengst tid. Tiden fra saken er tilstrekkelig opplyst for HTU og til den er avgjort, utgjør om lag en fjerdedel av den samlede behandlingstiden.

Om lag 330 saker er meklet, og i underkant av 250 saker har deretter endt med minnelig løsning (forlik). Antallet meklinger med påfølgende forlik har vært høyere enn tidligere. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for saker som er blitt forlikt er 61 dager mot 58 dager i 2018 regnet fra saken kom inn.

2019 har vært et omskiftelig år på personalsiden. Det har vært høyere turnover enn normalt og det har også vært direktørskifte. I perioder av året har virksomheten hatt vakanser. Sett i lys av ovennevnte og personalsituasjonen gjennom året, er jeg alt i alt tilfreds med måloppnåelsen. Virksomheten har bevisst styrt mot et mindreforbruk i 2019 for å kunne finansiere nødvendige utviklingstiltak i 2020. Mindreforbruket er ca. 4,5 % som vil bli søkt overført til 2020.

Oslo, 13. mars 2020

Thomas Laurendz Bornø  
direktør

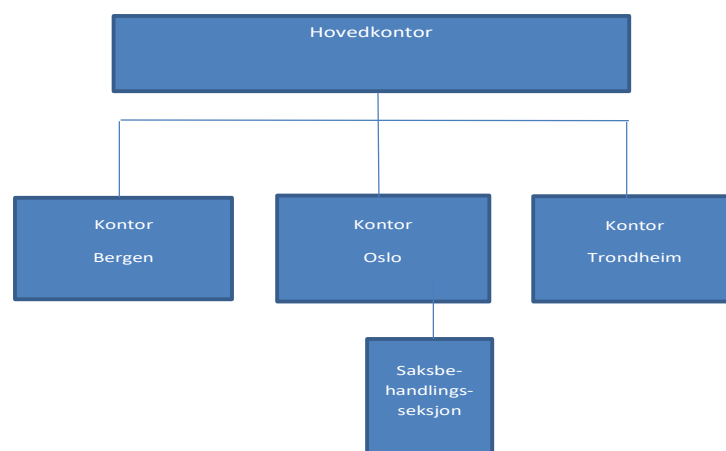
## II INTRODUKSJON TIL VIRKSOMHETEN OG HOVEDTALL

### Introduksjon

Husleietvistutvalget (HTU) er en statlig virksomhet underlagt Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD). Utvalget er opprettet med hjemmel i Husleieloven, med nærmere regulering i Forskrift om Husleietvistutvalget. Virksomhetens myndighetsområde er fastsatt i Økonomi- og virksomhetsinstruks av 19. desember 2018.

HTU har kontorer i Oslo, Bergen og Trondheim, med hovedkontor i Oslo. HTU ledes av direktør, og det enkelte kontor har stedlig leder. De tre kontorlederne utgjør sammen med direktøren HTUs ledergruppe.

Figur 1 - Organisasjonskart



HTUs behandler alle typer tvister som gjelder leie av bolig i Oslo, Akershus, Hordaland og Trøndelag<sup>1</sup>. Både leietaker og utleier kan kreve saken behandlet av HTU. Den som ønsker å få rettslig prøvd en tvist om leie av bolig i disse fylkene må sende klagen til HTU, ikke til det lokale forliksrådet. HTU behandler i tillegg klager fra forbrukere mot næringsdrivende utleier fra hele landet («forbrukerklager»). HTU har i en avgjørelse fra 2018 - etter en konkret vurdering - lagt til grunn at også kommunale utleiery er å anse som næringsdrivende<sup>2</sup>. Slike forbrukerklager kan alternativt fremmes hos forliksrådet. Tvister om leie av næringslokaler kan ikke behandles av HTU.

HTU er et domstollignende organ. Tvister avgjøres ved mekling eller avgjørelse. Mekling utføres av ansatte i HTU, mens avgjørelser som den klare hovedregel fattes av utvalget. Utvalget i den enkelte sak består av tre medlemmer; en nøytral saksleder ansatt i HTU og en representant fra henholdsvis utleier- og leietakersiden. Saksleder er jurist som fyller vilkårene for å være tingrettsdommer.

Det er tre utvalg; ett for hvert av de geografiske områdene. KMD oppnevner utvalgsmedlemmer etter forslag fra organisasjoner som representerer leiere og utleiery på de aktuelle stedene. Det enkelte utvalgsmedlem har et fritt mandat i forhold til den organisasjonen som har oppnevnt representanten. Utvalgsmedlemmene har særlig kompetanse innenfor husleiespørsmål.

#### *Nærmere om samfunnsoppdraget*

Boligen er av stor velferdsmessig betydning for den enkelte. HTUs samfunnsoppdrag understøtter et av regjeringens hovedmål for boligsektoren; at forvaltningen av bolig- og byggesektoren skal være effektiv og brukerrettet. Det er viktig at boligeierne stimuleres til å leie ut, samtidig som det er viktig å sikre en god og stabil bosituasjon for leietakerne. HTU skal bidra til å sikre disse interessene og et velfungerende leiemarked ved å tilby leiere og utleiery av bolig en effektiv og rettssikker behandling av tvister som måtte oppstå i leieforholdet. Et velfungerende lavterskeltilbud for tvisteløsning vil kunne øke tilbudet av private utleieleiligheter og HTUs tvisteløsningstilbud er derfor også et viktig velferdstiltak; husleieloven skal ivareta leierne behov for gode og stabile boforhold, samtidig som den skal sikre utleierne rettigheter. Kunnskapen om at det finnes et raskt og rimelig tvisteløsningsorgan med spesialkompetanse i husleierett, vil kunne motivere huseiere til å leie ut – ikke minst gjelder dette for utleie av leiligheter i utleiers egen bolig.

---

<sup>1</sup> Fra 1. januar 2020 er HTUs virkeområde endret slik at Husleietvistutvalget behandler tvister om leie av bolig som ligger i Oslo, Trøndelag, følgende kommuner i Vestland: Alver, Austrheim, Askøy, Austevoll, Bergen, Bjørnafjorden, Bømlo, Eidfjord, Etne, Fedje, Fitjar, Kvam, Kvinnherad, Masfjorden, Modalen, Osterøy, Samnanger, Stord, Sveio, Tysnes, Ullensvang, Ulvik, Vaksdal, Voss og Øygarden og følgende kommuner i Viken: Asker, Aurskog-Høland, Bærum, Eidsvoll, Enebakk, Frogn, Gjerdrum, Hurdal, Lillestrøm, Lørenskog, Nannestad, Nes, Nesodden, Nittedal, Nordre Follo, Rælingen, Ullensaker, Vestby og Ås. Grafisk fremstilling av virkeområdet fremgår av punkt V.

<sup>2</sup> HTUs avgjørelse 2015-20015

En part skal i utgangspunktet kunne bringe en sak inn til HTU uten å risikere å pådra seg ansvar for motpartens saksomkostninger utover saksbehandlingsgebyret. Gebyret er satt lavt, og lavere for leietakere enn for utleiere. Kun unntaksvis vil det være aktuelt å pålegge en part ansvaret for å dekke øvrige saksomkostninger. Tvisteløsning gjennom HTU skal være tilgjengelig for alle, også for personer med begrensede økonomiske ressurser. Som part i en sak for HTU skal man også kunne føre sin egen sak uten å måtte la seg bistå av advokat.

Innenfor HTUs ordinære stedlige virkeområde var det i 2018 i alt 262.974 leieboliger (kilde: ssb.no). Antallet leieboliger fordeler seg på 102.301 i Oslo, 47.868 i Akershus, 56.953 i Hordaland og 55.852 i Trøndelag. De aller fleste leieboligene i de fire fylkene leies ut av private utleiere; kun 36.833 (14 %) av leieboligene blir leid ut av kommuner eller kommunale utleieforetak. Nevnte statistikk viser at det er 556.201 leieboliger i Norge. 47 % av leieforholdene knyttet til bolig har derfor pr. 2018 tilgang til tvisteløsning gjennom HTU, med tillegg av tvister i forbrukerleieforhold fra hele landet.

I tillegg til å tilby mekling og avgjørelser, legger HTU stor vekt på å gi informasjon og veiledning. I mange tilfeller 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. Det er et sentralt siktemål. HTU gir veiledning både til dem som er part i en konkret sak og dem som tar kontakt for å få veiledning om hvordan husleieloven er å forstå. Informasjon og veiledning gis til publikum fra hele landet, og også til namsfogdene og andre offentlige etater.

## Utvalgte hovedtall

### Årsverk

Antallet årsverk er i 2019 på om lag samme nivå som 2018. Med hjemmel i forskriften har virksomheten adgang til å engasjere saksledere. Omfanget av slike engasjement har variert fra år til år. I 2019 er det bare i begrenset utstrekning inngått avtale med privatpraktiserende advokat om bistand til å skrive vedtak.

Tabell 1 - Årsverk

Årsverk <sup>3</sup>	2016	2017	2018	2019
Planlagte	25,24	27,96	29,61	30,33
Årsverk (effektive)	23,66	25,01	25,82	26,29

<sup>3</sup> HTU har tatt i bruk et nytt rapporteringssystem fra 2019 som er i tråd med DFØs definisjon av årsverk. Dette antas å gi en mer presis angivelse av årsverk og tallene avviker noe fra rapportering i tidligere årsrapporter. Effektive årsverk viser beregning av årsverk inkl. overtid og med fratrukk av fravær.

Tabell 2 – Lønnsutgifter pr. effektive årsverk 2019 smln. 2018

Lønnskostnader 2019	Honorar inkl. aga	Total lønnskostnad minus aga	Antall årsverk	Lønnsutgifter pr årsverk
23.721.156	546.710	23.174.446	26,29	881.493
22.479.139	400.879	22.021.736	25,82	852.895

Tabell 3 - Honorar utvalgsmedlemmer 2018 og 2019

Utvalgsmedlemmer	2018	2019
Faktura	466286	353622
Godtgjørelse	458539	564710
Total	924825	918332

Tabell 4 - Honorar eksterne (mekling/avgjørelser) 2018 og 2019

Honorar eksterne	2018	2019
Faktura	310295	99000

Tabell 5 - Budsjett 2019 (alle beløp i 1 000 kroner)

Tildelinger 2019	Saker mottatt 2019
Bevilgning	29874
Kompensasjon lønnsoppgjør	400
Overført fra 2018 (mindreforbruk og merinntekt)	1165
<b>Sum til disposisjon</b>	<b>31439</b>

Kontor	Lønnsutgifter	Varer og tjenester	Sum
HK	1146	797	1943
Oslo & Akershus	13614	3488	17102
Hordaland	3682	1000	4682
Trøndelag	5280	1016	6296
HTU total	23722	6301	30023

Resultat 2019	
Til disposisjon	31439
Lønnsutgifter(minus sykerefusjon og foreldrepenger)	23722
Varer og tjenester	6301
<b>Mindreforbruk som søkes overført til 2020</b>	<b>1416</b>

### Kommentar

Mindreforbruket utgjør 4,5 % av bevilgningen inklusive overføringen fra 2018.

## III ÅRETS RESULTATER OG AKTIVITETER

### Saksinngang

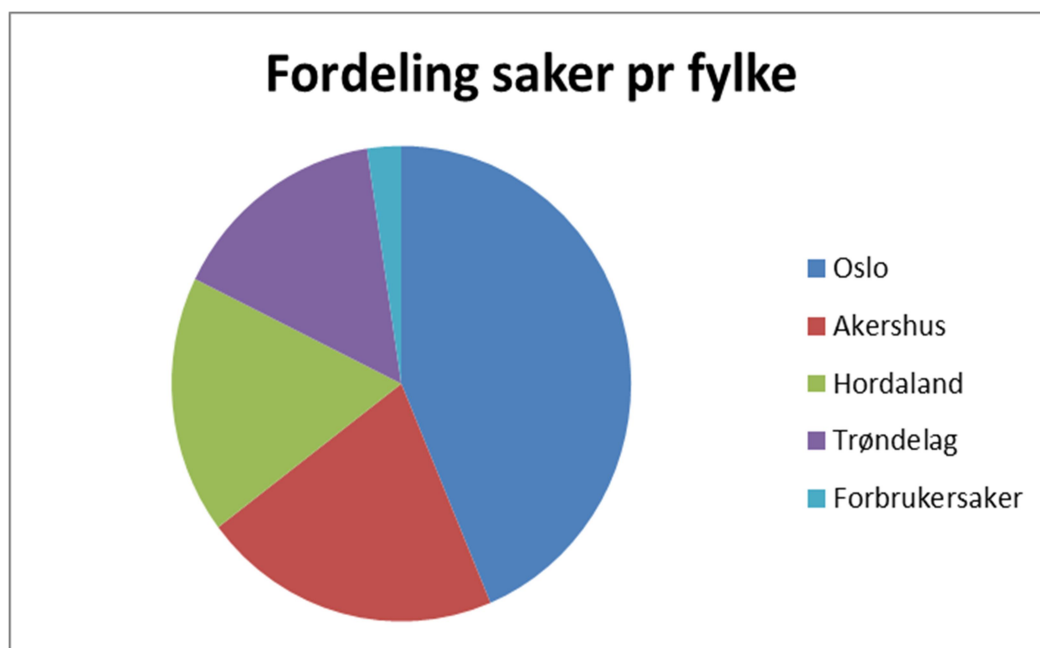
HTU mottok i 2019 til sammen 1798 saker. Dette var en økning i saksmengden på 0,7% sammenlignet med 2018. Sakene fordelte seg slik geografisk:

Tabell 6 – Fordeling av innkomne saker pr. fylke

Oslo	785
Akershus	378
Hordaland	316
Trøndelag	276
Landet ellers	43 («forbrukersaker»)

Kontoret i Oslo behandler sakene fra Oslo og Akershus, Bergenskontoret for Hordaland og kontoret i Trondheim fra Trøndelag - i tillegg til forbrukersaker fra resten av landet. Det skjer en viss omfordeling av saker internt for å bruke HTUs samlede ressurser bedre.

Figur 2 – Fordeling av saker pr. fylke



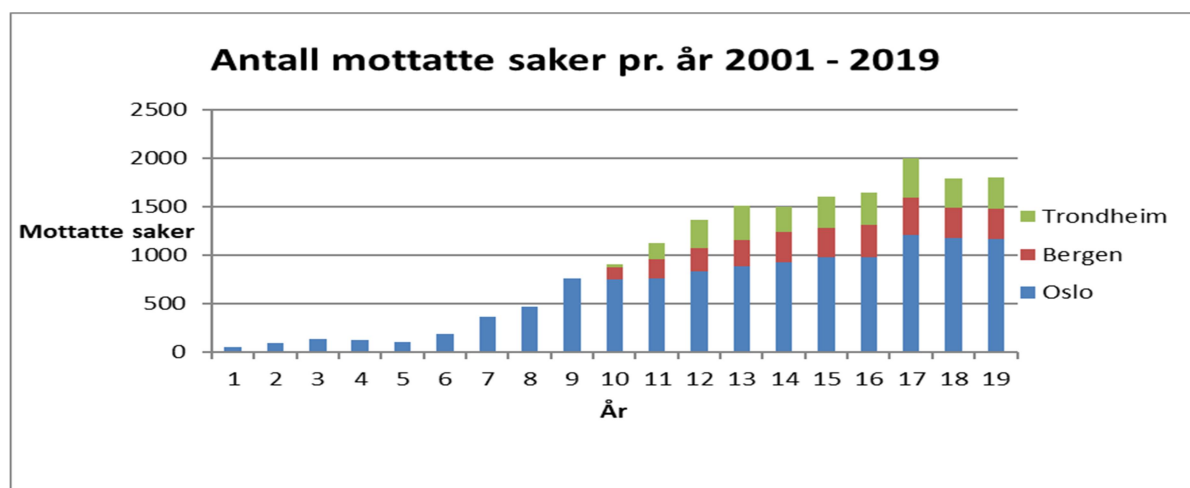


Tabell 7 - Saksinngangen pr. kontor 2018 - 2019

Saksinngangen er om lag på nivå med 2018 for de tre kontorstedene.

Kontorsted	Saker mottatt 2019	Saker mottatt 2018	Endring i %
Oslo	1163	1175	-1,0%
Bergen	316	313	+1,0%
Trondheim	319	298	+7,0%
<b>Total</b>	<b>1798</b>	<b>1786</b>	<b>+0,7%</b>

Figur 3 – Utvikling antall mottatte saker 2001-2019



### Hvem bringer sakene inn til HTU?

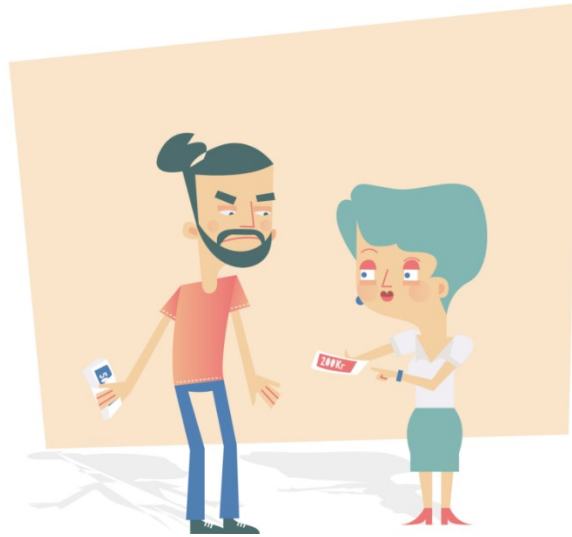
Det er utleierne som bringer inn de fleste sakene til HTU - i vel 72 % av sakene som ble mottatt i 2019. Hovedårsaken er at flertallet av sakstypene naturlig gjelder krav fra utleiers side, typisk erstatningskrav og skyldig leie, jf. nærmere oversikten nedenfor. Etter husleielovens system er det også slik at utleier har søksmålsbyrden i sak som gjelder gyldigheten av en oppsigelse.

Tabell 8 - Oversikt fordeling klager mellom utleier og leietaker i 2019:

Kontorsted	Utleier	Leietaker
Oslo	856	307
Bergen	230	86
Trondheim	220	99
<b>Total</b>	<b>1306</b>	<b>492</b>

## Hva gjelder sakene som Husleietvistutvalget behandler?

Ved mottak av klage registrerer HTU hvilke tvistetema saken gjelder. En sak til HTU kan inneholde flere ulike tvistetema.



Tabell 9 – Tvistetema i sakene i 2019

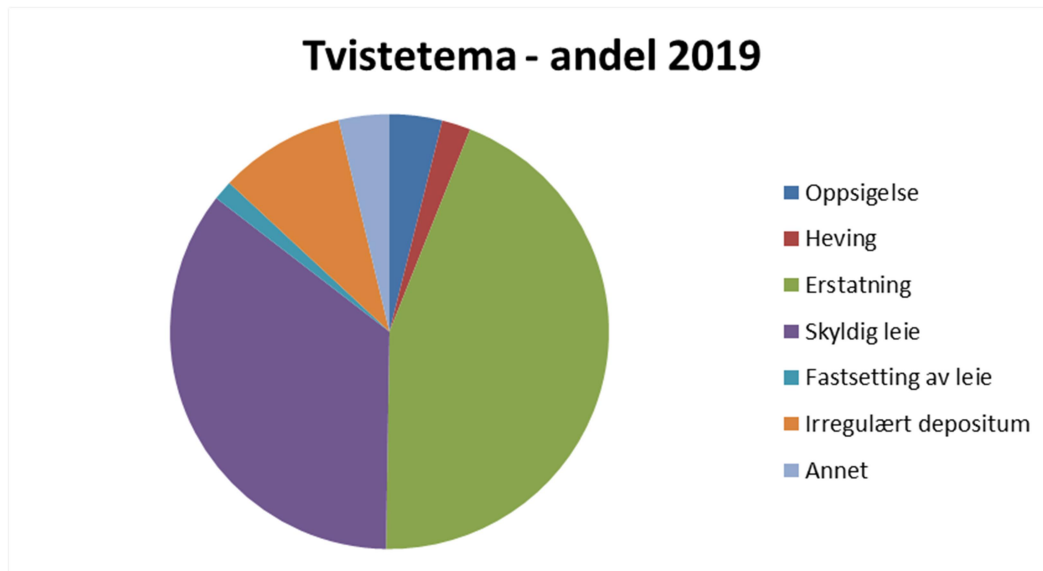
Tvistetema	Andel saker pr tvistetema
Oppsigelse	5,3%
Heving	2,9%
Erstatning	60,5%
Skyldig leie	48,2%
Fastsetting av leie	2,0%
Irregulært depositum	12,7%
Annet	5,1%

Tvister om erstatning er det vanligste tvistetemaet i saker for HTU. Erstatningssakene omfatter blant annet krav fremsatt av en utleier i forbindelse med særlig stor slitasje eller skader på boligen som har oppstått i løpet av leieforholdet. Krav om erstatning kan også fremmes av en leietaker, for eksempel krav om erstatning for tap som har oppstått som følge av en mangel ved leieobjektet.

Nær halvparten av sakene i HTU inneholder et krav om betaling av skyldig leie. Bakgrunnen for betalingskravene varierer noe. En god del av sakene gjelder ordinært betalingsmislighold hvor leietakeren enten ikke kan eller vil betale leien. Imidlertid ser vi også i mange tilfeller at sakene i

realiteten gjelder leietakerens rett til prisavslag eller erstatning som følge av mangler ved leieobjektet, og hvor denne har utøvd tilbakeholdsrett eller erklært motregning i utleierens krav på leie.

Figur 4 – Fordeling tvistetema 2019



### Behandlede saker

En sak som blir brakt inn til HTU avsluttes enten ved vedtak i saken eller ved forlik mellom partene etter gjennomført mekling. HTUs vedtak har rettskraft, og kan tvangsfullbyrdes på samme måte som ordinære dommer. Forlik har rettskraftvirkning på samme måte (rettsforlik).

Tabell 10 – Oversikt antall saker som er avsluttet i 2019 fordelt på vedtak/forlik/avvist

Kontorsted	Avsluttet totalt	Vedtak	Forlikt	Avvist/trukket
Oslo	1096	719	193	184
Bergen	289	221	23	45
Trondheim	319	231	30	58
<b>Totalt</b>	<b>1704</b>	<b>1171</b>	<b>246</b>	<b>287</b>

Tabell 11 - Utvikling samlet produksjon fra 2018 til 2019

Kontorsted	Avsluttet 2019	Avsluttet 2018	Endring
Oslo	1096	1108	-12
Bergen	289	316	-27
Trondheim	319	285	+34
<b>Total</b>	<b>1704</b>	<b>1709</b>	<b>-5</b>

*Husleietvistutvalgets vedtak i 2019*

I 2019 ble det truffet 1171 realitetsvedtak i HTU. I den enkelte sak hvor det skal treffes vedtak, skal utvalget etter forskrift om Husleietvistutvalget § 4 (4) bestå av en nøytral saksleder, ett utvalgsmedlem fra leiersiden og ett utvalgsmedlem fra utleiersiden. Saksleder er ansatt i HTU. Vedtak treffes som hovedregel etter skriftlig behandling. Utvalget har imidlertid anledning til å foreta befarung, innkalle partene, sakkyndige eller vitner til muntlig eller skriftlig forklaring. I saker om leiefastsettelse foretas regelmessig befarung. I oppsigelsessaker inviteres partene alltid til felles møte med utvalget. Vedtaket treffes som skriftlig begrunnet flertallsavgjørelse. I saker hvor den innklagede ikke har inngitt tilsvaer kan saksleder - i saker som ikke gjelder oppsigelse, heving og fastsetting av gjengs leie - treffe vedtak alene («enedommersaker»).

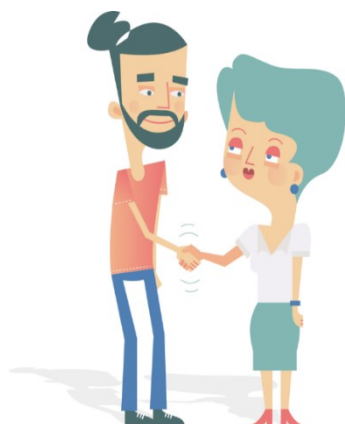
Tabell 12 - Antall realitetsvedtak pr kontorsted 2018 - 2019

Kontorsted	Vedtak 2019	Vedtak 2018	Endring
Oslo	719	763	-44
Bergen	221	226	-5
Trondheim	231	188	+43
<b>Total</b>	<b>1171</b>	<b>1177</b>	<b>-6</b>

Tabell 13 - Antall vedtak i utvalg vs. «enedommersaker»

Kontorsted	Vedtak	Vedtak i utvalg	«Enedommsaker»
Oslo	719	428	291
Bergen	221	151	70
Trondheim	231	140	91
<b>Totalt</b>	<b>1171</b>	<b>719</b>	<b>452</b>

## Antall meklinger og forlik



HTU legger stor vekt på meklings som konfliktløsningsmetode. I saker hvor det kommer tilsvarende fra innklagede, bestemmer HTU om partene skal få tilbud om meklings. Meklingen gjennomføres ved at partene møter personlig og får bistand av en profesjonell mekler. Partene kan også møte med medhjelper, for eksempel advokat. HTU tilbyr også fjernmekling pr. telefon eller videomøte-teknologi, hvor meklings skjer uten den ene eller begge parter fysiske oppmøte.

Mekler er saksleder ansatt i HTU og meklings gjennomføres som såkalt interessebasert meklings hvor det under meklings kan bli avholdt flere særmøter med hver av partene. Der meklings fører frem, inngås en skriftlig forliksavtale som har rettskraftsvirkning som rettsforlik.

I 2019 gjennomførte HTU 328 meklings. Det ble inngått 246 forlik, som er en økning på om lag 10 % fra 2018. Årsstatistikken for Oslo-kontoret viser at har antallet forlik har økt med 31 saker fra 2018. Prøveprosjektet ved Oslo-kontoret, jf. nedenfor, er et vesentlig bidrag til øningen. Samtidig er det fattet 44 færre vedtak sammenliknet med 2018. Brukerundersøkelsen viser at om lag 85 % er enig i at meklings er en god måte å løse tvister på.

Tabell 14 - Antall forlik/meklede 2018-2019 saker pr kontorsted

Kontorsted	2019	2018	Endring
Oslo	193/266	162/215	+31/+51
Bergen	23/24	29/31	-6/-7
Trondheim	30/38	31/42	-1/-4
<b>Total</b>	<b>246/328</b>	<b>222/288</b>	<b>+24/+40</b>

HTU er opptatt av å gi et kompetent meklingsstilbud. I 2019 er alle meklinger utført i regi av egne saksledere, og avtalene med eksterne meklere har blitt avsluttet.

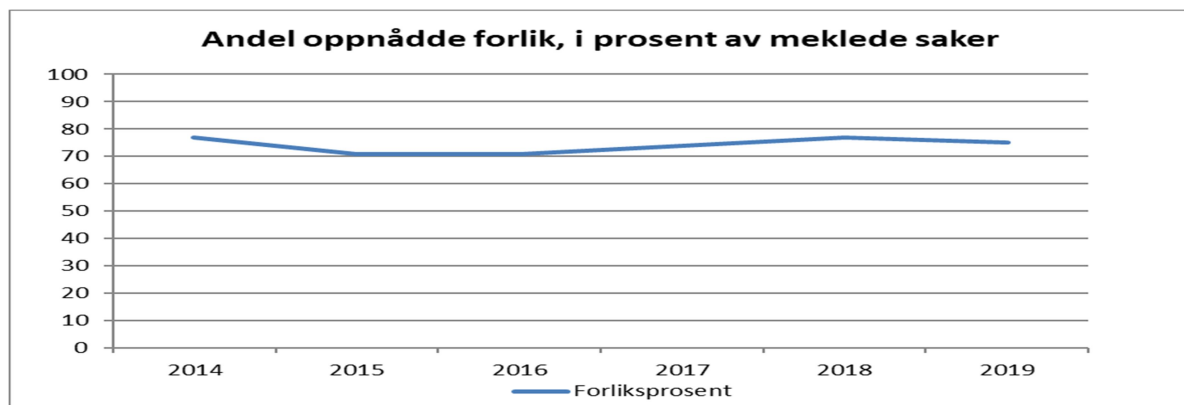
Tabell 15 - Fordeling mellom kontorstedene mekling/forlik/forliksprosent 2019:

Kontorsted	Forlik	Meklinger	Forliksprosent
Oslo	193	266	72,6%
Bergen	23	24	95,8%
Trondheim	30	38	79,0%
<b>Totalt</b>	<b>246</b>	<b>328</b>	<b>75,0%</b>

Tabell 16 – Utvikling antall saker avsluttet med forlik

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Forliksprosent	77%	71%	71%	74%	77%	75%

Figur 5 – Antall forlik i prosent av meklede saker



I en del tilfeller avsluttes saken uten at den blir realitetsbehandlet; enten ved at saken avvises fra behandling eller at saken blir trukket av en part slik at det treffes hevingsvedtak. Avvisning vil skje dersom klageren ikke foretar innbetaling av saksbehandlingsgebyret, ikke har levert en klage som tilfredsstillende kravene i forskrift om HTU eller dersom HTU ikke er saklig eller stedlig kompetent til å behandle saken.

I mange av sakene som blir trukket, har partene kommet til enighet etter initiativ og veiledning fra HTU i en tidlig fase under saksforberedelsen.

Tabell 17 – Oversikt antall saker trukket etter utenrettslig enighet mellom partene i 2019

Kontorsted	Trukket – hevet som forlikt
Oslo	63
Bergen	6
Trondheim	5
<b>Totalt</b>	<b>74</b>

Tilsvarende tall for 2018 var 94 saker.

#### *Særlig om HTUs prøveprosjekt med tidligmekling - «Klar-ferdig-forlikt»*

Prøveprosjektet ble gjennomført i perioden medio august og ut oktober 2019. Prosjektet hadde flere formål; dels å øke andelen saker som mekles tidlig i saksgangen (ved mottak av klage) for å korte ned saksbehandlingstiden, dels å øke andelen saker som forlikes. Det var også et formål mekle flere saker gjennom fjernmekling (uten fysisk oppmøte). HTU gjennomførte intern meklingsopplæring for å styrke meklingskompetanse, med særlig vekt på tidlig mekling.

Det ble gjennomført 95 meklinger hvor 81% av sakene ble forlikt. Av disse ble 30% forlikt på et tidlig stadium av saken (innenfor 6 ukers behandlingstid). 54 av de 95 gjennomførte meklingene ble gjennomført som fjernmeklinger. Antall forlik økte fra gjennomsnittlig om lag 12 forlik pr. måned til om lag 25 per måned. I tillegg økte antall saker som ble trukket pga. enighet mellom partene fra om lag 5 til om lag 8 pr. måned.

Prosjektet gir grunnlag for å konstatere at tidlig kontakt med partene i saksgangen gir flere meklinger, flere forlik, høyere forliksprosent og mer fornøyde brukere uansett utfall (bedre oppfølging og bedre forberedte saker hvis saken går videre). Tidlig kontakt har også gitt som resultat at HTU har fått flere tilsvarende i saken, men også mer omfattende saker. Det ble forsøkt gjennomført brukerundersøkelse blant 88 av brukerne. Antallet respondenter var dessverre svært lavt og ikke tilstrekkelig til å trekke konklusjoner.

I et bruker- og samfunnsøkonomisk perspektiv har mekling flere fordeler. Mekling som fører frem gir gevinster. Mekling er imidlertid ressurskrevende, og det er spesielt viktig å unngå mekling i saker som ikke egner seg eller hvor partene ikke har tilstrekkelig vilje til å løse saken i minnelighet. Erfaringene fra prosjektet vil danne grunnlag for HTUs videre arbeid og innretning med mekling.

## RESULTATER 2019

HTU gjennomfører årlige brukerundersøkelser. Denne gir bl.a. informasjon om brukeropplevelsen knyttet til HTUs resultatindikatorer; at HTUs tvisteløsningstilbud skal være rask, rimelig og

kompetent. Supplerende informasjon til omtalen av resultatkravene fremgår av eget punkt om brukerundersøkelsen nedenfor.

### Rask behandling – saksbehandlingstid

HTU skal tilby hurtig tvisteløsning. Lang saksbehandlingstid i tvister som gjelder et så grunnleggende velferdsgode som bolig vil være svært uheldig. I 2019 var den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden for alle saker som ble behandlet i HTU 81 dager. I tillegg til den totale saksbehandlingstiden fra gebyr er betalt til vedtak fattes, måler HTU den interne saksbehandlingstiden som viser tidsbruken fra saksforberedelsen er avsluttet til HTU har truffet vedtak. Flere faktorer har betydning for hvor raskt en sak kan behandles. Av særlig betydning kan nevnes at mange klager må forkynnes med bistand fra stevnevitnet. I en del saker må forkynning også foretas ved oppslag.

Tabell 18 - HTUs saksbehandlingstid 2019 (oppgitt i antall dager):

Kontorsted	Total saksbehandlingstid alle saker	Saksbehandlingstid	Saksbehandlingstid	Saksbehandlingstid
		vedtak total	vedtak intern	inngåtte forlik
Oslo	82	104	32	61
Bergen	86	100	30	53
Trondheim	73	88	11	69
<b>Totalt</b>	<b>81</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>61</b>

Tildelingsbrevets krav til saksbehandlingstid er 60 dager fra saken er tilstrekkelig opplyst. Som tabellen viser er gjennomsnittlig saksbehandlingstid 27 dager.

Tabell 19 - Saksbehandlingstid 2018-2019 – alle saker som er avsluttet (alle tall i dager):

Kontorsted	2019	2018	Endring
Oslo	82	76	+6
Bergen	86	71	+15
Trondheim	73	69	+4
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>74</b>	<b>+7</b>



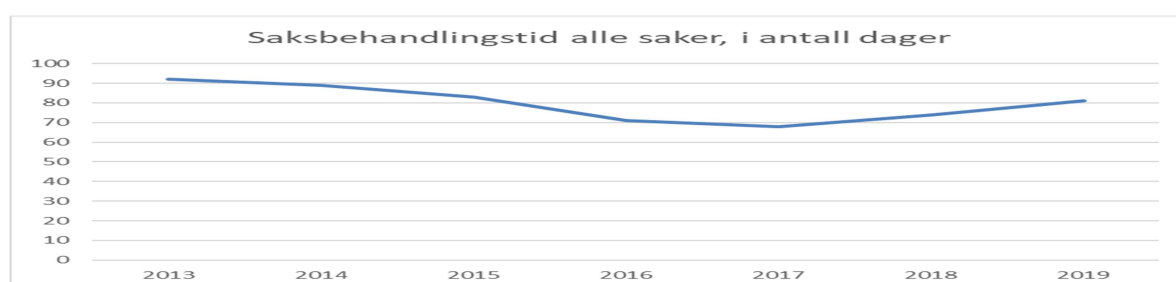
Tabell 20 - Saksbehandlingstid 2018-2019 for vedtak fra mottak av klage til vedtakstidspunkt (alle tall i dager):

Kontorsted	2019	2018	Endring
Oslo	104	95	+9
Bergen	100	88	+12
Trondheim	88	83	+5
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>92</b>	<b>+8</b>

Tabell 21 - Saksbehandlingstid 2018-2019 vedtak (intern behandlingstid fra sak er klar til avgjørelse til vedtakstidspunkt (alle tall i dager):

Kontorsted	2019	2018	Endring
Oslo	32	26	+6
Bergen	30	22	+8
Trondheim	11	11	0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>23</b>	<b>+4</b>

Figur 6 - Saksbehandlingstid alle saker 2013 – 2019:



### Rimelig behandling

Et hovedformål i HTUs samfunnsoppdrag er å bidra til at brukerne får løst tvister til lav kostnad.

Gebyret for å bringe en sak til utvalget er derfor relativt lavt, og det er satt et lavere gebyr for leietakere enn for utleiere<sup>4</sup>. For å ivareta oppdraget som et lavterskeltilbud står det sentralt at saksbehandlingen i HTU er lagt opp slik at partene ikke skal behøve å engasjere advokat. De som har

<sup>4</sup> Saksbehandlingsgebyret er fastsatt i forskrift. Når saken fremmes av utleier, betales et saksbehandlingsgebyr tilsvarende ett rettsgebyr (1 R). Når saken fremmes av leier betales et saksbehandlingsgebyr på 0,2 R. I 2019 var saksbehandlingsgebyret for utleier 1.150 kroner, og for leier 230 kroner.

behov, kan få hjelp av HTU til å sette opp klage eller tilsvar skriftlig. Informasjon, maler mv er forsøkt gjort så enkle og forståelige som mulig, uten unødvendig bruk av juridiske faguttrykk. I

meklingsmøter rekvirerer og betaler HTU tolk når det anses nødvendig. I tråd med forskriften pålegger HTU svært sjelden den tapende part å dekke motpartens saksomkostninger utover saksbehandlingsgebyret. Dette er en sterk motivasjon for partene til å begrense sine egne utgifter.

4,2 % av leietakerne og 5,8 % av utleierne benyttet advokat i 2019. I tillegg benyttet 6,2 % av utleierne et inkassofirma. Bruken av advokater har vist en klar nedadgående tendens de siste årene. Denne utviklingen viser en forbedring i HTUs måloppnåelse som lavterskeltilbud.

Tabell 22 – Utvikling 2014-2019 tilkjennelse av saksomkostninger og bruk av advokat mv

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Andel saker hvor det er tilkjent saksomkostninger utover gebyret	0	3	3	8	7	3
Andel saker der <b>leietaker</b> har benyttet advokat	8%	6%	7%	5%	6%	4,2%
Andel saker der <b>utleier</b> har benyttet advokat	11%	8%	11%	9%	8%	5,8%
Andel saker der <b>utleier</b> har benyttet inkassofirma	12%	11%	9%	13%	6%	6,2%

Det er et viktig element både for å sikre en rimelig behandling for brukerne, men også for staten, at tvistesakene så langt mulig får sin endelige avslutning ved HTUs behandling. Som det fremgår nedenfor er andelen saker som bringes inn for de alminnelige domstoler svært lav.

### Kompetent behandling

I den enkelte sak benytter HTU jurister som fyller vilkårene for å være tingrettsdommer. I mekling benyttes jurister som har gjennomgått opplæring i mekling. Utvalgene er sammensatt med medlemmer som har kompetanse i husleierett. En svært liten andel av HTUs vedtak blir brakt videre til tingretten for overprøving. Dette gir en indikasjon på at HTUs behandling av sakene har god kvalitet.

Tabell 23 – Utvikling 2014-2019 over antall vedtak som bringes til tingretten

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Saker til tingretten	1,5%	2,9%	3,2%	1,8%	3,4%	3,2%



### Informasjon og veiledning

HTU har per i dag ikke statistikkverktøy for å måle antallet henvendelser vi mottar i veiledningsøyemed. Denne delen av virksomheten har imidlertid et betydelig omfang og tidligere tellinger har gitt grunnlag for å anta at det er i størrelsesorden 11 000 slike henvendelser gjennom et år. Dette gjelder henvendelser i konkrete saker, samt spørsmål og veiledning av generell karakter. Forbrukerrådets statistikk viser at husleiespørsmål er det nest største området hvor de mottar henvendelser – i størrelsesorden 3000 henvendelser pr. år.

HTU får en rekke henvendelser på telefon, e-post og brev, samt ved personlig oppmøte. Henvendelsene på telefon og e-post kommer fra hele landet. De som har behov for bistand til å sette opp klage eller tilsvar, kan møte opp på HTUs kontor og få hjelp til dette. Utover henvendelser hvor vi veileder mer generelt i husleiespørsmål, står det sentralt i HTUs behandling av den enkelte sak å gi partene veiledning under saksforberedelsen. God veiledning kan bidra til at tvistebehandling unngås, og i motsatt fall at vedtak fattes på et riktig faktisk og rettslig grunnlag.

HTUs anledning til å gi veiledning begrenses imidlertid av at vi ikke kan gi råd; i mange tilfeller vil tvisten som ligger til grunn for henvendelsen kunne utløse en klage som skal avgjøres av utvalget. Veiledningen må derfor gis på en måte som ikke svekker tillitten til at HTU er upartisk.

Utover veiledning etter henvendelser, er HTUs viktigste informasjonskanal HTUs hjemmeside. I tillegg publiseres de sentrale rettskraftige vedtakene på hjemmesiden anonymisert. Det er utviklet flere søkefunksjoner. Disse vedtakene publiseres også på Lovdata og Gyldendal Rettsdata.

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

Web-katalogen «Husleieloven helt enkelt» på HTUs nettsider er godt besøkt. Katalogen er bygd opp slik at publikum skal finne svar på de konkrete spørsmålene de har uten å kjenne til husleielovens system og oppbygging.

## BRUKERUNDERSØKELSE

HTU har siden 2011 (med unntak av 2014) gjennomført årlig brukerundersøkelse rettet mot parter som har avsluttet en sak hos HTU. Svarprosenten i 2019 var om lag 34 %, hvor om lag 67 % av svarene var fra klager, mens om lag 33 % var fra innklagede.

Resultatene viser jevnt over at brukerne er fornøyd med HTU når det gjelder mekling, avgjørelser og kommunikasjon. I avrundede tall svarer 2 av 3 at de er enige i følgende påstander:

- Jeg synes HTU har et profesjonelt opplegg for mekling, og mekler gjorde en god jobb.
- Totalt sett har jeg tillitt HTUs behandling av saken
- Jeg synes avgjørelsen var lett å lese og godt begrunnet
- Jeg fikk god informasjon av HTU da jeg tok kontakt, og den jeg var i kontakt med var lett å forstå.

Brukerundersøkelsen viser også forbedringsområder for virksomheten:

- Om lag 55 % kjente til HTU fra før
- Godt over halvparten svarer at de stort sett fant den informasjonen de søkte på hjemmesiden

Brukerundersøkelsen gir støtte for at HTUs målsetting om kompetent behandling blir godt ivaretatt. Funnene fra undersøkelsen viser bl.a. at brukerne har tillitt til HTUs behandling; mekling eller avgjørelse. HTUs skriftlige og muntlige veiledning anses god, og det gis tilbakemelding om at informasjonen kommuniseres på en lettfattelig måte. Undersøkelsen sier ikke noe direkte om resultatindikatorene rask og rimelig behandling. Disse resultatindikatorene er imidlertid behandlet tidligere i rapporten. I fritekstkommentarene etterlyses digitale løsninger og lettere tilgjengelig informasjon om saken mens den er under behandling. Her påpekes det også at saksbehandlingstiden oppleves som lang. Brukerundersøkelsen gir viktige bidrag til HTUs arbeid for å utvikle virksomheten, tvisteløsningstilbudet og informasjonsarbeidet.

## FELLESFØRINGER

### Inkluderingsdugnaden

Starttidspunktet for måleperioden for inkluderingsdugnaden er 1. juli 2018. HTU har en utvidet måleperiode frem til 1. juli 2021. HTU har ved utgangen av 2019 (1,5 år inn i utvidet måleperiode) ikke nådd 5 % målet.

HTU har gjennom 2019 arbeidet for å skape større bevissthet rundt målene i inkluderingsdugnaden bl.a. ved å sette temaet på dagsorden. Utlysningstekstene er utviklet, med en tydelig oppfordring til personer i målgruppen om å søke. Nøye gjennomgang av søknader/CV'er ble foretatt for å spore søkere med nedsatt funksjonsevne og hull i CV'en. Kvalifiserte søkere fra målgruppen ble innkalt til intervju.

Vi erfarte imidlertid at få har krysset av for eller opplyst om nedsatt funksjonsevne i søknaden. Dette kan bety at vi ikke så langt har lyktes i forsøket på å nå denne målgruppen. Til tross for muligheten for moderat kvotering, nådde ikke aktuelle kandidatene opp i konkurransen mot bedre kvalifiserte søkere. Videre erfarte vi at det var vanskelig å imøtekomme behov om redusert stillingsbrøk.

HTU har på bakgrunn av ovennevnte utfordringer vært i kontakt med NAV for å få hjelp til både å tiltrekke oss og finne de gode kandidatene. Dette samarbeidet er i oppstartfasen, og vi ser behovet for en mer langsiktig planlegging og gode rutiner for hvordan vi kan gå frem ved fremtidige utlysninger.

HTU har lagt vekt på å ha en inkluderende ansettelses- og tilretteleggingspolitikk som gir grunnlag for at medarbeidere som ellers kunne stå i fare for å falle ut av arbeidslivet, står i arbeid. Med en relativt stor turnover i 2018 og 2019, har det vært utfordrende å imøtekomme krav om effektivisering og økt produksjon og samtidig ivareta god plan- og tilrettelegging for å nå 5%-målet.

HTU vil fortsette arbeidet for hvordan virksomheten konkret kan jobbe med inkluderingsdugnaden og forbedre rekrutteringsprosessen. Ansatte som jobber med rekruttering skal gjennomføre Arbeidsgiverportalens seminarrekke om inkluderingsdugnaden innen utgangen av juni 2020. I det etablerte samarbeidet med NAV ser vi for oss en fast rutine hvor NAV inviteres inn på et tidlig tidspunkt i ansettelsesprosessen for å bistå oss med å tiltrekke og finne aktuelle kandidater. Vi vil også foreta en videre bearbeidelse av utlysningstekstene etter gjennomgang og innspill fra DFØ.

### Arbeidslivskriminalitet

HTU har i 2019 ikke inngått kontrakter hvor dette er en aktuell problemstilling.

## IKT-sikkerhet

Virksomhetens strategi for informasjonssikkerhet<sup>5</sup> er nedfelt i dokumentet «IKT-sikkerhet i Husleietvistutvalget». Det står sentralt at virksomheten skal ha ferdigutviklede IKT-systemer hvor krav til IT-sikkerhet er ivaretatt. Virksomheten har inngått avtale med IKT-leverandør om drift og overvåkning av systemet. Leverandør er avtalemessig forpliktet til forbedring av programvare og retting av feil og mangler i henhold til gjeldende systemdokumentasjon. HTU har løpende dialog med IKT-leverandør om behov for og iverksettelse av nødvendige tiltak. Nasjonal Sikkerhetsmyndighet gjennomfører løpende sårbarhetstesting, herunder kontroll av systemenes brannmur. Virksomheten har ikke avdekket dataangrep i 2019.

Arbeidet med IKT-sikkerhet har vært basert på en risikovurdering hvor risikoen for problemer med konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet er vurdert som lav.

For å ivareta informasjonssikkerheten i eksisterende system og avdekke eventuelle sårbarheter påbegynte HTU i samarbeid med leverandør høsten 2019 en sårbarhetsanalyse. Dette arbeidet er nå avsluttet og adekvate tiltak iverksatt. Det er i 2019 også foretatt en intern gjennomgang av virksomhetens filområde for å begrense tilgang og forebygge dataangrep.

Det er behov for å styrke virksomhetens arbeid med informasjonssikkerhet. I digitaliseringsprosjektet vil sentrale føringer for digital sikkerhet bli fulgt opp.

## ANALYSE AV SAMMENHENGEN MELLOM RESSURSBRUK OG RESULTATER

Resultatoppnåelsen for saksbehandlingen for 2019 er i all hovedsak på nivå med 2018. HTU veileder også et stort antall publikumshenvendelser årlig. Samtidig har HTU iverksatt og gjennomført utviklingstiltak som har tatt kapasitet fra saksbehandlingen. Særlig nevnes digitaliseringsprosjektet som ble etablert, og meklingsprosjektet som ble gjennomført, annet halvår.

Sammenlignet med tidligere år har HTU bare i svært begrenset grad gjort bruk av eksterne advokater til tvistesaksbehandling. I 2019 engasjerte HTU advokat til å bistå i vedtaksproduksjon i 20 saker. I 2018 ble 49 vedtak og 24 meklinger behandlet av eksterne advokater. I 2019 er samtlige meklinger gjennomført internt. Det er også meklet et større antall saker enn fjoråret. Prøveprosjektet «Klar-ferdig-forlikt» er en viktig årsak til økningen. Prosjektet ga imidlertid også en økning i antall meklinger som ikke førte til forlik. Dette øker ressursbruken på den enkelte sak ikke ubetydelig.

---

<sup>5</sup> Det vises til Kommunal- og moderniseringsdepartementets brev av 16. oktober 2019 hvor HTU er bedt om å gi en overordnet omtale av status i informasjonssikkerhetsarbeidet i virksomheten.

Antallet effektive årsverk er i 2019 omtrent på nivå med 2018. I vurderingen av ressursbruk og resultater må det også hensyntas at HTU har hatt en relativt stor turnover med påfølgende ansettelsesprosesser, som har vært ressurskrevende.

I lys av ovennevnte og det relativt betydelige antallet publikumshenvendelser HTU besvarer, vurderes forholdet mellom ressursbruk og måloppnåelse i 2019 å være tilfredsstillende.

## IV STYRING OG KONTROLL I VIRKSOMHETEN

### Risikovurderinger

HTU utarbeider årlig en overordnet risikovurdering, som ajourføres minst to ganger i året og er tema i styringsmøtene med KMD. Risikoanalysen gir, sammen med tildelingsbrev og budsjett, grunnlaget for virksomhetsplanen som utarbeides årlig.

HTU har også utarbeidet en enkel plan for håndtering av hendelser som kan true normal drift.

### Beredskap

HTU har en enkel krisehåndteringsplan. HTU har opplevd truende situasjoner og trusler fra enkeltbrukere, men det er ikke ofte forekommende. Det er etablert en egen sikkerhetsrutine for kontorene, adgangskontroll til lokalene samt ulike tiltak av praktisk karakter.

### Økonomi og revisjon

KMD fastsetter økonomi- og virksomhetsinstruks for HTU. Virksomheten fastsetter intern økonomiinstruks som gjennomgås og ajourføres ved behov.

Det utarbeides ett budsjett som gjelder for hele HTU. Av hensyn til budsjettering, kontroll og regnskaps-oppfølging er budsjettet splittet opp i fire kostnadssteder; hovedkontoret, Oslo-, Bergens- og Trondheimskontoret.

HTU har avtale med Direktoratet for økonomistyring (DFØ) basert på fullservice-modellen, både på regnskaps-, lønn- og personalområdet. For å forebygge sårbarhet og redusere risiko er oppgaveløsningen med administrative oppgaver endret, og DFØs regnskaps og budsjettfunksjoner er tatt i bruk i større utstrekning. Budsjettmedarbeider har deltatt på ulike kurs for å øke kompetansen på de aktuelle digitale løsningene. Disse løsningene gir en løpende oversikt og kontroll med regnskaps- og budsjettsituasjonen og anses å være et vesentlig tiltak for å forbedre internkontrollen. Det vurderes å ta i bruk ytterligere digitale fellesløsninger, bla. innenfor personalområdet.

Riksrevisjonen gjennomførte i 2019 den årlige revisjonen av regnskapet og budsjett disponeringen for 2018 og hadde ingen merknader. Dialogen med Riksrevisjonen har som vanlig vært konstruktiv og nyttig.

## Effektivisering

Det står sentralt i HTUs utviklingsarbeid å effektivisere driften. Tiltak på ulike nivå er iverksatt. Av særlig betydning er digitaliseringsprosjektet som omtales nærmere under «Fremtidsutsikter». HTU har i løpet av 2019 i større utstrekning tatt i bruk statens digitale fellesløsninger, spesielt innenfor økonomiområdet. Også andre fellesløsninger vurderes som aktuelle å benytte, bl.a. innenfor personalområdet.

HTUs effektiviseringsarbeid har som siktemål å allokere mest mulig ressurser inn i HTUs kjerneoppgaver/tvisteløsning, men samtidig ha en god behandling av de administrative oppgavene som forebygger sårbarhet. I løpet av høsten 2019 er det foretatt en gjennomgang av prosess-stegene i tvistesaksbehandlingen for å forenkle saksbehandlingen. Det er påbegynt et arbeid for å omdisponere ressursene internt for å øke gjennomstrømningen av tvistesakene. Sentralt i dette arbeidet er aktiv saksstyring i tråd med forskriften. Det er også initiert ulike tiltak for å legge til rette for en bedre ressursbruk mellom HTUs kontorsteder, og vi vurderer også en større bruk av utvalgene på tvers av fysisk lokalisering. Dette arbeidet vil bli fulgt opp i 2020.

Produksjonen følges tett og rapporteres månedlig i ledermøtet og i fellesmøtet i virksomheten. Det utarbeides løpende statistikk som viser HTUs måloppnåelse (saksinngang, avsluttede saker og saksbehandlingstid). Effektiv oppgaveløsning var også tema på HTUs fellesseminar høsten 2019.

## Bemanning, mangfold, likestilling, mv

HTU hadde en turnover på 22,22 prosent i 2019, mot 18,18 prosent i 2018. Ved Oslo-kontoret gikk tre personer av med 100% pensjon. Gjennomsnittsalder var 66 år.

I 2019 er det foretatt totalt 5 ansettelses. Tilfanget av søkere varierte sterkt mellom kontorsteder og stillingstyper. Spennet i antall søkere var fra 6 søkere til en stilling, mot 53 til en annen.

Gjennomsnittet på 27 søkere per utlysning gir derfor et misvisende bilde.

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

HTU skal innkalle kvalifiserte kandidater i underrepresenterte grupper til intervju. Så fremt kandidaten er likt eller tilnærmet likt kvalifisert som den mest kvalifiserte søkeren, skal kandidaten i den underrepresenterte gruppen innstilles. Disse retningslinjene er fulgt.

Mangfold i arbeidsstyrken gir muligheter for å bedre HTUs måloppnåelse. Innen publikumskontakt og veiledning har vi medarbeidere med bred språklig kompetanse, som gir økt brukerretting for parter



med ulike språk. I 2019 var 67 % av HTUs førstelinje/veiledningstjeneste ansatte med fremmedspråklig bakgrunn. Disse personene kunne kommunisere med publikum på bl.a. bengalsk, urdu, arabisk og tamil.

Tabell 24 - Likestillingsrapport 2019

LIKESTILLINGSRAPPORT FOR HTU		Kjønns- balanse		Totalt	Lønn - kvinner lønn % av menns	Deltid		Midlertidig ansettelse		Foreldre-permisjon		Sykefravær	
		M%	K%		K%	M%	K%	M%	K%	M%	K%		
		2018	2019		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	
Totalt i HTU	2018	34	66	32	75,5	0	19,5	0	19	33,34	66,66	27,4	72,6
	2019	32,1	67,9	30	77,8		3,3		6,66	33,34	66,66	28	72
Toppledere (eks. direktør)	2018	67	33	3	101,7	0	0	0	0		100		
	2019	67	33	3	100,8	0	0	0	0		100	75,6	24,4
Twisteløsere	2018	50	50	4	81	0							
	2019	20	80	5	93,9	0	0	0	0				100
Seniorrådgivere/seksjonsle	2018	29	71	7	100,14	0	0	0	0	100			
	2019	25	75	8	92,6	0	0	0	100	50	50	32,9	67,1
Rådgivere	2018	20	80	15	100						100		
	2019	23	77	13	96,8	0	100	0	100	33,34	66,66	4,4	95,6
Timplønnede (6 studenter i 20% stilling) og lærling er ikke tatt med i oversikten													
Direktøren er inkludert i tallene for totalt i HTU													

HTU har p.t. en lærling som begynte høsten 2018. Samarbeidet med Direktoratet for byggkvalitet (DiBK) om inntak av lærling, som første gang ble inngått i 2016, er nå i sin andre periode. Denne gangen har HTU hovedansvaret for lærlingekontrakten. I hele 2019 har lærlingen vært utplassert hos DiBK. Manglende relevante arbeidsoppgaver for å dekke alle målene i læreplanen, gjør at HTU er helt avhengig av dette samarbeidet med en annen virksomhet.

### HMS / arbeidsmiljø

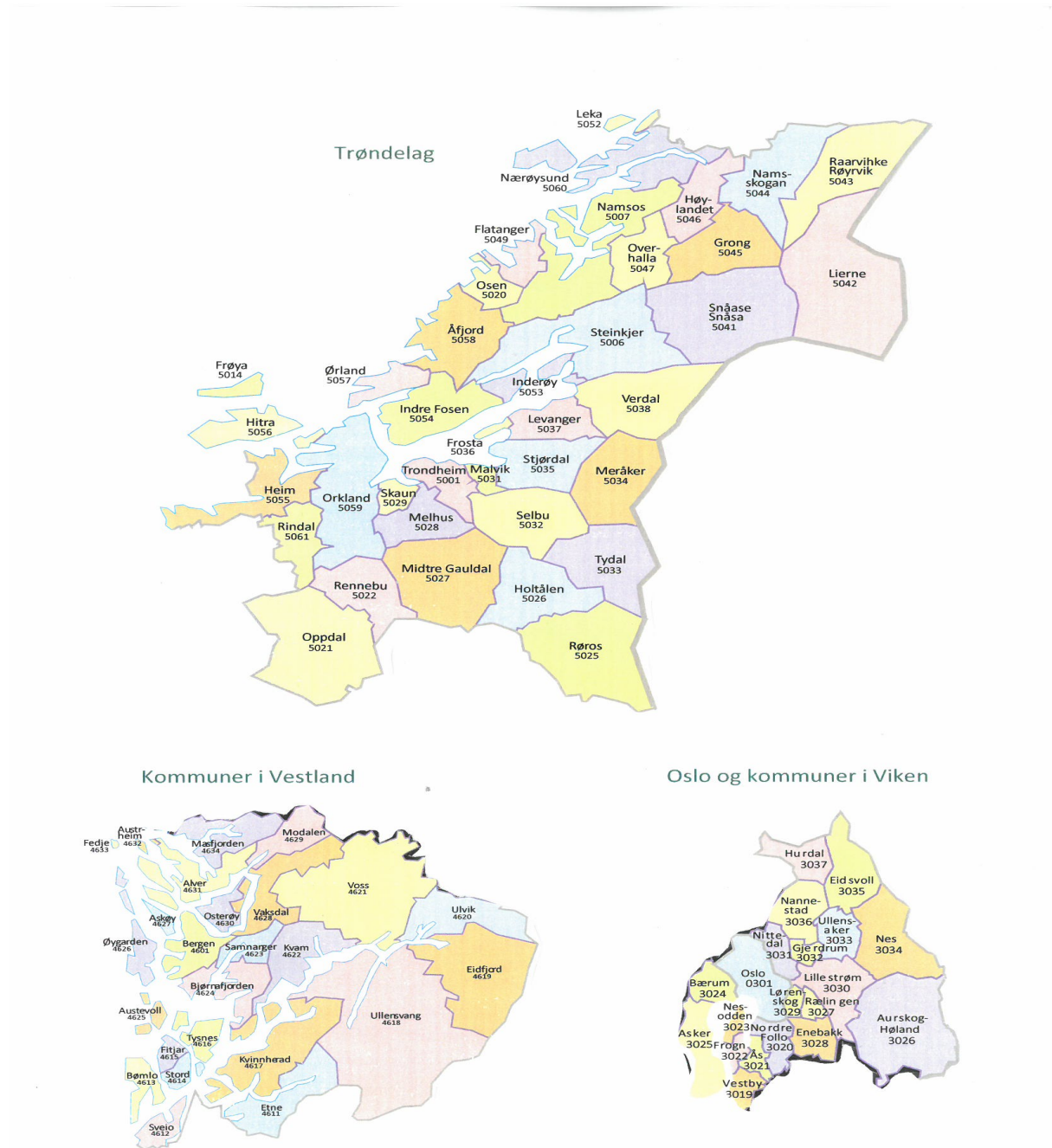
HMS skal være fast tema på etatsmøtene to ganger i året og dessuten tas opp ved behov.

Sykefraværet for 2019 lå på 5 prosent mot 5,1 prosent i 2018. Sykefravær utover arbeidsgiverperioden lå på 2,6 prosent. Det foreligger ingen registreringer på arbeidsrelatert sykefravær. I en mindre virksomhet vil det prosentvise sykefraværet kunne variere relativt mye fordi lengre sykefravær for få personer gir store utslag. Det vises til likestillingsrapporten for prosentvis fordeling mellom kvinner og menn.

## V VURDERING AV FREMTIDSUTSIKTER

Forskrift om Husleietvistutvalget er fra 1. januar 2020 endret.

Figur 7 – Kart over HTUs virkeområde fra 1. januar 2020



Behovet for det lavterskeltilbudet for tvisteløsning som HTU tilbyr har vist seg å være stort. Husleie ligger tilbakevendende som nest høyest på Forbrukerrådets rangering av områder med stor forbrukermisnøye. HTUs tvisteløsningstilbud løser tvister raskere og rimeligere enn de ordinære domstoler. I områder som faller utenfor HTUs virkeområde er det forliksrådene som behandler slike

tvister i første instans. Det er imidlertid en sentral forskjell på saksbehandlingen. I motsetning til forliksrådene fatter HTU som «spesialdomstol» avgjørelse i alle saker, mens forliksrådene ikke har plikt til å avgjøre sakene. Det er en svært lav andel saker behandlet av HTU som bringes videre til tingretten (om lag 3%).

Som det fremgår tidligere i årsrapporten er det klart flest private (86%) som leier ut boliger i de fylkene som ligger innenfor HTUs virkeområde. Et velfungerende leiemarked er derfor helt avhengig av at private ønsker å leie ut. En viktig forutsetning for dette er at eventuelle tvister kan løses enkelt og effektivt. Dette er særlig viktig når leieforholdet er i boenheter i private husholdninger.

Rapporten Boligmarkedets virkemåte for utsatte grupper<sup>6</sup> peker på som en utfordring - som følger av den høye selveierandelen i boligmarkedet i Norge - «at vi i liten grad har et velfungerende marked for langsiktig leie av bolig. [...] Husholdninger som er prisgitt leiemarkedet på lang sikt, vil derfor oftere ha en utfordrende og ustabil bosituasjon». Av rapporten fremgår også at «andelen vanskeligstilte blant leiere er nær fem ganger høyere enn blant eiere».

Rapporten bygger på denne bakgrunn opp under behovet som eksisterer, og vil eksistere, for et lavterskeltilbud for å løse tvister om leie av bolig. HTU mottar også generelt en del henvendelser hvor HTUs tvisteløsningstilbud etterspørres i områder som i dag faller utenfor virkeområdet. Interesseorganisasjonene til utleiere og leietakere gir også positive tilbakemeldinger om HTUs tvisteløsningstilbud.

Av forhold i virksomheten som kan påvirke evnen til å løse samfunnsoppdraget på sikt, står det derfor sentralt å videreutvikle lavterskeltilbudet.

For at HTU også fremover skal være et mest mulig tilgjengelig tilbud, er det nødvendig å utvikle de digitale mulighetene som kan bidra til virksomhetens evne til å løse samfunnsoppdraget. Dette gjelder i kommunikasjonen med brukerne, både ved gjennomføring av tvistesaksbehandlingen og i veilednings- og informasjonstjenesten. I lys av dette er det etablert et digitaliseringsprosjekt høsten 2019. Prosjektet har som formål å anskaffe et nytt sak- og arkivsystem siste del av 2020, som gir mulighet for digital innsendelse og kommunikasjon med brukerne. Etablering av en ny nettside/portal er også del av prosjektet. Sentrale føringer for IKT-sikkerhet og personvernssikkerhet skal ivaretas i arbeidet. En videreutvikling av mulighetene for å gjennomføre meklingsmøter på digital plattform kan også bidra til å øke tilgjengeligheten for brukere. Særlig er dette aktuelt for brukere som bor langt unna HTUs kontorer eller som av andre grunner ellers vil ha vanskelig for å gjennomføre meklings gjennom fysisk oppmøte. Dette er ikke minst relevant for forbrukersakene,

---

<sup>6</sup> Rapport nr. 32 – 2019 fra Samfunnsøkonomisk analyse AS

som omfatter leieforhold i hele landet. Muligheten for denne form for digitale møter skal prøves ut og vurderes nærmere. Det samme gjelder bruk av slik teknologi for gjennomføring av utvalgsmøter. Bedre digitale løsninger er også et viktig tiltak for å effektivisere driften.

Viktig for en best mulig måloppnåelse, er også arbeidet med å bruke HTUs samlede ressurser – uavhengig av geografisk plassering - på best mulig måte.

Det er grunn til å tro at flere leietakere/utleiere innenfor dagens virkeområde fyller vilkårene for å bruke HTU. Brukerundersøkelsene underbygger at det er behov for å gjøre tvisteløsningstilbudet bedre kjent. Bedre synliggjøring av HTUs virksomhet er derfor en viktig del av samfunnsoppdraget som virksomheten vil jobbe videre med.

Leiekontrakten for HTUs kontor i Trondheim utløper annet halvår 2020 og virksomheten har siste del av 2019 forberedt anbudskonkurransen, som vil bli utlyst så tidlig som mulig i 2020.

## VI ÅRSREGNSKAP

### Ledelseskomentarer

#### *Formål*

HTU fører regnskap i henhold til kontantprinsippet, slik det fremgår av prinsippnoten til årsregnskapet.

#### *Fullserviceavtale med DFØ*

Husleietvistutvalget har fullserviceavtale for regnskapstjenester med Direktoratet for økonomistyring i staten (DFØ). Dette innebærer at DFØ utfører fler og stadig mer av aktivitetene på økonomi- og personalområdet for HTU.

#### *Bekreftelse*

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 virksomhetens bevilgninger, regnskapsførte utgifter, inntekter og gjeld.

#### *Vurdering av vesentlige forhold*

Bevilgning for 2019 var 29 874 mill. Med tillegg av overført beløp fra 2018, samt kompensasjon for lønnsoppgjøret, hadde HTU til disposisjon 31 439 mill. i 2019. Samlede utgifter beløp seg til 30 023 mill. slik at HTU hadde et mindreforbruk på 1 416 267. En noe høyere saksinngang enn budsjettet

medførte en noe høyere inntekt. Mindreforbruk og merinntekt utgjør kr. 1 558 898. Beløpet er noe høyere enn maksimalt overførbart beløp som er kr. 1 514 000. Dette beløpet vil bli søkt overført til 2020 for å finansiere utviklingstiltak spesielt med tanke på anskaffelse av nye digitale løsninger.

Reell lønnsprosent (uten honorar til utvalgsmedlemmene) var 72,77 % i 2018<sup>7</sup> mot 77,41 % for 2019. Økningen må ses på bakgrunn av at HTU i 2019 hadde en relativt høy turnover hvor en del av dette utgjorde naturlig avgang i form av pensjon. Vi fikk i denne sammenheng høyere lønnsutgifter i form av sluttoppgjør til flere ansatte. HTU hadde også i 2019 en høy andel av foreldrepermisjon for ansatte som har inntekt over 6G. Det vil si at den reelle lønnskostnaden for HTU er høyere enn det som refunderes fra NAV.

### *Revisjon*

Riksrevisjonen er revisor og bekrefter årsregnskapet for Husleietvistutvalget. Årsregnskapet for 2019 er ikke ferdig revidert per dags dato. Revisjonsberetningen antas å foreligge i løpet av andre kvartal 2019.

Oslo, 13. mars 2020

Thomas Laurendz Bornø  
direktør

## Prinsippnote til årsregnskapet

Årsregnskapet for Husleietvistutvalget er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten («bestemmelsene»). Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, nærmere bestemmelser i Finansdepartementet rundskriv R-115 av november 2016 og eventuelle tilleggskrav fastsatt av overordnet departement.

Oppstilling bevilgningsrapporteringen og artskontorrapporteringen er utarbeidet med utgangspunkt i bestemmelsene punkt 3.4.2 – de grunnleggende prinsippene for årsregnskapet.

- a) Regnskapet følger kalenderåret
- b) Regnskapet inneholder alle rapporterte utgifter og inntekter for regnskapsåret
- c) Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp
- d) Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet

Oppstillingene av bevilgnings- og artskontorrapporteringen er utarbeidet etter de samme prinsippene, men gruppert etter ulike kontoplaner. Prinsippene samsvarer med krav i

---

<sup>7</sup> Tallet avviker noe fra årsrapporten 2018 og må ses i sammenheng med at rapporteringen/uttrekket er blitt mer presist ved at HTU har tatt i bruk DFØs regnskapssystemer i større utstrekning.

bestemmelsene punkt 3.5 til hvordan virksomhetene skal rapportere til statsregnskapet. Sumlinjen «Netto rapportert til bevilgningsregnskapet» er lik i begge oppstillingene.

Virksomheten er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.7.1. Bruttobudsjetterte virksomheter tilføres ikke likviditet gjennom året, men har en trekkrettighet på sin konsernkonto. Ved årets slutt nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto.

### **Bevilgningsrapporten**

Bevilgningsrapporten viser regnskapstall som Husleietvistutvalget (HTU) har rapportert til statsregnskapet. Det stilles opp etter de kapitler og poster i bevilgningsregnskapet som HTU har fullmakt til å disponere. Oppstillingen viser alle finansielle eiendeler og forpliktelser HTU står oppført med i statens kapitalregnskap. Kolonnen «samlet tildeling» viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for hver kombinasjon av kapittel/post.

HTU hadde i 2019 ingen belastningsfullmakter hos andre virksomheter.

### **Artskontorrapporteringen**

Artskontorrapporteringen viser regnskapstall virksomheten har rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter. Virksomheten har trekkrettighet for disponible tildelinger på konsernkonto i Norges Bank. Tildelingene skal ikke inntektsføres og vises derfor ikke som inntekt i oppstillingen.

## Oppstilling av bevilgningsrapportering

**Virksomhet:** QB - Husleietvistutvalget

Rapport k

### Oppstilling av bevilgningsrapportering 30.12.2019

Utgiftskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnsk
0585	Husleietvistutvalget - driftsutgifter	01			31 439 000	30
1633	Nettoordning for mva i staten	01			0	
<i>Sum utgiftsført</i>					31 439 000	30
Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst		Samlet tildeling*	Regnsk
3585	Husleietvistutvalget - gebyrer	01			1 472 000	1
5309	Tilfeldige inntekter	29			0	
5700	Arbeidsgiveravgift	72			0	2
<i>Sum inntektsført</i>					1 472 000	4
<b>Netto rapportert til bevilgningsregnskapet</b>						<b>260</b>
<b>Kapitalkontoer</b>						
60092401	Norges Bank KK /innbetalinger					3
60092402	Norges Bank KK/utbetalinger					-29
705033	Endring i mellomværende med statskassen					
<i>Sum rapportert</i>						
<b>Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12)</b>						

## Note A

**Virksomhet:** QB - Husleietvistutvalget

### Note A Forklaring av samlet tildeling utgifter

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger
1	1 165 000	30 274 000

## Note B

### Note B Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-) mindre utgift	Utgiftsfort av andre iht. avgitte belastningsfullmakter(-)	Merutgift(-) mindreutgift etter avgitte belastningsfullmakter	Merinntekter / mindreinntekter(-) iht. merinntektsfullmakt	Omdisponering fra post 01 til 45 eller til post 01/21 fra neste års bevilgning	Innsparinger(-)	Sum grunnlag for overføring	!
585/1-3585/01		1 416 267		1 416 267 0	142 631			1 558 898 0	
<p>*Maksimalt beløp som kan overføres er 5% av årets bevilgning på driftspostene 01-29, unntatt post 24 eller sum av de siste to års bevilgning for poster med stikkordet "kan overføres". Se årlig rundskriv R-2 for mer detaljert informasjon c</p>									

### Opplysninger om avgitte belastningsfullmakter på inntektskapitler\*

Kapittel og post	Merinntekt og mindreinntekt (-)	Inntektsfort av andre iht. avgitte belastningsfullmakter (+)	Merinntekt og mindreinntekt (-) etter avgitte belastningsfullmakter

\* Denne delen skal kun fylles ut og presenteres av virksomheter som har avgitt belastningsfullmakter på inntektskapitler.

#### Forklaring til bruk av budsjettfullmakter og mulig overførbart beløp.

Fullmakt til å ovrskride driftsbvilgninger mot tilsvarende merinntekter.



## Oppstilling av artskontorrapporteringen 31.12.2019

	Note	
<b>Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		
Innbetalinger fra gebyrer	1	1
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	
Salgs- og leieinnbetalinger	1	
Andre innbetalinger	1	
<i>Sum innbetalinger fra drift</i>		1
<b>Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		
Utbetalinger til lønn	2	23
Andre utbetalinger til drift	3	6
<i>Sum utbetalinger til drift</i>		29
<b>Netto rapporterte driftsutgifter</b>		<b>28 1</b>
<b>Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		
Innbetaling av finansinntekter	4	
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>		
<b>Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		
Utbetaling til investeringer	5	
<b>Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</b>		
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.	6	
<i>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</i>		
<b>Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>		
Utbetalinger av tilskudd og stønader	7	
<i>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</i>		
<b>Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler *</b>		
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		2 1
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		1
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>		-2 1
<b>Netto rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		<b>26 0</b>
<b>Oversikt over mellomværende med statskassen **</b>		
<b>Eiendeler og gjeld</b>		
Fordringer		
Kontanter		
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank		
Skyldig skattetrekk og andre trekk		4
Skyldige offentlige avgifter		
Annen gjeld		

**Note 1 Innbetalinger fra drift**

	<b>31.</b>
<i>Innbetalinger fra gebyrer</i>	
Gebyrer m.m. - driftsinntekt (inntekter til post 01)	
Andre gebyrinntekter (oppslagsgebyrer)	
<b>Sum innbetalinger fra gebyrer</b>	<b>1</b>
<i>Innbetalinger fra tilskudd og overføringer</i>	
<b>Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer</b>	
<i>Salgs- og leieinnbetalinger</i>	
Diverse tilfeldige inntekter	
<b>Sum salgs- og leieinnbetalinger</b>	
<i>Andre innbetalinger</i>	

**Note 2 Utbetalinger til lønn**

	<b>31.12.20</b>
Lønn	19 561 2
Arbeidsgiveravgift	2 909 8
Pensjonsutgifter*	2 262 0
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-1 752 8
Andre ytelser	740 8
<b>Sum utbetalinger til lønn</b>	<b>23 721 1</b>

**Antall utførte årsverk:****\* Nærmere om pensjonskostnader**

Pensjoner kostnadsføres i resultatregnskapet basert på faktisk påløpt premie for Premiesats for 2019 er 12 prosent. Arbeidsgivers andel av pensjonspremien er 1:

**Note 3 Andre utbetalinger til drift**

	<b>31.12.2019</b>
Husleie	2 631
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	44
Andre utgifter til drift av eiendom og lokaler	753
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	7
Mindre utstyranskaffelser	184
Leie av maskiner, inventar og lignende	160
Kjøp av fremmede tjenester*	0
Kjøp av konsulenttjenester*	271
Kjøp av andre fremmede tjenester*	527
Reiser og diett	103
Øvrige driftsutgifter	1 349
<b>Sum andre utbetalinger til drift</b>	<b>6 034</b>

**Note 4 Finansinntekter og finansutgifter**

	<b>31.12.2019</b>
<i>Innbetaling av finansinntekter</i>	
Renteinntekter	0
Valutagevinst	0
Annen finansinntekt	0
<b>Sum innbetaling av finansinntekter</b>	<b>0</b>
	<b>31.12.2019</b>
<i>Utbetaling av finansutgifter</i>	
Renteutgifter	0
...	0

**Note 5 Utbetaling til investeringer og kjøp av aksjer**

	<b>31.12.2019</b>
<i>Utbetaling til investeringer</i>	
Immaterielle eiendeler og lignende	195 216
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	0
Infrastruktureiendeler	0
Maskiner og transportmidler	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	75 272
<b>Sum utbetaling til investeringer</b>	<b>270 487</b>
	<b>31.12.2019</b>
<i>Utbetaling til kjøp av aksjer</i>	
Kapitalinnskudd	0

**Note 6 Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten**

	<b>31.12.2019</b>
Tilfeldige og andre inntekter (Statskonto 530929)	9

**Virksomhet: QB - Husleietvistutvalget**

**Note 7 Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten**

**31.12.2019**

**Note 8 Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen.****Del A Forskjellen mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen**

	<b>31.12.2019</b>	<b>30</b>
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rap mellomværende i statskassen
Finansielle anleggsmidler		
Investeringer i aksjer og andeler*	0	
Obligasjoner	0	
<i>Sum</i>	<b>0</b>	
Omløpsmidler		
Kundefordringer	52 530	
Andre fordringer	0	
Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	
<i>Sum</i>	<b>52 530</b>	
Langsiktig gjeld		
Annen langsiktig gjeld	0	
<i>Sum</i>	<b>0</b>	
Kortsiktig gjeld		
Leverandørgjeld	-1 027 993	
Skyldig skattetrekk	-911 526	

## Oversikt tabeller og figurer

Tabell 1	Årsverk
Tabell 2	Lønnsutgifter pr effektive årsverk 2019 smln. 2018
Tabell 3	Honorar utvalgsmedlemmer 2018 og 2019
Tabell 4	Honorar til eksterne (mekling/avgjørelser) 2018 og 2019
Tabell 5	Budsjett 2019 (alle beløp i 1 000 kroner)
Tabell 6	Fordeling av innkomne saker pr. fylke
Tabell 7	Saksinngangen pr. kontor 2018 – 2019
Tabell 8	Oversikt fordeling klager mellom utleier og leietaker i 2019
Tabell 9	Tvistetema i sakene i 2019
Tabell 10	Oversikt antall saker som er avsluttet i 2019 fordelt på vedtak/forlik/avvist
Tabell 11	Utvikling samlet produksjon fra 2018 til 2019:
Tabell 12	Antall realitetsvedtak pr kontorsted 2018 - 2019
Tabell 13	Antall vedtak i utvalg vs. «enedommersaker»
Tabell 14	Antall forlik/meklede 2018-2019 saker pr kontorsted
Tabell 15	Fordeling mellom kontorstedene mekling/forlik/forliksprosent 2019:
Tabell 16	Utvikling antall saker avsluttet med forlik
Tabell 17	Oversikt antall saker trukket etter utenrettslig enighet mellom partene i 2019
Tabell 18	HTUs saksbehandlingstid 2019 (oppgitt i antall dager):
Tabell 19	Saksbehandlingstid 2018-2019 – alle saker som er avsluttet (alle tall i dager):
Tabell 20	Saksbehandlingstid 2018-2019 for vedtak fra mottak av klage til vedtakstidspunkt (alle tall i dager)
Tabell 21	Tabell 21 - Saksbehandlingstid 2018-2019 vedtak (intern behandlingstid fra sak er klar til avgjørelse til vedtakstidspunkt (alle tall i dager):
Tabell 22	Utvikling 2014-2019 tilkjennelse av saksomkostninger og bruk av advokat mv
Tabell 23	Utvikling 2014-2019 over antall vedtak som bringes til tingretten
Tabell 24	Likestillingsrapport 2019
Figur 1	Organisasjonskart
Figur 2	Fordeling av saker pr. fylke
Figur 3	Utvikling antall mottatte saker 2001-2019
Figur 4	Fordeling tvistetema 2019
Figur 5	Antall forlik i prosent av meklede saker
Figur 6	Saksbehandlingstid alle saker 2013 – 2019:
Figur 7	Kart over HTUs virkeområde fra 1. januar 2020.

Bildeillustrasjoner er laget av Good Morning AS

----- 000 -----

Kopi: Riksrevisjonen