

LEIGJENDAADSTOÐ NEYTENDASAMTAKANNA



**Ársskýrsla Leigjendaaðstoðarinnar
2011**

LEIGJENDAÆÐSTOÐIN



Á undangengnum árum, og sér í lagi eftir að Leigjendasamtökin lögðu upp laupana, hafa leigjendur í auknum mæli leitað til Neytendasamtakanna til að fá ráðleggingar og aðstoð varðandi leigumál.

Byrjað var að skrá þessi erindi sérstaklega árið 2009 en það ár bárust 219 erindi til samtakanna vegna húsaleigu. Árið 2010 voru þau hins vegar 414. Neytendasamtökin voru þó í nokkuð erfiðri

aðstöðu hvað varðaði húsaleigumál, enda sjaldnast beinlínis um neytendamál að ræða, heldur samninga milli tveggja einstaklinga, og enginn samningur til staðar við stjórnvöld um að sinna þessari þjónustu. Á árinu 2011 varð svo snemma ljóst að mest væri spurt um húsaleigumál af öllum þeim málaflokkum sem koma til kasta samtakanna.

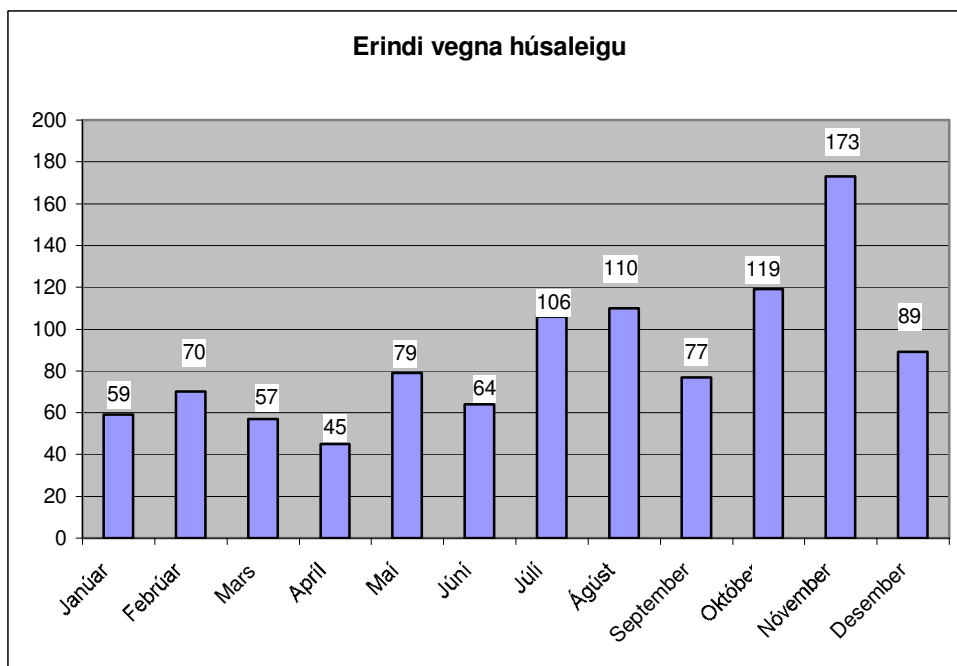
Vorið 2011 var svo gerður þjónustusamningur milli Neytendasamtakanna og velferðarráðuneytisins en samningurinn tók gildi 1. maí sl. og gildir til eins árs. Samningurinn felur í sér að Neytendasamtökin taka að sér rekstur sérstakrar leigjendaæðstoðar, þar sem leigjendur íbúðarhúsnæðis geti m.a. fengið upplýsingar um lagalega stöðu sína auk æðstoðar eða milligöngu komi upp ágreiningur milli leigjanda og leigusala.

Frá vori 2011 hefur því aðstoð við leigjendur verið í mun fastari skorðum en áður var, en símatími fyrir leigjendur er nú eftir hádegi á mánudögum, þriðjudögum og fimmtudögum. Auk þess er hægt að hafa samband í tölvupósti, en netfangið er ns@ns.is, eða koma á skrifstofuna að Hverfisgötu 105 á opnunartíma.

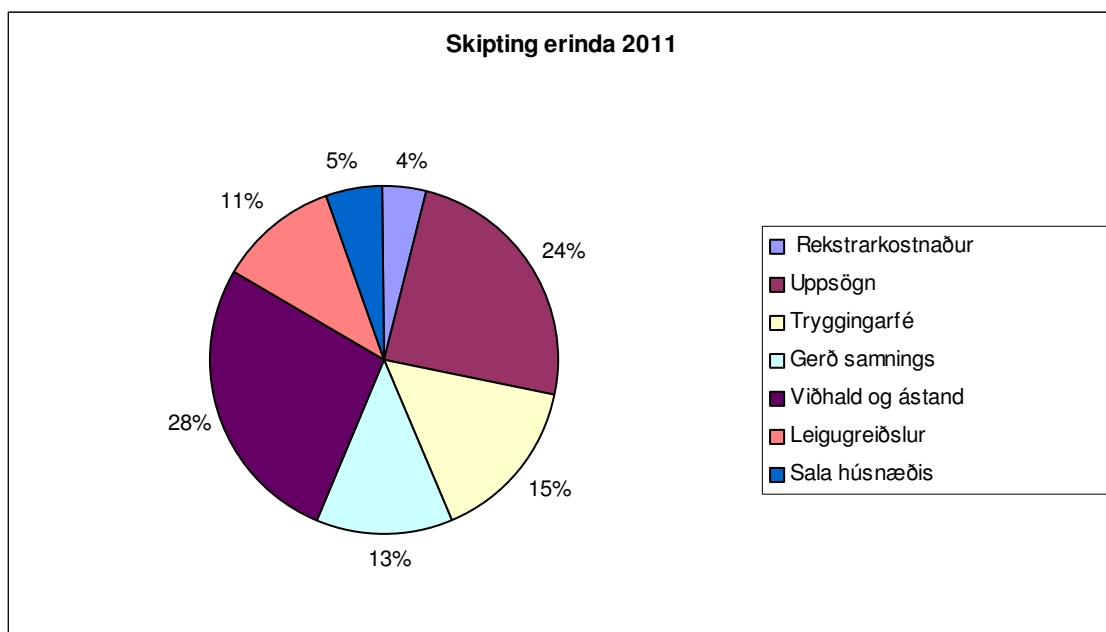
Starfsmenn Leigjendaæðstoðarinnar eru Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, stjórnandi þjónustunnar, Heimir Skarphéðinsson meistaranemi í lögfræði og Brynhildur Pétursdóttir, fulltrúi á Akureyri.

FJÖLDI ERINDA FRÁ LEIGJENDUM ÁRIÐ 2011

Eins og áður sagði hefur erindum frá leigjendum fjölgað mjög undanfarin ár, enda má leiða líkur að því að talsvert fleiri séu nú á leigumarkaði en oft áður. Á árinu fékk Leigjendaæðstoðin alls 1.048 fyrirspurnir. Hér á eftir má sjá skiptingu fyrirspurna eftir mánuðum:



Eins og sjá má jókst erindafjöldi mjög eftir að þjónustusamningurinn við velferðarráðuneytið tók gildi enda var það fyrst þá sem Neytendasamtökin fóru að auglýsa þjónustu vegna húsaleigumála. Sýnu mest var svo að gera í nóvembermánuði en þá bárust um átta erindi að meðaltali á dag. Gera má svo ráð fyrir að álagið fari síst minnkandi enda Leigjendaaðstoðin orðin vel þekkt meðal almennings. Þar sem þjónustusamningurinn tók ekki gildi fyrr en sl. vor var ekki skráð sérstaklega um hvað leigjendur spurðu fyrr en eftir það tímamark. Á myndinni hér að neðan má hins vegar sjá skiptingu fyrirspurna eftir nánara efni þeirra á tímabilinu júní til desember 2011:



Algengast er að fyrirspurnir leigjenda snúi að viðhaldi og ástandi eignar, og svo uppsögn á leigusamningi, enda geta mörg vafamál risið í þeim efnum. Hvað á t.a.m. að gera ef viðhaldi er ábótavant? Eða ef ástand eignarinnar er óviðunandi? Má leigjandi

mála íbúðina eða breyta einhverju í henni? Hvenær lýkur tímabundnum leigusamningi? Hvenær má segja samningi upp? Hvernig er best að segja upp? Og svo mætti lengi telja.

Þegar Leigjendaaðstoðinni berast erindi frá leigjendum er fyrst tekið til skoðunar hvaða lagalegu álitafni eru til staðar í málinu. Að því búnu er leigjendum leiðbeint um næstu skref. Þeir fá aðstoð við bréfaskrif til leigusala ef því er að skipta, leiðbeiningar vegna málskota til kærunefndar húsamála o.s.frv. Yfirleitt tekst leigjanda og leigusala sjálfum að ná sáttum á grundvelli þessara upplýsinga. Dugi það hins vegar ekki til tekur Leigjendaaðstoðin jafnframt að sér að hafa milligöngu um sáttir milli aðila, og tekur þá í raun að sér umboð fyrir leigjendur. Frá því þjónustusamningurinn tók gildi hafa fjórtán slík mál komið til meðferðar Leigjendaaðstoðarinnar. Þá hefur Leigjendaaðstoðin sjálf rekið eitt mál fyrir kærunefnd húsamála í umboði leigjanda en þegar þetta er skrifað er ekki komin niðurstaða í því máli.

Um nýliðin áramót tók Leigjendaaðstoðin svo upp mun ítarlegra skráningarkerfi þar sem hægt verður að greina tölfræðiupplýsingar mun nánar.

DÆMI UM LEIGUFYRIRSPURNIR

Leigjandi hafði samband þar sem leigusali vildi hækka leiguna án fyrirvara og að leigjandinn flytti úr íbúðinni ef hann samþykkti ekki hækkunina. Á milli aðila var ekki í gildi skriflegur samningur heldur aðeins munnlegur. Í slíkum tilfellum þarf leigusali að sanna hver leigufjárhæðin er og hvað leigjandinn hefur samþykkt að greiða í leigu. Uppsagnarfrestur á munnlegum leigusamningum er 6 mánuðir, enda teljast þeir ótímabundnir, og því gat leigusali ekki hækkað leiguna frá því sem samið hafði verið um.

Leigjandi hafði samband vegna þess að honum var gert að greiða í framkvæmdasjóð húsfélagsins þar sem hann leigði. Í leigusamningnum var tekið fram að leigjandi greiddi í hússjóð, en hins vegar kom ekki fram að innifalið í hússjóðnum væri framkvæmdasjóður. Framkvæmdasjóði er ætlað að standa undir framkvæmdum og viðhaldi á eigninni en í lögum er gert ráð fyrir að leigusali standi straum af slíkum kostnaði. Heimilt er að þó semja um að leigjandi greiði slíkan kostnað en það þarf þá að koma skýrt fram í samningnum sjálfum. Í þessu tilfalli töldu samtökin það ekki nægilega skýrt í samningi að leigjandi skyldi greiða í framkvæmdasjóð, enda á leigjandi almennt aðeins að greiða í hússjóð vegna kostnaðar af rekstri sameignar (þrif, garðsláttur, hiti o.s.frv.) en ekki vegna viðhalds og framkvæmda. Ef greiðsla í framkvæmdasjóð er innifalin í hússjóðsgjaldi þarf að semja sérstaklega um að leigjandi greiði hana.

Leigjandi hafði samband og spurðist fyrir um það hvenær leigusali ætti að skila tryggingarfé sem hann hafði greitt við upphaf leigutíma. Þegar leigjandi hefur skilað íbúð af sér ber leigusala að skila honum tryggingarfénu án ástæðulauss dráttar. Eftir að leigjandi hefur skilað íbúð ber leigusala að kanna ástand hennar svo fljótt sem verða má og taka afstöðu til þess hvort hann geri kröfu í tryggingarféð. Leigusali má aldrei halda

tryggingarfé lengur en í tvo mánuði eftir skil íbúðar, nema hann geri skriflega kröfu til fjáris.

Leigjandi hafði samband vegna þess að leigusali krafðist þess að hann yfirgæfi leiguhúsnaðið án uppsagnarfrests. Við nánari skoðun varð ljóst að leigjandinn var með tímabundinn leigusamning sem var runninn út. Þegar leigusamningur er tímabundinn lýkur honum á þeim degi sem tilgreindur er í samningi án sérstakrar tilkynningar eða uppsagnarfrests. Vilji leigjandi halda áfram að leigja húsnaðið eftir að tímabundnum samningi á að ljúka, verður hann að tilkynna það leigusala í síðasta lagi þremur mánuðum áður en samningur rennur út.

HEIMASÍÐAN

Í október 2011 opnaði Leigjendaaðstoðin nýja heimasíðu, www.leigjendur.is. Síðan fékk töluvert mikla fjölmiðlaumfjöllun, og var meðal annars skrifað um opnun hennar í Fréttablaðinu, Morgunblaðinu og DV. Enn fremur var töluvert fjallað um síðuna á internetinu auk þess sem bæði RÚV og Bylgjan greindu frá opnun hennar. Má því segja að kynning á síðunni hafi tekist vel og að leigjendur séu orðnir nokkuð meðvitaðir um tilvist hennar. Á þeim tveimur og hálfu mánuði sem síðan hefur verið opin hafa heimsóknir á hana verið hátt í fimm þúsund.



Hugmyndin með síðunni er að leigjendur geti á einum stað leitað sér upplýsinga og ráðlegginga um hvaðeina er varðar húsaleigu. Þar er m.a. að finna viðamikinn „spurt og svarað“- kafla auk reifana á álitum kærunefndar húsamála en á síðunni er einnig hægt að leita að álitum eftir ákveðnum stikkorðum. Þá eru þar greinar um afnot og umgengni leigjanda á hinu leigða, ráðleggingar um hvernig best sé að gera leigusamning, greinar um rekstur og viðhald leiguhúsnaðis, um lok leigusamnings og skil á leigueign o.s.frv. Einnig er þar að finna fjölmarga hlekki á íslenskar síður sem hafa að geyma umfjöllun um leigumál.

SAMSKIPTI VIÐ FJÖLMIÐLA OG AÐRA AÐILA

Á nýliðnu ári hafa starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar verið ötulir að tjá sig um hagsmuni leigjanda. Þá verður heldur ekki annað séð en fjölmiðlar hafi töluvert mikinn áhuga á leigumarkaðnum, en fjallað var um Leigjendaaðstoðina u.þ.b. sextíu sinnum í fjölmiðlum á árinu. Þá hefur Leigjendaaðstoðin einnig fengið nokkurt rými í Neytendablaðinu.

Snemma á árinu sendu starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar t.a.m. starfshóp um endurskoðun húsaleigulaga umsögn sína um nógildandi húsaleigulög og tóku þar á ýmsu því sem betur mætti fara í þeim lögum.



Einnig sendu starfsmenn umsögn við skýrslu vinnuhóps um húsnæðisstefnu Reykjavíkurborgar 2020. Þá hefur Leigjendaaðstoðin m.a. sent erindi til velferðar- og innanríkisráðuneytisins þar sem farið er fram á að réttarstaða leigjenda þegar húsnæði er selt nauðungarsölu verði bætt. Öll erindi og skýrslur sem unnin eru á vegum Leigjendaaðstoðarinnar eru svo aðgengileg á vefsíðunni www.leigjendur.is.

Enn fremur hafa starfsmenn mætt á fundi hjá nefndum Alþingis þar sem leigumál hafa sérstaklega verið rædd og átt fundi með öðrum hagsmunaaðilum á leigumarkaði eftir því sem tilefni hefur gefist til.

Þá gerðu Neytendasamtökin, snemma árs 2011, könnun á leiguverði og voru niðurstöðurnar kynntar í viðamikilli skýrslu sem gefin var út 3. mars sl.

FRAMTÍÐIN

Eins og áður sagði er nógildandi samningur Neytendasamtakanna við velferðarráðuneytið um rekstur leigjendaaðstoðar einungis í gildi til 30. apríl 2012.

Það er skoðun þeirra sem standa að Leigjendaaðstoðinni að vel hafi tekist til, og víst er að þörfin hefur verið ærin. Er því full ástæða til að vænta þess að áframhald verði á samstarfi Neytendasamtakanna og velferðarráðuneytisins um rekstur Leigjendaaðstoðarinnar.



Reykjavík, 4. janúar 2012,
Hildigunnur Hafsteinsdóttir