

# LEIGJENDAADSTOÐ NEYTENDASAMTAKANNA



ÁRSSKÝRSLA 2015



# Efnisyfirlit

LEIGJENDAADSTOÐIN .....	3
Hvað gerir Leigjendaaðstoðin? .....	3
TÆPLEGA 6% AUKNING ERINDA.....	4
Hverjir höfðu samband?.....	5
Hvernig hafa leigjendur samband? .....	6
UM HVAD ER SPURT? .....	6
Dæmi um mál hjá Leigjendaaðstoðinni: .....	8
Skemmdir á leiguhúsnæði? .....	8
Samningsákvæði andstæð lögum .....	8
Fyrst áminning, svo riftun.....	8
Ólögleg uppsögn .....	8
HEIMASÍÐAN .....	9
Fjármagn til þýðinga skortir.....	9
Spurt og svarað .....	9
Hvað ef ég skemmi eitthvað?.....	10
Get ég átt rétt á afslætti af leigunni? .....	10
Hvernig á ég að kvarta við leigusala? .....	10
Á ég að borga hússjóðsgjald? .....	10
Hvenær þarf ég að flytja út?.....	10
Álit kærunefndar húsamála og dómar .....	11
Eins árs uppsagnarfrestur .....	11
Leki í leiguíbúð .....	11
FRAMTÍÐIN Á LEIGUMARKAÐI .....	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 sína sé uppi ágreiningur milli leigjanda og leigusala. Núgildandi samningur samtakanna og ráðuneytisins gildir út árið 2016.

Símatími fyrir leigjendur er eftir hádegi, frá kl. 12:30 til 15:00, á mánudögum, þriðjudögum og fimmtudögum. Auk þess er hægt að hafa samband í tölvupósti, en netfangið er [ns@ns.is](mailto: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](http://www.leigjendur.is).

Starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar á árinu voru Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, stjórnandi þjónustunnar, Hrannar Már Gunnarsson lögfræðingur og Sigurlína Sigurðardóttir fulltrúi í móttöku. Þessir starfsmenn sinna jafnframt öðrum verkefnum fyrir Neytendasamtökin, en gera má ráð fyrir að vinna vegna Leigjendaaðstoðarinnar nemi tæpu stöðugildi.

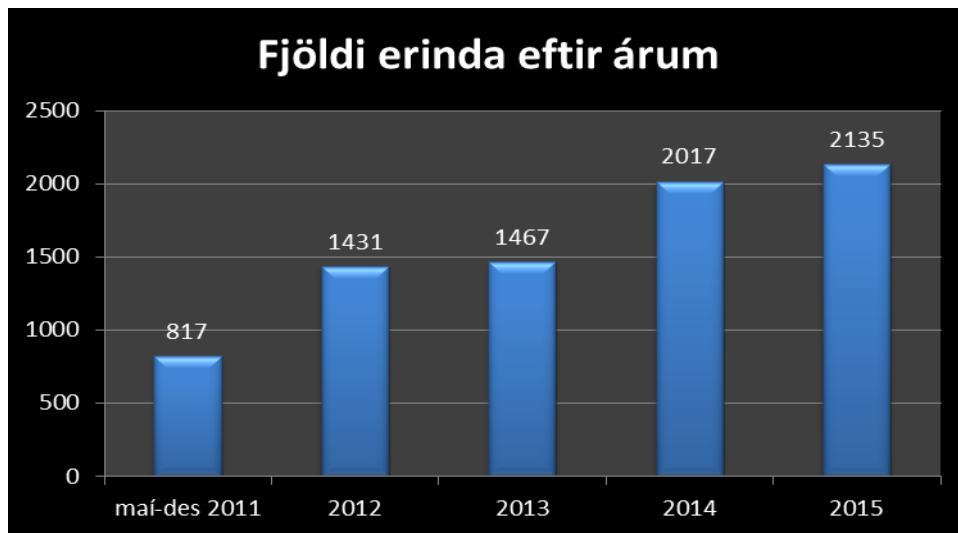
### Hvað gerir Leigjendaaðstoðin?

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.

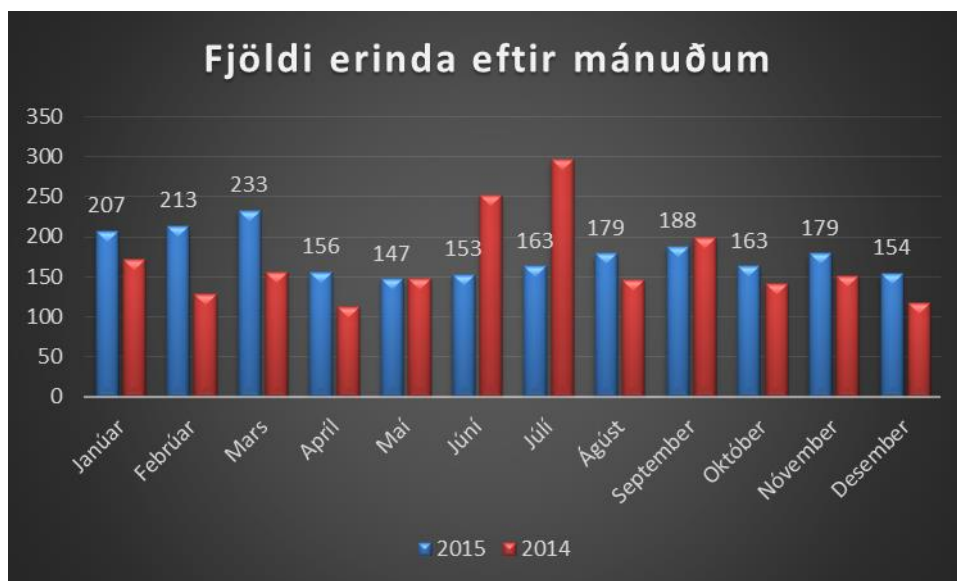
Dugi þessi ráðgjöf ekki til þess að leigjandi og leigusali nái samkomulagi sín á milli getur það svo leitt til þess að Leigjendaaðstoðin tekur að sér ákveðna milligöngu í þeim tilgangi að koma á sáttum, en fyrst og fremst er það gert þegar leigusali er fyrirtæki, en ekki einstaklingur. Á árinu sinnti Leigjendaaðstoðin 19 slíkum málum, en árið áður voru þau aðeins tólf svo um töluverða aukningu er að ræða. Þá eru ótalin önnur verkefni Leigjendaaðstoðarinnar, eins og rekstur heimasíðu og gerð erinda og umsagna, en nánar verður fjallað um þau síðar í skýrslunni.

## TÆPLEGA 6% AUKNING ERINDA

Á árinu bárust Leigjendaaðstoðinni alls 2.135 erindi og eru erindin þá um 8.000 á starfstíma Leigjendaaðstoðarinnar. Erindum fjölgaði um tæp 6% miðað við árið 2014, en það ár var um gríðarlega aukningu að ræða miðað við fyrri ár eins og sjá má af myndinni.

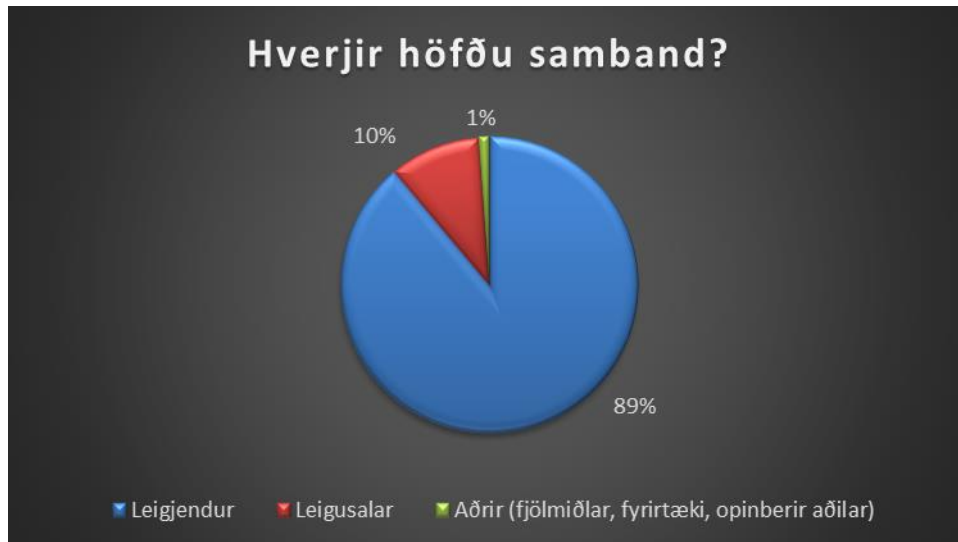


Að meðaltali voru erindin því um 178 á mánuði, samanborið við 166 árið áður. Í töflunni hér að neðan má sjá skiptingu erinda eftir mánuðum árin 2014 og 2015. Álagið var raunar mest fyrri hluta ársins en annars dreifðist álagið mun jafnar en árið 2014 þegar langmest var að gera í júní og júlí.



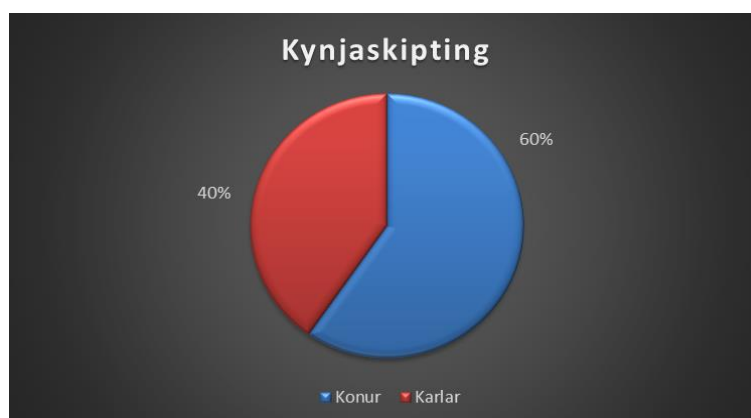
## Hverjir höfðu samband?

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



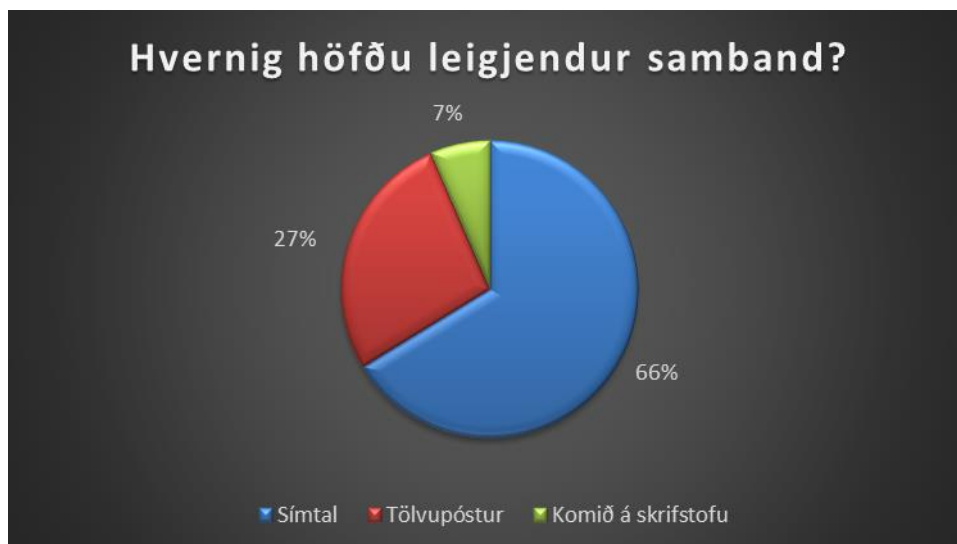
Þjónustan er vitaskuld ætluð leigjendum íbúðarhúsnæðis, en hvorki leigjendum atvinnuhúsnæðis né leigusölum. Þrátt fyrir það er nokkuð um að leigusalar hafi samband til að fá upplýsingar um lagalegar skyldur sínar og réttindi, en á árinu bárust 212 erindi frá leigusölum. Í þeim tilvikum hafa leigusalar 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 mun fleiri konur (1275) en karlar (860) sem settu sig í samband við Leigjendaaðstoðina á árinu. Konur hafa haft vinninginn hvað þetta varðar, og hefur alltaf verið nokkuð mikill munur á kynjunum hvað þetta varðar en ekki hefur verið skoðað sérstaklega hvað veldur þessum mikla kynjamun.



## Hvernig hafa leigjendur samband?

Algengast er að erindi berist Leigjendaaðstoðinni símleiðis (1412), 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 barst einnig 581 erindi í tölvupósti og var þar um töluverða fjölgun að ræða.



## 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.

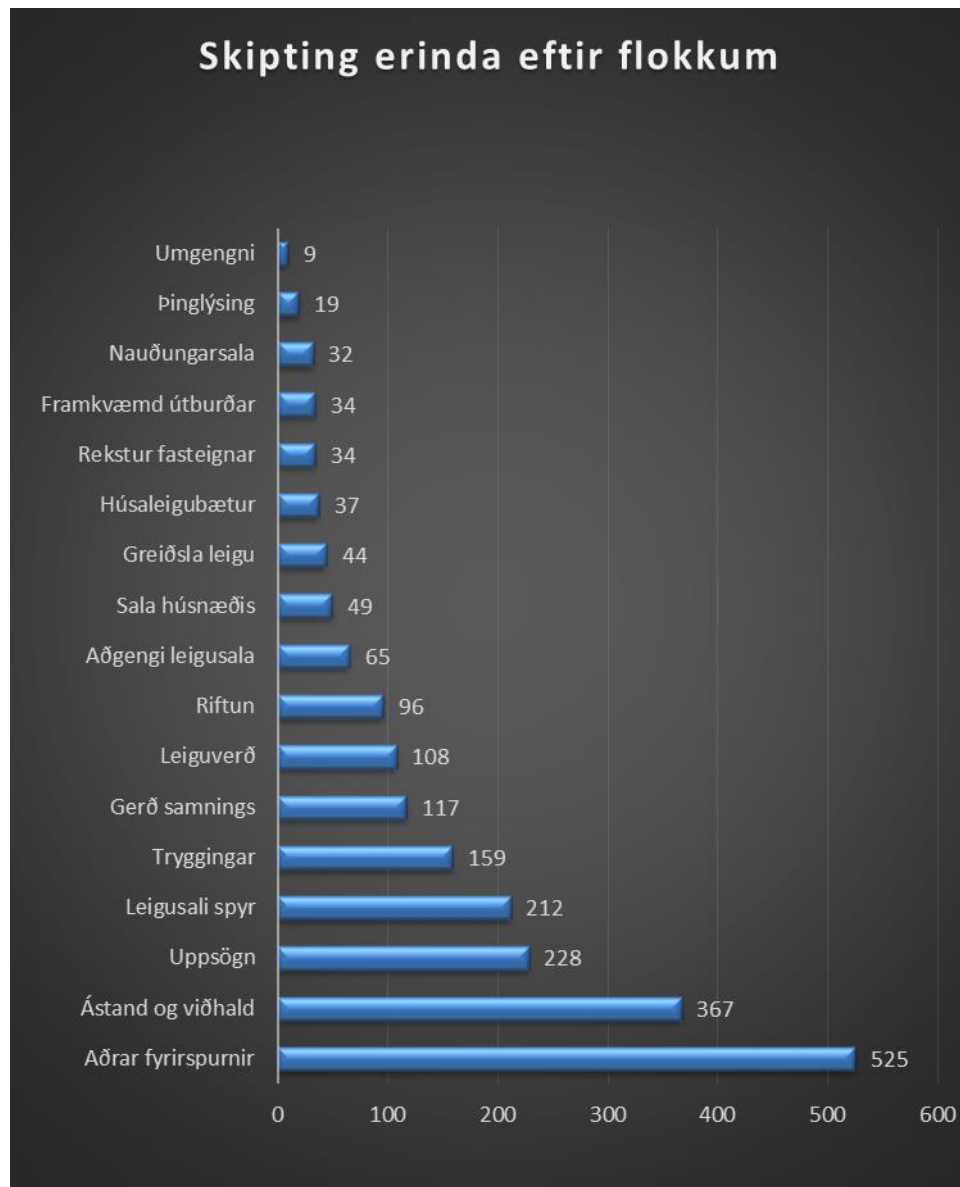
Sem fyrr er algengast að fyrirspurnir leigjenda snúi að viðhaldi og ástandi eignar, og svo uppsögn á leigusamningi, enda geta mörg vafamál risið í þeim efnum. Hvað á t.a.m. að gera ef viðhaldi er ábótavant? Eða ef ástand eignarinnar er óviðunandi? Má leigjandi mála íbúðina eða breyta einhverju í henni? Á leigjandi að mála þegar hann flytur út? Hvernig er best að kvarta?

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 sem fyrr „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 og eftirlit á leigumarkaði, um starfsemi Leigjendaaðstoðarinnar, fyrirspurnir um kærunefnd húsamála, o.s.frv.

Hlutfallsleg skipting erinda í flokka hefur ekki breyst að neinu marki milli ára, en athygli vekur þó, miðað við fyrri ár, hve mörg erindi sem bárust á árinu vörðuðu „aðgengi leigusala“, þ.e. hvort og hvenær leigusali eigi rétt á aðgangi að hinni leigðu eign, hvenær megi sýna hana í tengslum við sölu, hvernig aðgangur leigusala skuli vera vegna viðhaldsframkvæmda o.s.frv.



## **Dæmi um mál hjá Leigjendaaðstoðinni:**

### **Skemmdir á leiguhúsnæði?**

Leigusali neitaði að endurgreiða allt tryggingarféð á grundvelli þess að leigutaki hefði valdið skemmdum á húsnæðinu. Þannig taldi leigusali að leigutaki ætti að greiða fyrir lagfæringar og málun íbúðarinnar, eins og samningur aðila bar með sér. Engin úttekt hafði farið fram í upphafi leigutíma og voru því engin gögn sem sýndu fram á að leigutaki bæri ábyrgð á umræddum skemmdum. Leigusali hafði samband við Leigjendaaðstoðina og eftir að hafa verið kynntar reglur húsaleigulaga varðandi viðhald o.fl. féllst hann á að greiða allt tryggingarféð til baka, enda hluti af lögbundnum viðhaldsskyldum leigusala að mála íbúðir með hæfilegu millibili og ekkert sem benti til þess að leigutakinn hefði valdið hinum umdeildu skemmdum.

### **Samningsákvæði andstæð lögum**

Leigutaki hafði leigt íbúð með ótímabundnum leigusamningi í tæp þrjú ár en fékk þá uppsagnarbréf frá leigusala í desember 2014 þar sem honum var gert að yfirgefa íbúðina 1. febrúar 2015. Leigutakinn leitaði til Leigjendaaðstoðarinnar sem sagði honum að uppsagnarfrestur ótímabundinna húsaleigusamninga um íbúðarhúsnæði væri að lágmarki sex mánuðir og að uppsögn tæki ekki gildi fyrr en fyrsta dag næsta mánaðar eftir að hún væri send. Af þeim sökum væri húsaleigusamningur aðila í gildi til 1. júlí 2015. Í samningi aðila kom þó fram að uppsagnarfrestur væri þrjú mánuðir, en eftir að Leigjendaaðstoðin hafði bent leigusala á að löggin væru ófrávíkjanleg þegar kæmi að íbúðarhúsnæði og að slík samningsákvæði stæðust ekki samþykkti leigusali að samningi aðila væri ekki lokið fyrr en 1. júlí 2015.

### **Fyrst áminning, svo riftun**

Leigutaki leitaði til Leigjendaaðstoðarinnar eftir að leigusali hafði rift leigusamningi vegna meintrar slæmrar umgengni leigutaka og mikils gestagangs á nóttunni. Leigutaki kannaðist hins vegar ekki við að hafa gengið illa um eða að hafa verið með læti að næturlagi. Samkvæmt húsaleigulögum verður leigusali að áminna leigutaka áður en riftun er beitt, en það hafði ekki verið gert. Með vísan til álita kærunefndar húsamála taldi Leigjendaaðstoðin riftun leigusala ekki gilda og samþykkti leigusali því að draga hana til baka.

### **Ólögleg uppsögn**

Leigutaki leitaði til Leigjendaaðstoðarinnar eftir að leigusali hafði rift leigusamningnum og gert honum að yfirgefa húsnæðið innan sjö daga. Leigusali hafði hins vegar ekki vísað til neinna riftunarheimilda húsaleigulaga og var riftunin einungis munnleg. Leigjendaaðstoðin hafði samband við leigusala og útskýrði fyrir honum að riftunin hefði ekki verið löglega framkvæmd. Leigusali ákvað þá að segja samningi aðila upp og gaf leigutaka einn mánuð í uppsagnarfrest. Þar sem samningur aðila var ótímabundinn átti leigutaki hins vegar rétt á sex mánaða uppsagnarfresti. Þegar leigusala var tilkynnt um það sendi hann leigutaka loksins löglega uppsögn, þar sem uppsagnarfrestur var tiltekinn sex mánuðir.



## HEIMASÍÐAN

Leigjendaaðstoðin heldur úti sérstakri heimasíðu, [www.leigjendur.is](http://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 sem þeir telja að gagnist sér í ágreiningi. Þá eru á síðunni 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 skýrslur og fréttir af starfsemi Leigjendaaðstoðarinnar auk álita, erinda og umsagna sem Leigjendaaðstoðin hefur sent frá sér, en á árinu voru t.a.m. sendar fimm umsagnir við lagafrumvörp og þingsályktunartillögur 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 heimasíðan haldi þannig gildi sínu sem upplýsingaveita fyrir leigjendur.

## Fjármagn til þýðinga skortir

Allt efni síðunnar er því miður einungis aðgengilegt á íslensku en töluvert er um að innflytjendur, sem ekki hafa enn fullkomið vald á íslensku, leiti til Leigjendaaðstoðarinnar. Þar sem vilji stendur til þess að þýða efni síðunnar á önnur tungumál til að bæta aðgengi erlendra innflytjenda að þessum mikilvægu upplýsingum var á árinu sótt um styrk til þróunarsjóðs innflytjendamála til að mögulegt væri að þýða efni alla vega á ensku og pólsku. Því miður var styrkumsókninni hafnað. Þar af leiðandi er því miður ólíklegt, nema til komi utanaðkomandi fjármagn, að upplýsingar á heimasíðunni verði þýddar á önnur tungumál á næstunni.

## 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:

### **Hvað ef ég skemmi eitthvað?**

Ef leigjandi, fjölskylda hans eða gestir valda tjóni á leiguhúsnæði á leigjandi að bæta úr tjóninu eins fljótt og hann getur. Sé það ekki gert má leigusali, með samþykki byggingarfulltrúa og eftir að hafa veitt leigjanda frest í einn mánuð, láta fara fram viðgerð á kostnað leigjanda. Við slíka viðgerð á leigjandi ekki rétt á afslætti jafnvel þó viðgerðin leiði til skertra afnota hans. Vanræksla á því að gera við tjón af þessu tagi getur líka leitt til þess að leigusali rifti samningnum. Oft koma skemmdir sem leigjandi hefur valdið þó ekki í ljós fyrr en við skil leiguhúsnæðis. Þegar svo er, og trygging hefur verið lögð fram, hefur leigusali tvo mánuði frá skilum húsnæðisins til að gera kröfu í trygginguna. Ef aðilar koma sér svo ekki saman um bótafjárhæð vegna skemmdanna skal byggingarfulltrúi meta tjónið.

### **Get ég átt rétt á afslætti af leigunni?**

Í sumum tilvikum getur leigjandi átt rétt á afslætti af leigunni. Ef leiguhúsnæði er ekki í fullnægjandi ástandi á leigjandi rétt á afslætti meðan það ástand varir og ef viðhalds- eða viðgerðarvinna á vegum leigusala leiðir til verulega skertra afnota eða afnotamissis á leigjandi líka rétt á hlutfallslegum afslætti. Aðilar geta komið sér saman um afslátt en takist það ekki á byggingarfulltrúi að meta hver hann skuli vera. Þá á leigjandi líka rétt á lækkun leigu ef samið er um að hann sjái um viðhald á eigninni umfram það sem lög kveða á um.

### **Hvernig á ég að kvarta við leigusala?**

Nauðsynlegt er að kvarta alltaf skriflega og á sannanlegan hátt, en það getur oft skipt miklu að geta sýnt fram á að kvartað hafi verið yfir tilteknu atriði innan ákveðinna tímamarka. Ef samskipti milli leigjanda og leigusala eru yfirleitt munnleg og óformleg er þó mikilvægt að senda bréf eða tölvupóst samhliða munnlegri kvörtun.

### **Á ég að borga hússjóðsgjald?**

Samkvæmt húsaleigulögum á leigjandi að 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. Hússjóður er hins vegar oftast bæði rekstrar (sem leigjandi á að borga í) - og framkvæmdasjóður (sem leigusali á að borga í) og ekki þarf að innheimta sérstaklega gjöld vegna hvers sjóðs. Sé ekki skýrlega samið um frávík frá reglum laganna um skiptingu kostnaðar, er ekki heimilt að láta leigjanda greiða hússjóðsgjöld að fullu ef í slíkum gjöldum felast bæði gjöld vegna daglegs rekstrar og framkvæmda eða viðhalds á sameign.

### **Hvenær þarf ég að flytja út?**

Í húsaleigulögum kemur fram að leigjandi þurfi að skila eign, hreinni og tóMRI, ekki síðar en kl. 13.00 daginn eftir að uppsagnarfresti á ótímabundnum samningi lýkur. Ekki kemur fram í lögnum hvaða regla gildir um eignir sem hafa verið leigðar með tímabundnum samningi en væntanlega er eðlilegt að miða við að skila þurfi eign kl. 13.00 daginn eftir að samningi lýkur. Yfirleitt mun þetta þó byggja á samkomulagi milli

leigjanda og leigusala en ef leigjandi skilar íbúð of seint getur hann þurft að borga áframhaldandi leigu.

## Álit kærunevndar húsamála og dómur



Á heimasíðunni eru birtar reifanir, eða útdrættir, úr þeim málum sem komið hafa fyrir kærunevnd húsamála allt frá árinu 2007 og varða leigu á íbúðarhúsnæði. Leigjendur geta sér að kostnaðarlausu lagt mál fyrir nefndina en hún er vistuð hjá velferðarráðuneytinu.

Á heimasíðunni eru 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 kærunevndar á heimasíðunni jafnóðum og þau liggja fyrir.

Hér á eftir má sjá dæmi um mál sem hafa komið til meðferðar kærunevndar húsamála á árinu:

### Eins árs uppsagnarfrestur

Leigutaki leitaði til kærunevndar húsamála þar sem hann taldi sig eiga rétt á lengri uppsagnarfresti en leigusali hugðist veita honum. Leigusali hafði selt húsnæðið og taldi sig hafa gert leigutaka þann greiða að leyfa honum að búa í húsnæðinu þangað til það yrði afhent. Leigutaki benti hins vegar á þá staðreynd að hann hafði búið í húsnæðinu á grundvelli ótímabundins húsaleigusamnings undanfarnin 19 ár. Af þeim sökum taldi hann sig eiga rétt á tólf mánaða uppsagnarfresti. Kærunevnd húsamála var sammála leigutaka, enda var ekkert sem benti til þess að samningi aðila hefði verið sagt upp fyrr en í ágúst á þessu ári. Af þeim sökum taldi nefndin leigutaka eiga rétt á uppsagnarfresti til 1. september 2016, eða í alls tólf mánuði.

### Leki í leiguíbúð

Leigutaki tók húsnæði á leigu 30. október 2014 á grundvelli tímabundins leigusamnings en tók strax eftir vatnstjóni á veggjum sem leigusali sagði að ekki væri hægt að lagfæra fyrir en um vorið. Um veturinn lak mikið vatn inn í íbúðina þegar rigndi og tók leigutaki myndbönd af því sem hann gat notað gegn staðhæfingum leigusala um að vatnslekinn væri minniháttar. Leigutaki krafðist þess fyrir nefndinni að fá afslátt frá húsaleigu og að staðfest væri að uppsögn leigusala, sem leigusali sendi án tilgreindrar ástæðu, hefði verið ólöglegt. Leigusali taldi leigutaka vera að ýkja og jafnvel ljúga til um skemmdir á hinu leigða húsnæði í þeim eina tilgangi að lækka húsaleiguna og vildi ekki veita leigutaka neinn afslátt af leiguverði. Kærunevndin taldi í fyrsta lagi að uppsögn leigusala hefði verið ólöglegt, enda sé tímabundnum leigusamningi aðeins sagt upp á grundvelli sérstakra forsendna, atvika eða aðstæðna sem þá koma fram í samningi en engar slíkar ástæður komu fram í samningi aðila. Í öðru lagi taldi nefndin að leigutaki ætti rétt á afslátti frá leiguverði þar sem húsnæðið var augljóslega haldið ágalla og leigutaki hafði margsinnis sent leigusala kvörtun af þeim sökum. Kærunevndin taldi sig

hins vegar ekki geta ákveðið afslátt, heldur þyrfti að leita til byggingarfulltrúa viðkomandi sveitarfélags sem hefur það hlutverk samkvæmt húsaleigulögum.

## FRAMTÍÐIN Á LEIGUMARKAÐI

Það skortir talsvert 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 jafnframt nauðsynlega að bæta eftirlit með aðilum sem stunda útleigu í atvinnuskyni og í raun að endurskoða ýmsa þætti þess regluverks sem snýr að leigumarkaði. Víst er að stjórnvöld gera sér grein fyrir vandanum á leigumarkaði, og ekki verður annað séð en vilji sé til þess að koma á fót öruggum og heilbrigðum leigumarkaði, en hins vegar er biðin eftir aðgerðum orðin nokkur. Það er mat Leigjendaaðstoðarinnar að þau lagafrumvörp sem nú liggja fyrir Alþingi og varða leigumarkaðinn séu að mörgu leyti til bóta, en jafnframt að betur megi ef duga skal, og að óhjákvæmilegt sé að veita nokkru fjármagni í þennan málaflokk, t.a.m. þegar kemur að eftirliti.



Á því fjóra og hálfu ári sem Leigjendaaðstoðin hefur verið starfrækt hafa henni borist um 8.000 erindi. Það er því ljóst að rík þörf er fyrir þjónustuna og að 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 2016, en vonir standa til að samningurinn verði framlengdur eftir þann tíma.

Reykjavík, 18. janúar 2016,  
Hildigunnur Hafsteinsdóttir