

# KLAGENEMNDA FOR HUSBANKEN

Klagenemnda. Desember 2016

## Årsmelding 2016 Klagenemnda for Husbanken

### **Klagenemndas sammensetning, organisering, mandat og virksomhet.**

Kommunal og moderniseringsdepartementets (KMD) klagenemnd for husbanksaker har 3 medlemmer med personlige varamedlemmer, nemnda velges for en periode på 4 år.

Nåværende nemnd er oppnevnt for perioden 2013-2016 og har således gjennomført sitt siste virkeår.

Klagenemnda er klageinstans for vedtak om lån, tilskudd og bostøtte. Nemndas vedtak er endelige og kan ikke påklages. Klagenemndas sekretariat er lagt til Husbanken.

Husbankens administrasjon iverksetter nemndas vedtak.

Nemnda har denne sammensetning for perioden 2013 - 2016:

Medlemmer:			Personlige varamedlemmer:	
Leder:	John Steen Holm	Bodø.	Nina E. S. Kronkvist	Oslo
Medlem:	Lise O. Waaga	Stavanger	Tor Jørgen Tofte	Bergen
Medlem:	Ola Fæhn	Oslo	Oddrun Remvik	Oslo

Klagenemnda ble etablert ved forskrift fastsatt av Kommunal - og regionaldepartementet datert 14.09.1992 med hjemmel i daværende Husbanklov av 01.03.1946 nr. 3 § 25. Oppdatert hjemmel er lov om Husbanken av 29.mai 2009 nr. 30 §§ 1, 6 og 13, jfr. forskrift av 19. mars 2010 nr. 427. Nemnda har virket siden 01.01.1993.

Klagesaker for Bostøtte ble fra og med 2013 tillagt nemnda å behandle. En omlegging til nemndsbehandling ble først og fremst motivert ut fra rettssikkerhetshensyn.

Nemnda har i meldingsåret avholdt 10 av 11 berammede møter, møtet i juli ble avlyst. Det er avholdt acano/scype/telefonmøter, og fysiske møter i Oslo.

Nemnda har i 2016 besøkt Husbankens regionkontor Bodø.

Varamedlemmer er ikke i 2016 blitt oppfordret til å møte som observatører på noen møter. På tre møter har Oddrun Remvik deltatt som personlig vararepresentant for Ola Fæhn.

Det er for 2016 et overslagsbudsjett på kr. 350 000 til honorar og reise/opphold til Klagenemndas virke! For 2017 budsjetteres det med minimum kr. 350 000 til nemndas virke, ny nemnd skal informeres/opplæres og «kjøres inn». Sekretariatet antar at saksvolumet kan øke noe grunnet administrasjonenes antagelser om stort antall tilbakekravssaker,- for inntektsåret 2015,- men budsjettet skulle kunne holde greit da elektroniske møter kan tas i bruk i noen utstrekning. Ved stort sakstilfang er det imidlertid erfaring for at fysiske møter er å foretrekke.

### **Saksbehandling og resultat i 2016.**

Klagenemnda har i 2016 mottatt og behandlet 229 saker mot 185 saker i 2015, 127 saker i 2014, 63 saker i 2013, 18 saker i 2012, 8 saker i 2011 og 10 saker i 2010.

Sakene fordeler seg slik:	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Grunnlån – utmåling			1	1	1	1	2
Grunnlån – mangl.kvalitet	1	1	4	0	0	0	1

Grunnlån- manglende tilsagn			4	5	0	0	0
Grunnlån- manglende ramme			24	1	0	0	0
Grunnlån- manglende hjemmel	1		0	1	0	0	0
Grunnlån- kostnader			1	12	0	0	0
Grunnlån Godkj. som låntaker	6	6	4	11	10	2	3
Kompetanse/bomiljø	2		3	3	2	3	2
Utleieboliger - boligtilskudd	12	9	3	1	0	1	1
Utbedring – boligtilskudd		1	0	0	0	0	1
Barnehagelån - garanti – anbef.		1	4	2	3	1	0
<b>Lån/tilsk totalt</b>	22	<b>18</b>	48	41	16	8	10
Bostøtte – ord.	47	81	40	20	0	0	0
Bostøtte- tilbakesøk.krav	160	86	39	2	0	0	0
<b>Bostøtte totalt</b>	207	<b>167</b>	78	22	0	0	0
	229	185	127	63	16	8	10

Sekretariatet hadde et estimat for 2016 på om lag 200 klagesaker totalt hvorav ca. 90% på bostøtte. Bostøttesakene utgjorde i 2016 90,4% av sakene og grunnlån/tilskudd utgjorde 9,6%.

Det ble i desember 2014 opprettet en bostøttepool som behandler sakene på tvers av regionale grenser. En oversikt over antall saker fordelt geografisk på regionkontorer synes å være lite formålstjenlig. Poolen fungerer meget tilfredsstillende.

### Fordeling av saker etter type og avgjørelse:

<b>Grunnlån/tilsk:</b>	<b>ant:</b>	<b>medhold:</b>	<b>delvis medhold:</b>	<b>ikke medhold:</b>
Debitorgodkjenning	4	1		3
Tilsk, utleie	12	1		11
Tilsk. Bol.kval	2			2
Avslag på lån	4			4
	<b>22</b>			
<b>Bostøtte:</b>				
Ordinære:	47	1		46
Tilbakekrav	160	1	13	144
	<b>207</b>			<b>13 dissenser</b>
<b>Omgjort etter retur til adm.</b>		<b>2</b>		
<b>Totalt</b>	<b>229</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>210</b>

Klager på tilbakebetalingskrav har nemnda funnet utfordrende. Nemnda har liten oversikt over hvordan slike klager håndteres administrativt; nemnda ser jo bare de klagenes som videresendes og ikke de langt flere klagenes hvor Husbanken selv frafaller kravet helt eller delvis.

Videre er det et poeng at bostøtteforskriften ble endret med virkning fra 01.01.2013, hvor man i § 14 fikk inn bestemmelse om at «støtta for heile året kan krevjast tilbake utan omsyn til skuld» (nemndas understrekning).

Nemnda oppfatter dette slik at det skal være et forholdsvis snevert skjønnsmessig spillerom m h t rimelighet i den vurdering som skal gjøres, og at nemnda kan bruke dette spillerommet og så ved reduksjon av kravet. Ut over dette finner nemnda å ha lite spillerom for skjønn i bostøttesaker.

I sakene om tilbakebetalingskrav har det vært 13 dissenser, hvorav 1 sak har endt med at klager fikk medhold (dissens 2 – 1) og 13 saker med at klagerne enstemmig fikk delvis medhold. Der det er gitt medhold – helt eller delvis – er dette begrunnet med at nemnda har funnet at klager har vært i aktsom god tro og at Husbankens informasjon har vært sviktende, noe Husbanken selv også har gitt uttrykk for. Mindretallet har i disse sakene vært av den oppfatning at Husbankens informasjon og periodisering av inntekt, øvrige husstandsmedlemmers inntekt og formuesforholdets innvirkning på bostøtten ikke har vært god og presis nok, og at dette også har vært vektlagt av Husbanken i flere saker. Øvrige medlemmer har funnet at terskelen for å slippe krav om tilbakebetaling av bostøtte bør være ganske høyt.

**Klagenemnda finner det positivt at Husbankens administrasjon følger nemndas anvisninger på skjønnsutøvelse/ rimelighetsvurderinger.** Nemnda finner det likeledes svært formålstjenlig at nemndas protokoller blir gjennomgått på Husbankens direktørmøter.

Ettersom Husbankens informasjon ble bedret fra 2014, ansees problemet å være av forbigående art selv om det åpenbart fortsatt vil kunne være meningsforskjeller m h t konkrete rimelighetsvurderinger.

I sakene om boligtilskudd til utleie har nemndas vurderingsgrunnlag blitt betydelig bedre etter at Husbanken har forsynt nemnda med prisstatistikk for «gjengs leie»!

Antallet klagesaker i 2016 er fortsatt marginalt i forhold til Husbankens totale antall saker, selv om det er en formidabel økning i forhold til 2010 – 2013, en 30% `s økning fra 2014 og ytterligere 17% fra 2015. Klagenemnda har ingen klar formening om grunnen til «manglende volum». Den store økningen skyldes til dels bostøttens inntreden, og innen dette klagesaksområdet tilbakekrav av (for mye) utbetalt bostøtte (uten culpa-norm).

Det relativt sett lave klagetall innenfor bostøtte generelt kan skyldes at målgruppen møter et lite fleksibelt regelverk som også kan være vanskelig å forstå og å kommunisere,- og at de i tillegg må forholde seg til flere offentlige etater. Den jevne bostøttesøker tilhører ikke den mest ressurssterke del av befolkningen, nemnda har også registrert at en rekke husstander ikke fullt ut behersker språket og har manglende kunnskap om norske samfunnsforhold. Dette burde Husbanken ta opp i sine møter med NAV. For at bostøtten skal beholde sin posisjon som et godt boligpolitisk virkemiddel forutsettes det at den til enhver tid har en reell betydning for mottakerens økonomiske situasjon, og at tildelings-parameterne «holder tritt» med den generelle økonomiske utvikling i samfunnet.

For øvrig antar nemnda at det lave klageantall for lån og tilskudd skyldes grundig saksbehandling i Husbanken og en satsing på god kommunikasjon mellom Husbanken og søker/klager. Renten i det private finansieringsmarked har også i 2016 vært på et lavt nivå. Det byggende marked har i tillegg tilpasset seg de av kravene som Husbanken setter, - som strekker seg utover gjeldende byggforskrift. Nemnda har ex officio vært høringsinstans på endringer i lov og forskrift om bostøtte.

Klagenemnda, Oslo desember 2016

Lise O. Waaga  
Medlem

John Steen Holm  
Leder

Ola Fæhn  
Medlem