

LEIGJENDAÆSTOÐ NEYTENDASAMTAKANNA



ÁRSSKÝRSLA 2013



LEIGJENDA AÐSTOÐIN

Á árinu 2014 verða fimm ár liðin frá því að Neytendasamtökin fóru að sinna málefnum leigjenda til viðbótar við aðra starfsemi samtakanna.

Byrjað var að skrá erindi frá leigjendum 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.



Vorið 2011 var svo gerður þjónustusamningur milli Neytendasamtakanna og velferðarráðuneytisins um að samtökin tækju að sér rekstur sérstakrar leigjenda-aðstoðar, þar sem leigjendur íbúðarhúsnæðis gætu m.a. fengið upplýsingar um lagalega stöðu kæmi upp ágreiningur milli leigjanda og leigusala. Núgildandi samningur samtakanna og ráðuneytisins gildir út árið 2014.

Frá vori 2011 hefur aðstoð við leigjendur því 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 en mikið er um að leigjendur nýti sér þann kost og komi við á skrifstofunni. Einnig geta leigjendur kynnt sér upplýsingar á heimasíðu Leigjendaaðstoðarinnar, www.leigjendur.is.

Starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar á árinu voru Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, stjórnandi þjónustunnar, Helena Davidsen meistaranemi í lögfræði, Daði Heiðar Kristinsson meistaranemi í lögfræði, Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi í móttöku og Brynhildur Pétursdóttir, fulltrúi á Akureyri, en Daði og Brynhildur létu af störfum á árinu.

FJÖLDI ERINDA FRÁ LEIGJENDUM ÁRIÐ 2013

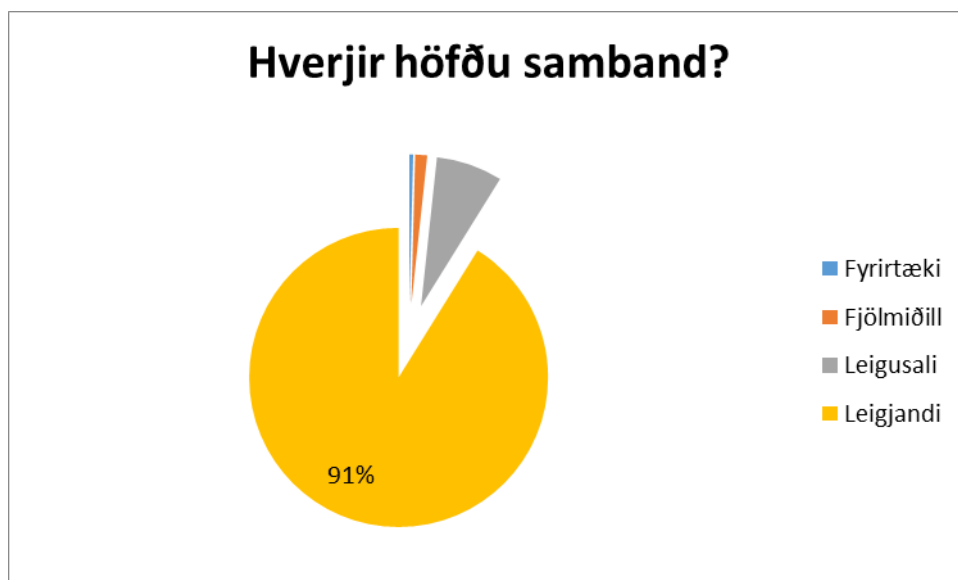
Á árinu bárust Leigjendaaðstoðinni alls 1.467 erindi og eru erindin þá orðin hartnær 4.000 á starfstíma Leigjendaaðstoðarinnar. Erindum fjölgaði aðeins á árinu miðað við árið 2012, en það ár voru erindin 1.431. Að meðaltali voru erindin því um 122 á mánuði, samanborið við 119 árið áður. Á töflunni hér á eftir má sjá skiptingu

erinda eftir mánuðum. Eins og sjá má var langmest að gera í apríl og í nóvember, en í nóvembermánuði bárust að meðaltali 8 erindi á dag.



HVERJIR HAFNA SAMBAND?

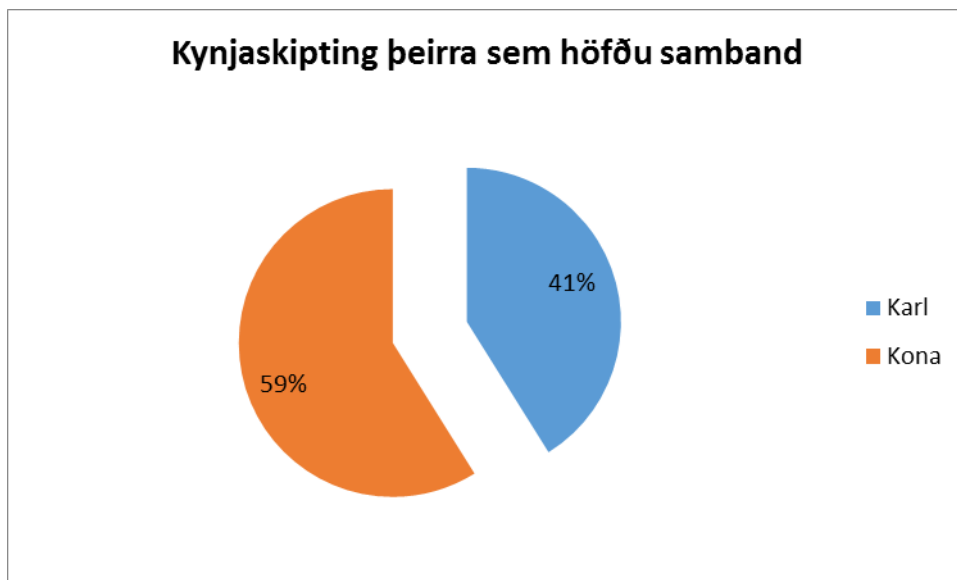
Þjónusta Leigjendaaðstoðarinnar er opin öllum leigjendum íbúðarhúsnæðis, þeim að kostnaðarlausu, og ekki er gerður áskilnaður um aðild að Neytenda-samtökunum. Á töflunni má sjá hverjir höfðu samband á árinu:



Þjónustan er vitaskuld ætluð leigjendum íbúðarhúsnæðis, en hvorki leigjendum atvinnuhúsnæðis né leigusölum. Þrátt fyrir það er nokkuð um að leigusalar hafi samband til að fá upplýsingar um lagalegar skyldur sínar og réttindi, en á árinu bárust 105 erindi frá leigusölum. Í þeim tilvikum hafa leigusalar fengið ákveðnar upplýsingar

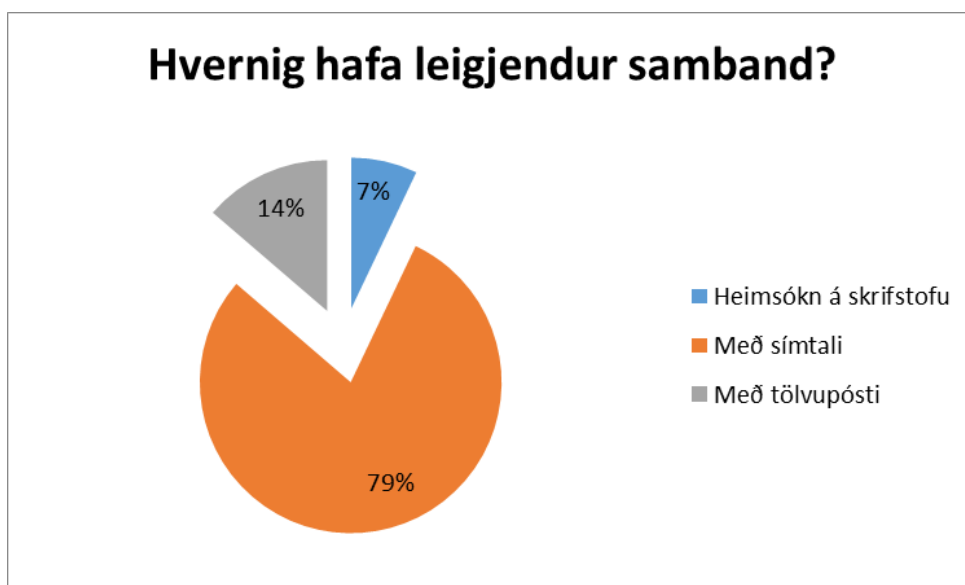
og leiðbeiningar enda er það metið sem svo að slík þjónusta við leigusala stuðli að því að farið sé að lögum og reglum við gerð og framkvæmd leigusamninga, en það komi leigjendum vissulega til góða.

Að endingu má svo geta þess að það voru mun fleiri konur (864) en karlar (603) sem settu sig í samband við Leigjendaaðstoðina á árinu. Konur hafa alltaf haft vinninginn hvað þetta varðar, en svo virðist sem bilið hafi breikkað enn frá árinu 2012, þegar konur voru 57% þeirra sem höfðu samband.



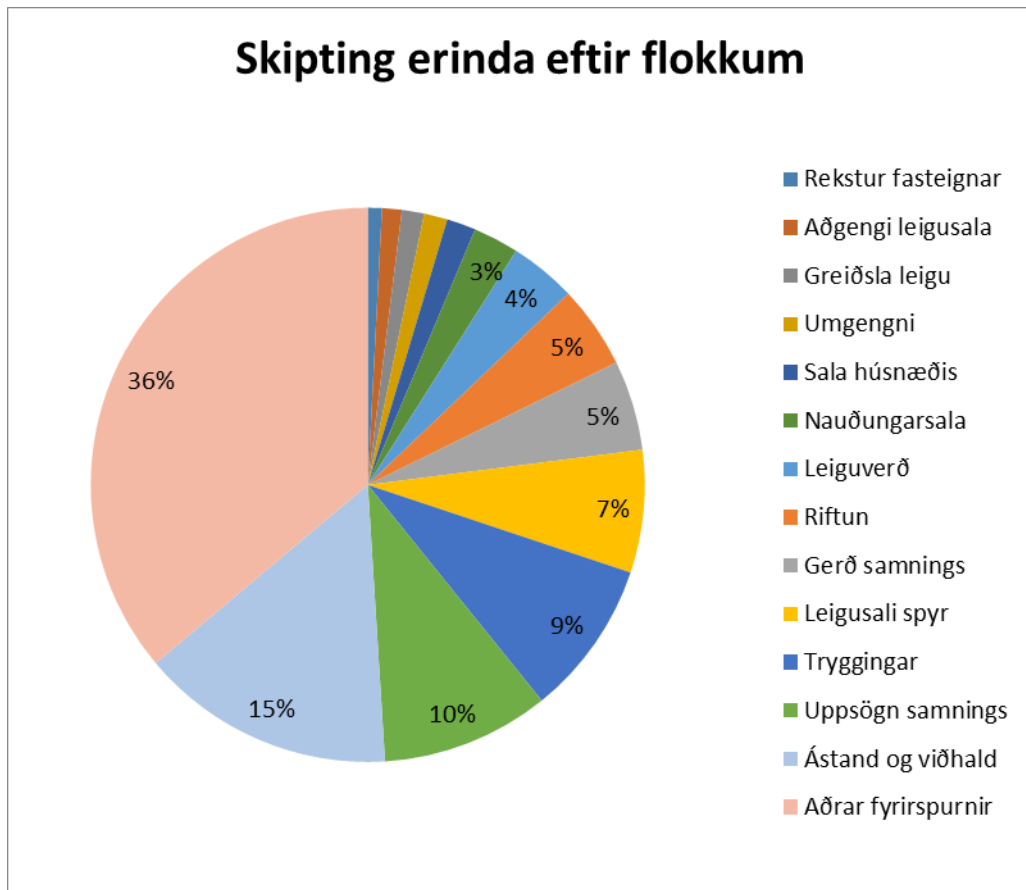
HVERNIG Hafa LEIGJENDUR SAMBAND?

Algengast er að erindi berist Leigjendaaðstoðinni símleiðis, en einnig er töluvert um að leigjendur komi á skrifstofuna en hún er opin alla virka daga frá kl. 9:00-15:00. Á árinu bárust einnig um 200 erindi með tölvupósti.



UM HVAD ER SPURT?

Erindin sem berast frá leigjendum eru mjög margvísleg og snúa í raun að öllu því sem upp getur komið við gerð og framkvæmd leigusamnings. Þannig hafa leigjendur t.a.m. samband áður en samningur er gerður til að spyrja um ákveðin atriði samningsins, meðan á samningstíma stendur til að kanna rétt sinn í ágreiningsmálum, og eftir að samningi lýkur vegna endurgreiðslu trygginga eða ágreinings sem enn er til staðar. Á töflunni hér að neðan má sjá nánari flokkun erinda sem bárust á árinu:



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.

Stærsti flokkurinn er þó „aðrar fyrirspurnir“ en í þann flokk falla ýmis erindi sem ekki eiga beint heima í neinum hinna flokkanna. Má þar til dæmis nefna fyrirspurnir um markaðsaðstæður á leigumarkaði, um starfsemi Leigjendaaðstoðarinnar, fyrirspurnir um húsaleigubætur, kærunefnd húsamála, framkvæmd útburðar, þinglýsingu o.s.frv.

HEIMASÍÐAN

Leigjendaaðstoðin heldur úti sérstakri heimasíðu, www.leigjendur.is.

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 vilji leigjendur leita eftir fordæmum. 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 leiguhúsnæðis, um lok leigusamnings og skil á leigugeign o.s.frv. Á síðunni er einnig að finna fréttir af starfsemi Leigjendaaðstoðarinnar auk álita, erinda og umsagna sem Leigjendaaðstoðin hefur sent frá sér. Þó er reynt að hafa umfjöllun á síðunni eins „tímalausa“ og hægt er, þannig að upplýsingar þar séu fræðilegar, fremur en fréttatengdar og síðan haldi þannig gildi sínu sem upplýsingaveita fyrir leigjendur.



SPURT OG SVARAÐ

Eins og áður sagði er á heimasíðunni ítarlegur „spurt- og svarað“-kafla þar sem leitast er við að veita svör við algengum spurningum. Hér á eftir má sjá nokkur dæmi um spurningar og svör en á síðunni er einnig að finna ítarlegri upplýsingar um neðangreind atriði:

Á ég að borga einhverja leigu fyrirfram?

Hægt er að semja um fyrirframgreiðslu húsaleigu. Ef fyrirframgreiðslan er meira en þrjú mánuðir á leigjandi þó kröfu á að leigutíminn verði þrefaldur sá tími sem greitt er vegna, ef fyrirframgreiðslan er þannig fjögurra mánaða leiga getur leigjandi krafist þess að leigutíminn sé eitt ár jafnvel þó samið hafi verið um styttri leigutíma. Leigjandi þarf þó að setja fram slíka kröfu við leigusala innan tveggja mánaða frá greiðslu. Í slíku bréfi skal leigjandi jafnframt gefa leigusala kost á að endurgreiða þá fyrirframgreiðslu sem er umfram þrjú mánuði með dráttarvöxtum og fellur þessi réttur leigjanda þá niður, ef endurgreiðslan fer fram innan tíu daga. Ef leigjandi leggur jafnframt fram tryggingu í formi peninga, tryggingarfjár, má leigusali ekki fara fram á fyrirframgreiðslu fyrir meira en eins mánaðar leigufjárhæð.

Hvað má tryggingin vera há?

Nokkuð er spurt um þetta atriði en í raun fer það eftir því hvaða tryggingarform er notað. Ef trygging er í formi bankaábyrgðar, sjálfskuldarábyrgðar, eða öðru formi sem aðilar koma sér saman um er í raun ekkert hámark og fjárhæð tryggingarinnar fer aðeins eftir samkomulagi aðila. Ef hins vegar tryggingin er í formi tryggingarfjár, sem leigusali varðveitir meðan á leigutíma stendur, þá má tryggingin ekki vera hærri en þriggja mánaða húsaleiga. Ef húsaleiga er þannig 200.000 kr. á mánuði má tryggingarfé mest vera 600.000 kr. Ef trygging er svo í þessu formi, þ.e. fé sem leigusali varðveitir þá má ekki fara fram á hærri fyrirframgreiðslu á leigu en sem nemur leigu eins

mánaðar. Í dæminu hér að framan er því mest heimilt að krefja leigjanda um 600.000 kr. í tryggingarfé og 200.000 í fyrirframgreidda leigu. Sé hins vegar notast við annað form tryggingar eru í raun engin fjárhæðarmörk á fyrirframgreiðslu, nema að því leyti að leigjandi öðlast leigurétt í þrefaldan þann tíma sem hann greiddi fyrirfram.

Má ég breyta einhverju í íbúðinni?

Nei, almennt má það ekki. Leigjanda er ekki heimilt að ráðast í framkvæmdir eða breytingar á leiguhúsnæði nema með samþykki leigusala og þá þarf einnig að semja um hvað verði um endurbæturnar þegar leigjandi flytur út, þ.e. hvort leigusali muni borga eitthvað fyrir þær o.s.frv. Ef ekki er samið um neitt slíkt eignast leigusalinn endurbæturnar við skil eignarinnar án þess að hann þurfi að greiða sérstaklega fyrir, nema hann krefjist þess að leigjandinn komi eigninni í upprunalegt horf. Ef leigjandi tekur með sér innréttingar eða annað slíkt sem hann hefur komið fyrir í íbúðinni þarf hann að gæta þess að koma húsnæðinu í sama ástand og það var áður.



Hvað get ég gert ef nágrannarnir eru með ólæti og valda mér óþægindum?

Kvartaðu skriflega við leigusala. Í húsaleigulögum er gert ráð fyrir að leigjendur leiti til leigusala valdi aðrir íbúar í húsinu ónæði eða brjóti gegn reglum laga um fjöleignarhús. Þetta er eðlileg regla þar sem eigandi húsnæðis/leigusali á aðild að húsfélagi en leigjandi ekki og því er auðveldara fyrir leigusalann að koma á framfæri kvörtunum og knýja á um úrræði í samræmi við lög um fjöleignarhús. Vanræki leigusali að bregðast við getur það svo skapað leigjanda rétt til riftunar.

Hvað verður um trygginguna þegar ég er flutt/ur út?

Ef leigjandi hefur lagt fram tryggingarfé sem leigusali varðveitir á leigutímanum á leigusali að láta vita eins fljótt og hægt er hvort hann ætlar að gera kröfu í tryggingarféð. Sé það ekki gert á hann að skila leigjanda fénu ásamt verðbótum. Leigusali má aldrei halda tryggingarfé lengur en í tvo mánuði frá skilum húsnæðis án þess að gera kröfu í það. Annars konar trygging, eins og sjálfskuldarábyrgð þriðja aðila eða bankaábyrgð, fellur niður þegar tveir mánuðir eru liðnir frá skilum húsnæðisins nema leigusali hafi gert kröfu sem fellur undir trygginguna, þ.e. vegna skemmda á húsnæðinu eða leiguvanskila.

ÁLIT KÆRUNEFNDAR

Á heimasíðunni eru einnig birtar reifanir, eða útdrættir, úr þeim málum sem komið hafa fyrir kærunefnd húsamála allt frá árinu 2007 og varða leigu á íbúðarhúsnæði. Um rúmlega áttatíu mál er að ræða en leigjendur geta sér að kostnaðarlausu lagt mál fyrir nefndina en hún er vistuð hjá velferðarráðuneytinu. Hér á eftir má sjá dæmi um mál sem hafa komið til meðferðar nefndarinnar:

Leigjandi leitaði til nefndarinnar og vildi að nefndin gæfi álit sitt á því hvort honum hefði verið heimilt að rifta ótímabundnum leigusamningi. Einnig fór leigjandinn fram á afslátt af leigugreiðslum og endurgreiðslu tryggingafjár. Atvik voru að sögn leigjanda

(leigusali svaraði engu fyrir nefndinni) þau að stuttu eftir að flutt var inn í íbúðina varð vart við leka, sem svo ágerðist uns hann varð svo mikill að hafa þurfti flát út um öll gólf til að taka við vatninu. Rakaskemmdir hafi verið í öllum loftum, innbú legið undir skemmdum og einnig hafi bitar hrunið úr loftinu. Máli sínu til stuðnings lagði leigjandinn fram myndir sem sýndu ástand íbúðarinnar. Í málinu lá einnig fyrir úttekt byggingarfulltrúa um að íbúðin væri vart íbúðarhæf. Þrátt fyrir ítrekaðar kvartanir við leigusala fór engin viðgerð fram og því rifti leigjandinn samningnum, en áður hafði hann reynt að semja við leigusala um uppsögn hans. Á grundvelli alls þessa var það mat nefndarinnar að riftun hefði verið heimil. Jafnframt var það álit nefndarinnar að leigjandinn ætti rétt á afslætti sem næmi tveggja mánaða leigu og endurgreiðslu tryggingarfjár.

Ágreiningur var um hvort leigjanda hefði verið heimilt að rifta leigusamningi og eins um það hvort hann ætti rétt á að fá tryggingarfé endurgreitt. Atvik voru þau að vatnsrör sprakk í íbúðinni og nokkrum vikum síðar lýsti leigjandinn yfir riftun, en meðal gagna í málinu var yfirlýsing frá tryggingafélagi þar sem kom fram að vegna tjónsins hefði íbúðin verið óíbúðarhæf í þrjá mánuði. Leigusali hélt því hins vegar fram að hægt hefði verið að búa í húsinu eftir að það hefði verið þurrkað og því væru skilyrði riftunar ekki fyrir hendi. Nefndin taldi ljóst að húsnæðið hafi verið óíbúðarhæft frá því tjónið varð og því hefði leigjandinn átt rétt á að rifta samningnum. Jafnframt hafi leigjanda ekki verið skylt að borga leigu frá þeim degi sem tjónið varð. Var leigusala því gert að endurgreiða tryggingarféð með verðbótum.



Í málinu gerðu aðilar með sér tímabundinn leigusamning til eins árs. Leigjandi taldi sig verða fyrir miklu ónæði og óþægindum af völdum nágranna sinna sem einnig voru leigjendur hjá sama leigusala. Að sögn leigjanda var mikið um partý og slæma umgengni annarra í húsinu. Leigjandi hélt því fram að hann hefði kvartað margsinnis en leigusali hafði aðeins mótttekið eina kvörtun og brugðist við í kjölfarið. Leigjandi hringdi aldrei á lögregluna vegna ónæðisins og engar skriflegar kvartanir voru sendar leigusala. Leigjandinn vildi rifta leigusamningnum vegna ónæðis annarra íbúa en kærunefndin taldi að leigjandinn hefði ekki sýnt fram á að hann hefði orðið fyrir slíkum óþægindum að afnotum eða heimilisfriði hans hafi verið raskað. Leigjanda var því óheimilt að rifta leigusamningnum.

SAMSKIPTI VIÐ STJÓRNVÖLD OG HAGSMUNABARÁTTA

Jafnframt því að sinna ráðgjöf fyrir leigjendur og halda úti heimasíðunni, en um þau atriði er fjallað í samningi Neytendasamtakanna við velferðarráðuneytið, hefur Leigjendaaðstoðin sinnt ákveðinni hagsmunabaráttu fyrir leigjendur. Á árinu var t.a.m. sent erindi til velferðarráðuneytisins um nauðsyn þess að koma á fót eftirliti með aðilum sem stunda útleigu í atvinnuskyni. Einnig var Reykjavíkurborg send fyrirspurn um verkefni byggingarfulltrúa.

Þá sendi Leigjendaaðstoðin umsögn um tillögu til þingsályktunar um bráðaaðgerðir til að efla leigumarkað og í kjölfarið mætti stjórnandi Leigjendaaðstoðarinnar á fund velferðarnefndar Alþingis til að gera nánar grein fyrir umsögninni.

Jafnframt átti Leigjendaaðstoðin fulltrúa í samvinnuhópi um framtíðarskipan húsnæðismála en vinna þess hóps er nú á lokastigum.

SAMSKIPTI VIÐ FJÖLMIÐLA



Á árinu var fjallað um Leigjendaaðstoðina u.þ.b. sextíu sinnum í fjölmiðlum, og var þar jafnt um að ræða útvarps- og sjónvarpsfréttir, umfjöllun í umræðuþáttum og blaðaskrif. Jafnframt fékk Leigjendaaðstoðin töluverða umfjöllun í Neytendablaðinu, en þar var bæði fjallað um einstök kvörtunarmál, erindi og umsagnir sem send hafa verið og starfsemina almennt.

HVAÐ ER FRAMUNDAN?

Ljóst er að talsvert skortir á að leigumarkaður á Íslandi sé í eðlilegu jafnvægi, en framboð fjölbreyttra leiguíbúða er ekki nægjanlegt, og verulegur skortur er á húsnæði til langtímaleigu. Draga þarf úr vægi séreignarstefnunnar og auka valkosti í húsnæðismálum en allir ættu að eiga kost á öruggri búsetu óháð efnahag. Þá þarf nauðsynlega að bæta eftirlit með aðilum sem stunda útleigu í atvinnuskyni og í raun að endurskoða ýmsa þætti þess regluverks sem snýr að leigumarkaði. Það er hins vegar jafnljóst að stjórnvöld hafa vilja til að koma á öruggum, heilbrigðum leigumarkaði, og sá vilji hefur raunar verið til staðar í þó nokkurn tíma. Það hefur hins vegar skort nokkuð á að aðgerðir séu í samræmi við þessi markmið en vonandi verður bætt úr á nýju ári, enda ljóst að leigumálin hafa verið í brennidepli undanfarið.



Á því tveimur og hálfu ári sem Leigjendaaðstoðin hefur verið starfrækt hafa henni borist tæplega 4.000 erindi. Það er því ljóst að rík þörf er fyrir þjónustuna og leigjendum er mikilvægt að hafa aðgang að upplýsingum og leiðbeiningum um rétt sinn og skyldur. Eins og áður sagði gildir samningur Neytendasamtakanna við velferðarráðuneytið um rekstur þjónustunnar aðeins út árið 2014, en vonir standa til að samningurinn verði framlengdur eftir þann tíma.

Reykjavík, 14. janúar 2014,
Hildigunnur Hafsteinsdóttir