

LEIGJENDAÆSTOÐ NEYTENDASAMTAKANNA



ÁRSSKÝRSLA 2014

Efnisyfirlit

LEIGJENDAADSTOÐIN	3
Hvað gerir Leigjendaaðstoðin?	3
GRÍÐARLEG FJÖLGUN ERINDA ÁRIÐ 2014	4
Hverjir höfðu samband?	5
Hvernig hafa leigjendur samband?	6
UM HVAD ER SPURT?	6
HEIMASÍÐAN	8
Spurt og svarað	8
Hvenær þarf ég að borga leiguna?	8
Þarf ég að gera skriflegan samning?	9
Hver á að borga rekstrarkostnað vegna eignarinnar?	9
Hvort er betra að gera tímabundinn eða ótímabundinn leigusamning?	9
Get ég búið áfram í húsnæðinu þó leigusamningi sé lokið?	9
Hvað verður um mig ef leiguhúsnæðið er selt?	10
Álit kærunefndar húsamála og dómar	10
Endurgreiðsla tryggingarfjár	10
Skemmdir á húsnæði	11
Köttur í leiguíbúð	11
HVAÐ ER FRAMUNDAN?	12

LEIGJENDAADSTOÐIN

Frá vori 2011 hefur verið í gildi þjónustusamningur milli Neytendasamtakanna og velferðarráðuneytisins um að samtökin sjái um rekstur sérstakrar leigjendaaðstoðar, þar sem leigjendur íbúðarhúsnæðis geta m.a. fengið upplýsingar um lagalega stöðu sé uppi ágreiningur milli leigjanda og leigusala. Núgildandi samningur samtakanna og ráðuneytisins gildir út árið 2015.

Símatími fyrir leigjendur er eftir hádegi, frá kl. 12:30 til 15:00, á mánudögum, þriðjudögum og fimmtudögum, en símatíminn var lengdur töluvert á nýliðnu ári. 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 töluvert er um að leigjendur nýti sér þann kost og komi við á skrifstofunni. Einnig geta leigjendur kynnt sér heimasíðu Leigjendaaðstoðarinnar, www.leigjendur.is.

Starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar á árinu voru Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, stjórnandi þjónustunnar, Hrannar Már Gunnarson meistaranemi í lögfræði, en hann tók við af Helenu Davidsen sem lét af störfum á fyrri hluta ársins, og Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi í móttöku. Allir þessir starfsmenn sinna jafnframt öðrum verkefnum fyrir Neytendasamtökin, en gera má ráð fyrir að vinna vegna Leigjendaaðstoðarinnar nemi tæpu stöðugildi.

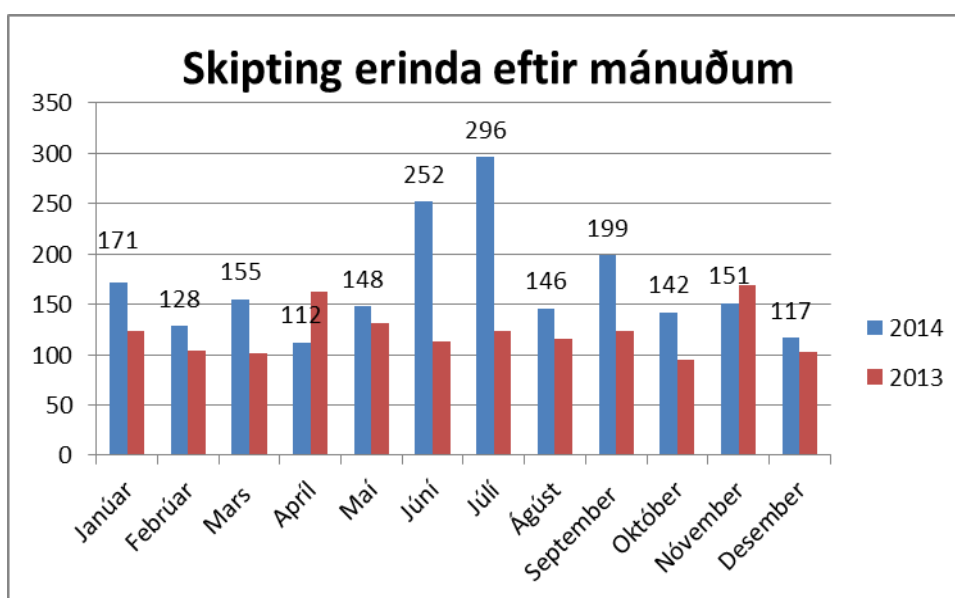
Hvað gerir Leigjendaaðstoðin?

Fyrst og fremst er tilgangurinn með þjónustunni sá að leigjendur geti fengið upplýsingar um réttindi sín og skyldur, leiðbeiningar um næstu skref í samskiptum við leigusala, leiðbeiningar við bréfaskriftir og upplýsingar um lagalega stöðu sína. Jafnframt fá þeir aðstoð, sé þess þörf, við að vísa málum til kærunefndar húsamála.

Dugi þessi ráðgjöf ekki til þess að leigjandi og leigusali nái samkomulagi sín á milli getur það svo leitt til þess að Leigjendaaðstoðin tekur að sér ákveðna milligöngu í þeim tilgangi að koma á sáttum, en fyrst og fremst er það gert þegar leigusali er fyrirtæki, en ekki einstaklingur. Á árinu vann Leigjendaaðstoðin í tólf slíkum málum. Þá eru ótalin önnur verkefni Leigjendaaðstoðarinnar, eins og rekstur heimasíðu og gerð erinda og umsagna, en nánar verður fjallað um þau síðar í skýrslunni.

GRÍÐARLEG FJÖLGUN ERINDA ÁRIÐ 2014

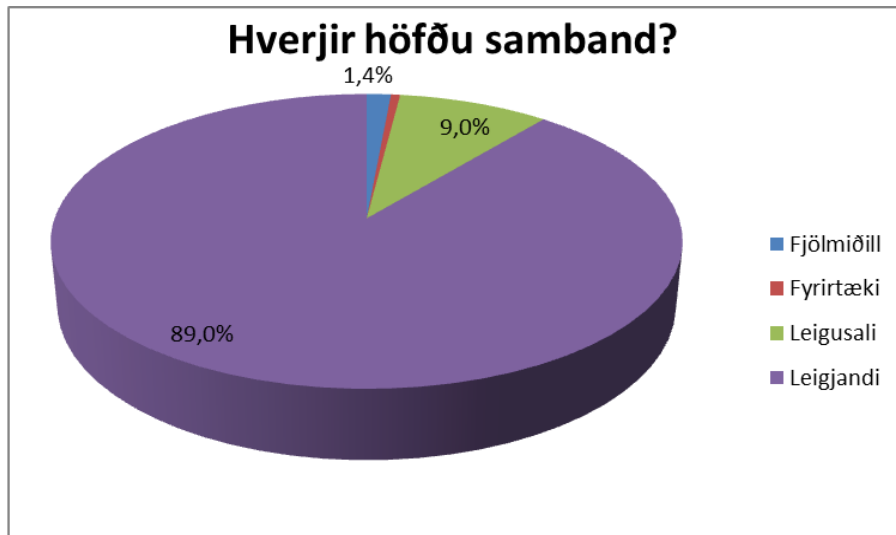
Á árinu bárust Leigjendaaðstoðinni alls 2.017 erindi og eru erindin þá orðin um 6.000 á starfstíma Leigjendaaðstoðarinnar. Erindum fjölgaði um 37,5% miðað við árið 2013, en það ár voru erindin 1.467. Að meðaltali voru erindin því um 168 á mánuði, samanborið við 122 árið áður. Í töflunni hér að neðan má sjá skiptingu erinda eftir mánuðum árin 2013 og 2014. Eins og sjá má var langmest að gera í júní og júlí, en í júlímánuði barst að meðaltali 21 erindi á dag, á símatíma Leigjendaaðstoðarinnar.



Engin einhlít skýring er á þessari miklu fjölgun erinda, en árin á undan hafði fjöldi þeirra verið nokkuð stöðugur. Er þó víst að margt spilar inn í; t.a.m. er Leigjendaaðstoðin orðin nokkuð þekkt meðal almennings, auk þess sem máttur samfélagsmiðlana er mikill og leigjendur duglegir að benda hver öðrum á þjónustuna. Þá hafa leigumál verið meira í umræðunni undanfarin misseri og leigjendur orðnir meðvitaðri um rétt sinn en áður. Hins vegar vantar enn upp á heildstæðar rannsóknir á leigumarkaði og þar sem ekki er skylt að láta þinglýsa leigusamningum, og leigugreiðslur og –tekjur eru oft ekki taldar fram til skatts er ekki vitað nákvæmlega hve margir eru á þessum markaði, eða hvað þeir greiða í leigu. Ljóst er þó að þeim hefur fjölgað mikið á undanförunum árum og því jafnljóst að þörfin fyrir þjónustu af þessum toga er afar rík.

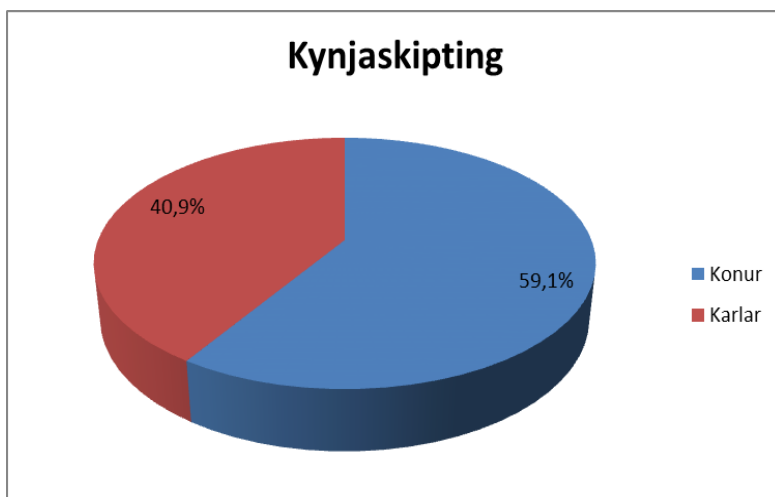
Hverjir höfðu samband?

Þjónusta Leigjendaaðstoðarinnar er opin öllum leigjendum íbúðarhúsnæðis, þeim að kostnaðarlausu, og ekki er gerður áskilnaður um aðild að Neytendasamtökunum. Af töflunni má sjá hverjir höfðu samband á árinu



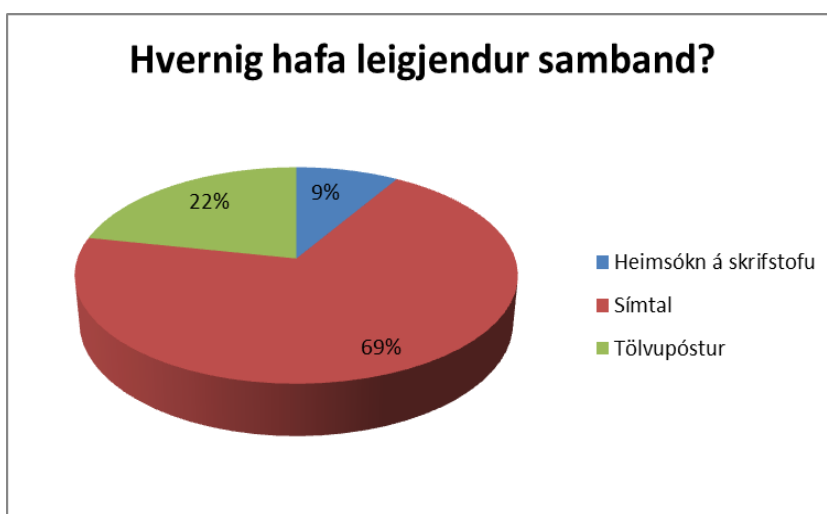
Þjónustan er vitaskuld ætluð leigjendum íbúðarhúsnæðis, en hvorki leigjendum atvinnuhúsnæðis né leigusölum. Þrátt fyrir það er nokkuð um að leigusalar hafi samband til að fá upplýsingar um lagalegar skyldur sínar og réttindi, en á árinu bárust 181 erindi frá leigusölum. Í þeim tilvikum hafa leigusalar 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 svo aftur til góða.

Sem fyrr voru svo mun fleiri konur (1192) en karlar (825) sem settu sig í samband við Leigjendaaðstoðina á árinu. Konur hafa alltaf haft vinninginn hvað þetta varðar, og hefur verið nokkuð mikill munur á kynjunum. Ekki hefur verið skoðað sérstaklega hvað veldur þessum mikla kynjamun, en einstæðir foreldrar eru nokkuð stór hópur leigjenda og einhleypar konur því væntanlega stærri hópur leigjenda en karlar, og einnig getur verið að þær séu einfaldlega duglegri en karlarnir að spyrjast fyrir og leita réttar síns.



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 439 erindi í tölvupósti.



UM HVAÐ ER SPURT?

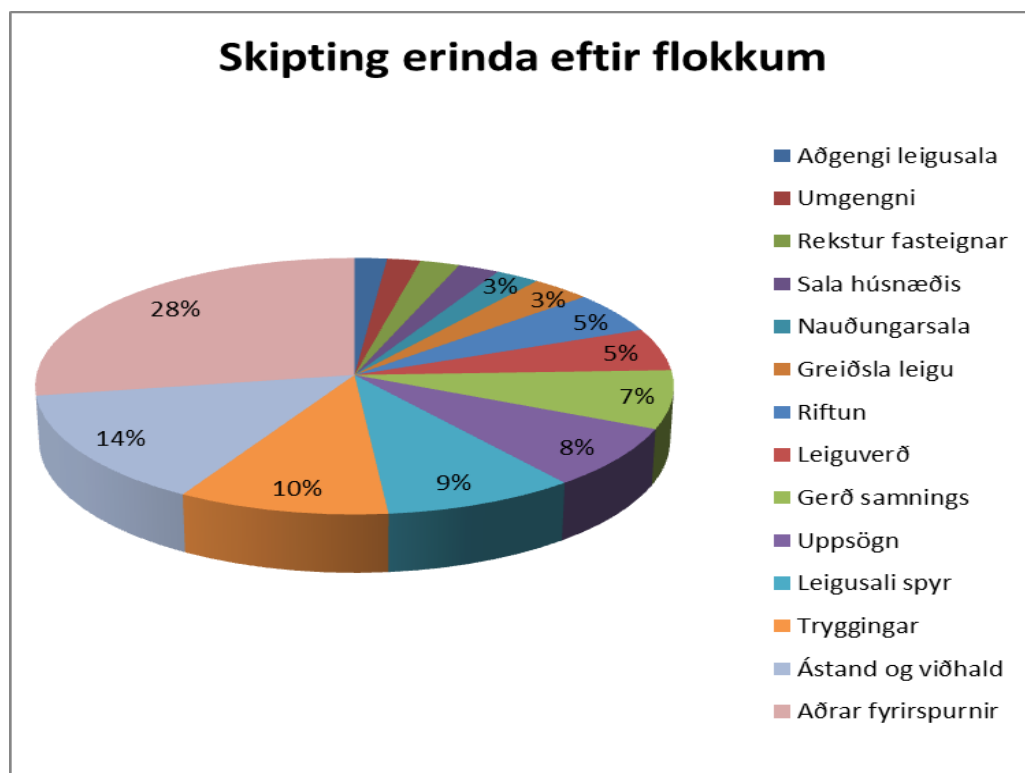
Erindin sem berast frá leigjendum eru afar margvísleg og snúa í raun að öllu því sem upp getur komið við gerð og framkvæmd leigusamnings. Þannig hafa leigjendur t.a.m. samband áður en samningur er gerður til að spyrja um ákveðin atriði samningsins, meðan á samningstíma stendur til að kanna rétt sinn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

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? Á leigjandi að mála þegar hann flytur út?

Þá er mikið spurt um tryggingar enda að mörgu að hyggja í þeim efnum. Í hvaða formi á trygging t.a.m. að vera? Hver er munurinn á tryggingu og fyrirframgreiðslu? Hvenær má leigusali ganga í tryggingarfé? Hvenær þarf að skila tryggingarfé eftir að leigutíma lýkur? Á tryggingarfé að bera vexti?

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, kærufnd húsamála, framkvæmd útburðar, þinglýsingu o.s.frv.

Á töflunni hér að neðan má sjá nánari flokkun erinda sem bárust á árinu en hlutfallsleg skipting milli flokka er nokkuð svipuð og verið hefur.



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 og úrlausnum dómstóla en á síðunni er hægt að leita að álitum og dómum 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 leiguhúsnaðis, um lok leigusamnings og skil á leigueign o.s.frv. Á síðunni er einnig að finna fréttir af starfsemi Leigjendaaðstoðarinnar auk álita, erinda og umsagna sem Leigjendaaðstoðin hefur sent frá sér, en á árinu voru t.a.m. sendar tvær umsagnir við lagafrumvörp sem voru til meðferðar Alþingis og vörðuðu leigjendur sérstaklega. Þannig sinnir Leigjendaaðstoðin ákveðinni hagsmunabaráttu fyrir leigjendur, samhliða leiðbeiningum og upplýsingagjöf. 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. Enn sem komið er er allt efni síðunnar einungis aðgengilegt á íslensku en vonir standa til þess að hægt verði að bæta úr því á nýju ári, enda töluvert um að innflytjendur, sem ekki hafa enn fullkomið vald á íslensku, leiti til Leigjendaaðstoðarinnar.



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:

Hvenær þarf ég að borga leiguna?

Leigu á að greiða fyrirfram fyrir hvern mánuð, fyrsta dag hvers mánaðar (fyrsta virka dag ef hinn fyrsta ber upp á frídegi). Aðilum er þó heimilt að semja um aðra gjalddaga en sé það ekki gert er þetta reglan. Ef leigjandi greiðir ekki leigu innan sjö daga frá gjalddaga getur leigusali krafist dráttarvaxta og eins geta slík vanskil leitt til þess að leigusali rifti samningnum. Þá er eðlilegt að í leigusamningi sé kveðið á um hvernig skuli borga leiguna, þ.e. leggja hana inn á bankareikning, greiða með greiðsluseðli frá banka o.s.frv.



þarf ég að gera skriflegan samning?

Samkvæmt húsaleigulögum á leigusamningur að vera skriflegur og auðvelt er að nálgast eyðublöð sem æskilegt er að nota. Ef ekki er gerður skriflegur leigusamningur heldur einungis munnlegur er samningur þó í gildi og litið er svo á að aðilar hafi gert með sér ótímabundinn leigusamning og öll ákvæði laganna gilda um slíkan samning. Ef aðilar semja um einhver frávík frá lögnum er því nauðsynlegt að gera skriflegan samning, og eins þarf samningur að vera skriflegur standi til að þinglýsa honum, en það er t.a.m. nauðsynlegt til að sækja um húsaleigubætur.

Hver á að borga rekstrarkostnað vegna eignarinnar?

Þumalputtareglan er sú að leigjandi borgar fyrir daglegan rekstur, en leigusali fyrir viðhald og framkvæmdir. Samkvæmt lögnum skal leigjandi greiða kostnað vegna vatns, rafmagns, húshitunar og allan sameiginlegan kostnað við umhirðu sameignar, vegna þrifa á sameign, hitunar, lýsingar og vatnsnotkunar. Leigusali skal hins vegar greiða til húsfélags kostnað sem kemur til vegna sameiginlegs viðhalds og endurbóta. Þá skal leigusali greiða fasteignagjöld og tryggingaiðgjöld vegna fasteignarinnar. Heimilt er að semja um aðra skiptingu á rekstrarkostnaði en lögin kveða á um en það þarf þá að koma skýrt fram í samningi hvernig skiptingin eigi að vera. Ef leigusali greiðir einhvern kostnað sem leigjandi hefði átt að greiða vegna rekstrar á eigninni getur hann innheimt þann kostnað hjá leigjanda með næstu leigugreiðslu. Hafi leigjandi svo greitt eitthvað sem leigusali átti að greiða getur hann dregið þann kostnað frá næstu leigugreiðslu. Ef ráðist er í framkvæmdir sem leiða til lægri rekstrarkostnaðar fyrir leigjanda er leigusala svo heimilt að hækka leiguna um allt að helmingi þeirrar lækkunar.

Hvort er betra að gera tímabundinn eða ótímabundinn leigusamning?

Það fer nú alveg eftir því hvað fólk vill og hvað semst um, en mun algengara er að leigusamningar séu tímabundnir. Helsti munurinn er sá að tímabundnum samningi lýkur á umsömdum tíma án þess að aðilar þurfi að gera nokkuð, eins og að senda uppsögn. Almenn er ekki hægt að segja tímabundnum samningi upp á leigutímanum nema sérstaklega sé samið um það í upphafi. Ótímabundinn samningur byrjar hins vegar á ákveðnum degi en ekki er tekið fram hvenær honum lýkur. Leigjandi getur sagt slíkum samningi upp með sex mánaða fyrirvara.

Get ég búið áfram í húsnæðinu þó leigusamningi sé lokið?

Meginreglan er auðvitað sú að þegar samningi lýkur á leigusali rétt á að leigjandi yfirgefi húsnæðið og getur hann gripið til ráðstafana til að koma honum úr húsnæðinu sé það ekki gert. Hins vegar á leigutaki forgangsrétt á áframhaldandi leigu, sé á annað borð fyrirhugað að leigja eignina áfram út, að ákveðnum skilyrðum uppfylltum. Algert grundvallarskilyrði er, vilji leigjandi búa áfram í íbúðinni, að tilkynna leigusala það

skriflega og með sannanlegum hætti, a.m.k. þremur mánuðum áður en samningurinn rennur út. Ef leigjandi býr áfram í eigninni í tvo mánuði eftir að samningi eða uppsagnarfresti lýkur og leigusali skorar ekki á hann að rýma húsnæðið á þeim tíma getur leigjandi krafist þess að leigusamningur framlengist ótímabundið. Leigusali getur gert sams konar kröfu gagnvart leigjanda.

Hvað verður um mig ef leiguhúsnæðið er selt?

Leigusali má alveg selja leiguhúsnæðið án samþykkis leigjanda. Nýr eigandi húsnæðisins tekur hins vegar við samningnum og tekur við réttindum og skyldum leigusala gagnvart leigjanda. Almennt á staða leigjanda því ekki að breytast neitt þó húsnæðið sé selt. Um gjaldþrot og nauðungarsölu leiguhúsnæðis geta þó gilt önnur sjónarmið.

Álit kærunefndar húsamála og dómar

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 u.p.b. 110 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 á árinu:



Endurgreiðsla tryggingarfjár

Aðilar gerðu með sér tímabundinn leigusamning og átti honum að ljúka 25. júní 2014. Í janúar ákvað leigjandinn hins vegar að kaupa íbúð og var samkomulag með aðilum um að leigjandi flytti út í kringum mánaðamótin janúar/febrúar en greiddi leigu út febrúarmánuð. Eftir þann tíma gekk hins vegar illa að ná í leigusala og fá hann til að endurgreiða tryggingarféð, 480.000 kr. Nefndin taldi ljóst að samkomulag hefði komist á varðandi uppögn samningsins. Þá lægi ekkert fyrir um að leigjandinn skuldaði leigu og leigusali hafði ekki gert kröfu í tryggingarféð innan tveggja mánaða frá skilum húsnæðisins. Þá var því ekki haldið fram að leigjandi hefði valdið einhverjum skemmdum á íbúðinni. Var það því niðurstaða nefndarinnar að leigusali skyldi endurgreiða tryggingarféð með verðbótum.

Skemmdir á húsnæði

Aðilar voru ósammála um hversu langur uppsagnarfrestur væri á ótímabundnum leigusamningi sem þeir höfðu gert, en leigjandi þurfti að flytja út með skömmum fyrirvara. Þannig taldi leigjandinn að uppsagnarfresturinn væri einn mánuður en leigusali að hann væri sex mánuðir og því hefði leigjandinn átt að borga leigu í uppsagnarfresti. Leigusali hélt því einnig fram að leigjandinn hefði valdið skemmdum á innréttingu og gluggakistu auk þess sem þurft hefði að þrifa íbúðina. Því neitaði leigusali að endurgreiða tryggingarféð, að upphæð 225.000 kr. Kærunefndin taldi að um íbúð, en ekki herbergi, væri að ræða og leit í því samhengi til þess að í rýminu væri salerni og eldhús. Því væri uppsagnarfrestur leigusamningsins sex mánuðir en ekki einn eins og verið hefði væri um herbergi að ræða. Hins vegar þyrfti að líta til þess að leigusala bæri að koma íbúðinni aftur í útleigu eins fljótt og hann gæti og takmarka þannig tjón sitt, en vitað væri að mikil eftirspurn væri eftir íbúðum af þessu tagi. Engin svör höfðu borist frá leigusala varðandi það hvort nýr leigjandi væri fluttur inn og var það túlkað honum í óhag. Taldi nefndin því að leigusala væri óheimilt að halda eftir tryggingarfé vegna þessa en lögin gera ekki ráð fyrir að leigusali geti átt rétt á tvöföldum leigugreiðslum, þ.e. bæði frá nýjum leigjanda og eldri leigjanda meðan á uppsagnarfresti stendur. Hvað varðaði hinar meintu skemmdir leit nefndin til þess að engin úttekt hefði farið fram á húsnæðinu og þar sem leigjandinn féllst ekki á að hafa valdið skemmdum væri það ósannað. Var leigusala því gert að endurgreiða allt tryggingarféð ásamt verðbótum



Köttur í leiguíbúð

Leigjandi leitaði til nefndarinnar þar sem hann taldi riftun leigusala á samningnum ólögmeta. Atvik voru þau að leigjandinn var með kött í íbúðinni og rifti leigusali samningnum vegna þess. Kærunefndin leit til þess að þar sem íbúðin, sem var í fjöleignarhúsi, deildi hvorki inngangi né stigagangi með öðrum íbúðum, þyrfti ekki samþykki annarra íbúa fyrir kattahaldi. Þá væri ekki í samningi aðila fjallað um bann við kattahaldi og ekki yrði séð að umgengnisreglur í húsinu bönnuðu slíkt dýrahald. Á grundvelli þessa var leigjandinn ekki talinn hafa brotið gegn samningnum með umræddu kattahaldi og var riftun því ólögmet.

Á árinu voru einnig birtir útdrættir úr þeim dómum sem varðað hafa húsaleigumál á undanförunum árum, en hægt er að leita að ákveðnum málum eftir stikkorðum. Leitast er við að birta öll dómsmál og úrlausnir kærunefndar á heimasíðunni jafnóðum og þau liggja fyrir.

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. Því er mikil þörf á því að efla starfsemi leigufélaga. Þó 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, en húsaleigumál hafa verið mikið í brennidepli undanfarið. Þannig liggja nú fyrir tillögur verkefnisstjórnar um framtíðarskipan húsnæðismála en mikilvægt er að þeim verði hrint í framkvæmd sem fyrst.

Á því þremur og hálfu ári sem Leigjendaaðstoðin hefur verið starfrækt hafa henni borist um 6.000 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 2015, en vonir standa til að samningurinn verði framlengdur eftir þann tíma.

Reykjavík, 19. janúar 2015,
Hildigunnur Hafsteinsdóttir