

Forord

I Alabu Boligs administration behandles omkring 200 klagesager om året, der vedrører generende adfærd udvist af en lejer. Disse sager kaldes husordensovertrædelser eller tilsidesættelse af god skik og orden. Hvordan en lejer skal opføre sig, reguleres både i almenlejeloven og i husordenen.

Det er overordnet vigtigt at huske, at når man bor i en etageejendom, så vil man uundgåeligt kunne høre sine naboer. Nogle ejendomme er mere lydte end andre, men alle er forpligtet til at bo i lejemålet og ejendommen på en sådan måde, at man ikke er til gene for de øvrige lejere.

På trods af at alle afdelinger i Alabu Bolig har husordner, så sker det at uoverensstemmelser imellem beboerne kan udvikle sig til en fastlåst situation. Det sker typisk, når en eller flere klager over, at andre beboere bryder husordenen eller opføre sig ubehageligt. Langt de fleste sager stopper heldigvis efter det første brev fra administrationen, hvor vi beder beboerne om at vise hensyn til afdelingens øvrige beboere.

Denne procedure for behandling af klagesager i Alabu Bolig er udarbejdet af medarbejdere i Alabu Boligs administration. Efterfølgende er proceduren godkendt af Alabu Boligs advokat og organisationsbestyrelsen.

Formålet er at sikre en gennemsikuelighed i vores sagsbehandling.

Venlig hilsen



Hvad forventer vi af dig:

1. Medvirk til at skabe et godt naboskab – hils på din nabo
2. Tjek din husorden og få styr på reglerne inden du klager.
3. Værn om det gode naboskab – Snak helst med din nabo om problemet, inden du kontakter administrationen.
4. Accepter at du bor alment, og dermed er en del af et fællesskab.
5. At du som klager er klar til at stå ved din klage, og at du vil vidne i boligretten, hvis sagen kommer så langt.

Hvad kan du klage over

Andre beboers overtrædelse af husordensreglement, eller adfærd fra andre lejere, deres husstand, deres gæster eller husdyr, hvis denne adfærd er til gene for dig.

Hvad skal en klage indeholde?

En klage skal altid være skriftlig og meget konkret, den skal indeholde:

1. Navn og adresse på den, som der klages over
2. Dato, tidspunkt og hændelser for klagen
3. Navn, adresse og underskrift fra de personer, der sender klagen

Det vil fremme og styrke en klagesag, hvis flere i opgangen/afdelingen underskriver en klage

Anonyme klager kan ikke danne baggrund for en klagesag

Hvordan gør du?

1. Du fremsender din skriftlige klage via Alabu Boligs hjemmeside under praktisk info, og anvender klage skemaet og indsender til klage mail.
2. Har du ikke mail så fremsender du din skriftlige klage til Alabu Bolig, Brohusgade 2B, 9000 Aalborg, eller aflevere den i postkasse samme sted.



Den første klage

Når Alabu Bolig modtager en klage over en lejer:

- Alabu Bolig sender en skriftlig bekræftelse til klager og orienterer om forløbet for en klagesag, og herunder håndtering af persondata indenfor 3 arbejdsdage.
- Alabu Bolig vurderer den indsendte klage, og tager kontakt til relevante parter for uddybning af sagen f.eks. den lejer der klages over, klager og offentlig myndighed
- Efter vurderingen fremsendes en skriftlig påtale eller en henvisning om at ændre adfærd i forhold til husorden og god skik og orden. I meget grove tilfælde kan sanktionen være mere indgribende, fx opsigelse eller ophævelse af lejeforholdet.
- På forespørgsel fra den beboer, der er klaget over, oplyser Alabu Bolig i henhold til persondataforordningen om alle relevante oplysninger i pågældendes klagesag, dog ikke i de tilfælde hvor ære og liv er på spil.
- Der henvises i øvrigt til "Behandling af personoplysninger i forbindelse med husordenklager hos Alabu Bolig" samt "Behandling af personoplysning om beboere", som kan findes på www.alabubolig.dk.

Den anden klage

Hvis Alabu Bolig modtager yderligere klager

- Alabu Bolig vurderer den nye klage og dens omfang. Alabu Bolig vælger på den baggrund, om der skal sendes endnu en påtale, om sagen skal sendes i Beboerklagenævnet, eller om der skal ske opsigelse eller ophævelse.
- Alabu Bolig sender en skriftlig bekræftelse til klager og orientere om forløbet for en klagesag.
- I visse tilfælde kan Alabu Bolig vurdere, at konflikten kan løses ved et mæglingssmøde, hvor første fase er at begge parter indkaldes til et afklarende møde, da tilbuddet om mægling er frivilligt.
- På forespørgsel fra den beboer der er klaget over oplyser Alabu Bolig i henhold til persondataforordningen om alle relevante oplysninger i pågældendes klagesag, dog ikke i de tilfælde hvor ære og liv er på spil.



Når lejemålet bliver opsagt

Opsigelsesfristen på de fleste lejemål er 3 måneder. Lejer skal flytte senest 14 dage før lejeaftalens ophør. Når en lejer bliver opsagt, løber der indsigelsesfrist på 6 uger, regnet fra modtagelsen af opsigelsen.

Det giver følgende mulighed for det videre forløb:

- Hvis lejeren ikke fremsætter skriftlig indsigelse indenfor de 6 uger, er opsigelsen endelig.

Lejeren skal fraflytte i forhold til de frister, der er opgivet i opsigelsen fra advokaten – ofte med 3 månedens varsel jf. lejekontrakten.

Fraflytter lejer ikke efter den aftalte frist, skal sagen for fogedretten for fastsættelse af en effektiv udsættelse af lejemålet.

- Hvis lejeren fremsætter en skriftlig indsigelse skal sagen prøves i boligretten. Lejeren kan blive boende i lejemålet mens sagen verserer ved retten. En boligretssag består af noget skriftveksling mellem parternes advokater og derefter en hovedforhandling. Hovedforhandlingen er den dag, hvor dommeren skal høre parter og vidners forklaringer. De lejere, der har klaget, skal ind og afgive vidneforklaring, hvor de skal fortælle dommeren om, hvad det er, de har oplevet. Dette er helt udramatisk. Derefter afgør dommeren sagen ved at afsige dom. Desværre er retssager en langsommelig proces og der kan gå 8-12 måneder, fra opsigelsen til dommen foreligger.

Enkelte sager indbringes efterfølgende for Landsretten, hvilket medfører at der igen går noget tid.

Når lejemålet bliver ophævet

I særligt grove tilfælde kan lejeaftalen ophæves. En ophævelse betyder, at lejeren er forpligtet til at flytte straks.

Hvis ikke lejeren flytter frivilligt, er det tillige nødvendigt at anlægge en fogedsag eller en boligretssag, og derfor vil der også her gå noget tid inden lejer flytter.

Vi ved godt, at det ikke er rimeligt, at der kan gå så lang tid, fra i har klaget første gang, til lejer endeligt er ude af lejemålet, men sådan er loven, og det kan vi desværre ikke ændre på.

Husk, at hvis ikke du er villig til at afgive vidneforklaring, kan vi ikke hjælpe dig med at fjerne den lejer, der er til væsentlig gene for dig.

