

# Leigjendaaðstoð Neytendasamtakanna



## Ársskýrsla 2016



# EFNISYFIRLIT

Formáli .....	2
Hvað gerir Leigjendaaðstoðin? .....	2
Erindi orðin 10.000 talsins .....	4
Hverjir höfðu samband? .....	5
Hvernig hafa leigjendur samband?.....	6
Um hvað er spurt?.....	6
Dæmi um mál hjá Leigjendaaðstoðinni.....	8
Breytingar á húsaleigulögum .....	9
Um ástand á leigumarkaði .....	10

## Formáli

Leigjendaaðstoð Neytendasamtakanna hefur verið starfrækt frá því vorið 2011, samkvæmt sérstökum þjónustusamningi milli samtakanna og velferðar-ráðuneytisins. Samkvæmt samningnum taka Neytendasamtökin að sér að sjá um rekstur sérstakrar aðstoðar við leigjendur íbúðarhúsnæðis. Þjónustan er leiðbeiningarþjónusta og geta leigjendur því leitað til samtakanna og fengið upplýsingar um réttarstöðu sína samkvæmt ákvæðum húsaleigulaga þegar ágreiningur er uppi á milli þeirra og leigusala. Núgildandi þjónustusamningur gildir út árið 2017.

Símatími fyrir leigjendur er frá kl. 12:30 til 15:00 á mánudögum, þriðjudögum og fimmtudögum. Auk þess er hægt að hafa samband með tölvupósti eða með því að koma á skrifstofuna að Hverfisgötu 105, en töluvert er um að leigjendur nýti sér þann kost. Einnig geta leigjendur kynnt sér ýmsar upplýsingar á heimasíðu Leigjendaaðstoðarinnar, [www.leigjendur.is](http://www.leigjendur.is)

Starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar á árinu 2016 voru Guðrún Ósk Óskarsdóttir laganemi, Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur og Hrannar Már Gunnarsson lögfræðingur. Þessir starfsmenn sinntu jafnframt öðrum verkefnum fyrir Neytendasamtökin samhliða verkefnum sínum fyrir Leigjendaaðstoðina.

Þær breytingar urðu á árinu að Hrannar Már Gunnarsson tók við stöðu stjórnanda Leigjendaaðstoðarinnar af Hildigunni Hafsteinsdóttur, þegar hún lét af störfum fyrir samtökin 1. september 2016.

## Hvað gerir Leigjendaaðstoðin?

Leigjendaaðstoðin veitir leigjendum íbúðarhúsnæðis mikilvægar og oft nauðsynlegar upplýsingar um réttarstöðu sína, þegar ágreiningur er uppi milli þeirra og leigusala, eða e.t.v. annarra leigjenda. 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, aðstoð við bréfaskriftir og upplýsingar um lagalega stöðu sína.

Ef þessi ráðgjöf dugar ekki til og aðilar geta ekki leyst málin sín á milli geta þeir leitað til kærunefndar húsamála, sem leysir úr ágreiningi samkvæmt ákvæðum húsaleigulaga. Kærunefndin hefur verið mikilvæg leigjendum um árabíl en hefur þar til nýlega aðeins veitt leiðbeinandi álit um réttarágreining. Með breytingum á ákvæðum húsaleigulaga sl. sumar urðu niðurstöður nefndarinnar þó bindandi fyrir aðila, en nánar verður fjallað um það hér síðar í skýrslunni.

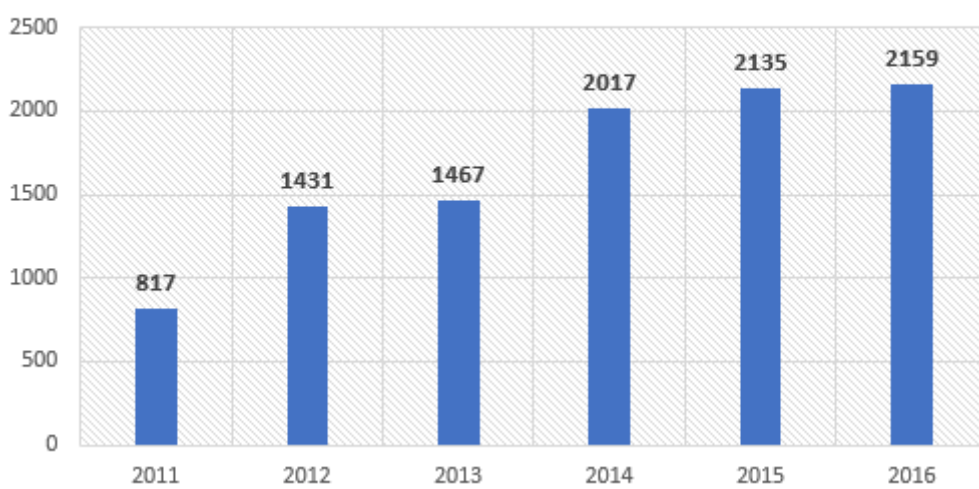
Þegar mál eru umfangsmikil og erfið aðilum hafa starfsmenn Leigjenda-  
aðstoðarinnar þurft að taka milligöngu, til þess að reyna að ná sáttum milli aðila  
eða aðstoða aðila við málatilbúnað fyrir kærunefnd húsamála. Þessi þjónusta hefur  
verið veitt umfram skyldur samtakanna samkvæmt þjónustusamningi, og þannig  
hafa í raun Neytendasamtökin þurft að niðurgreiða þessa þjónustu. Slíkum málum  
hefur farið fjölgandi á undanförunum árum. Þannig voru slík mál 12 talsins árið  
2014, 19 árið 2015 og 26 á árinu 2016. Þessi fjölgun skýrist að miklu leyti af  
versnandi aðstæðum á leigumarkaði en í stórum hluta mála er um að ræða  
leigjendur sem eiga í útistöðum við leigufélög. Af þeim sökum hafa samtökin í raun  
litið á leigjendur þessara mála sem neytendur og þannig talið eðlilegt að þeim sé  
veitt aðstoð, þrátt fyrir að ekkert gjald sé tekið fyrir málarekstur né sé gerð sú  
krafa að umræddir leigjendur séu félagar í Neytendasamtökunum. Í sumum  
tilfellum hefur staðan verið metin þannig að viðkomandi leigjandi geti ekki leitað  
annað eftir aðstoð og hafa starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar því veitt eins góða  
aðstoð og hægt er, sér í lagi með því að aðstoða við að útbúa málskot til  
kærunefndar húsamála.

Þá skal það nefnt hér að auk ofangreinds sinnir Leigjendaaðstoðin fleiri verkefnum,  
eins og rekstri heimasíðunnar [www.leigjendur.is](http://www.leigjendur.is) þar sem leigjendur geta fengið  
svör við flestum þeim spurningum sem á þeim brenna. Auk þess hefur  
Leigjendaaðstoðin sent frá sér fjölmörg erindi og umsagnir við lagafrumvörp á  
undanförunum árum og má sjá stóran hluta þeirra á heimasíðu Leigjenda-  
aðstoðarinnar.

## Erindi orðin 10.000 talsins

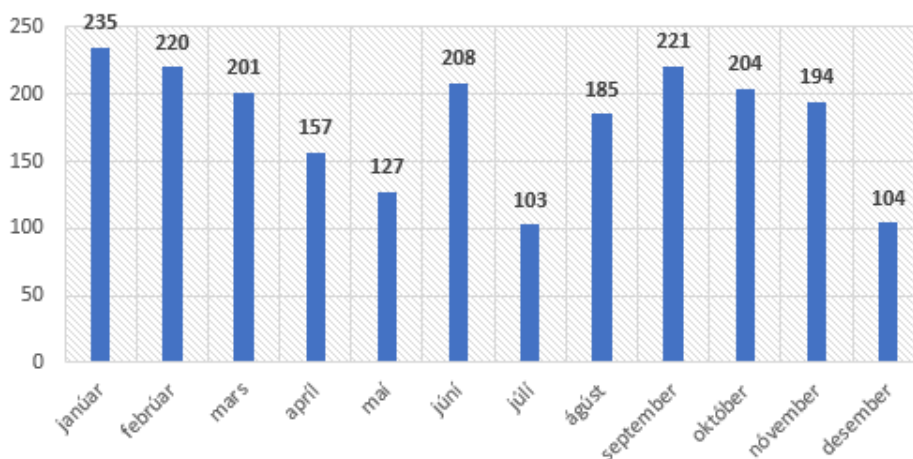
Á árinu 2016 bárust Leigjendaaðstoðinni alls 2.159 erindi og eru erindin þá orðin rúmlega 10.000 á starfstíma Leigjendaaðstoðarinnar. Erindum fjölgaði um 1% miðað við árið 2015, en eins og sést á meðfylgjandi mynd hefur erindafjöldi í raun haldist stöðugur undanfarin þrjú ár. Að meðaltali voru erindi í hverjum mánuði 180 talsins.

### Fjöldi erinda eftir árum



Í töflunni hér að neðan má sjá skiptingu erinda eftir mánuðum árið 2016. Þar sést hverjir álagstímar Leigjendaaðstoðarinnar eru, en það skýrist að miklu leyti af því að algengt er að leigusamningar renni út annað hvort í upphafi árs eða á haustin. Eins og sést voru erindi einnig fjölmörg í júní og virðist það skýrast af því að þá hafi leigjendum borist uppsagnarbréf frá sínum leigusala sem hefur þá í flestum tilfellum átt að taka gildi annað hvort 1. október eða 1. janúar 2017, en það er töluvert algengt að leigjendur hafi samband og óski eftir staðfestingu á því að leigusali sé að tilgreina réttan uppsagnarfrest í uppsagnarbréfi.

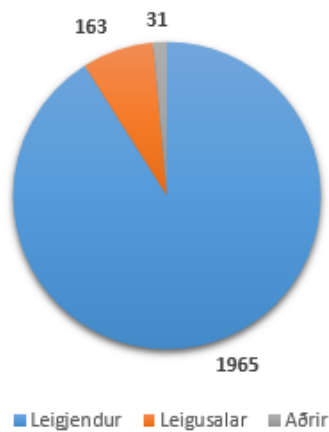
### Fjöldi erinda eftir mánuðum



## Hverjir höfðu samband?

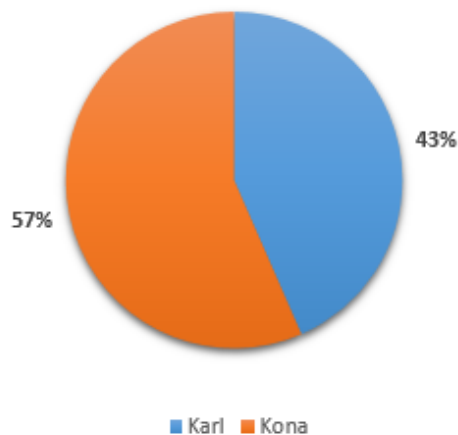
Þjónusta Leigjendaaðstoðarinnar er ætluð öllum sem leigja íbúðarhúsnæði og er þeim að kostnaðarlausu. Eins og sést á meðfylgjandi mynd eru það í langflestum tilfellum leigjendur sem leita aðstoðar en einnig hafa leigusalar samband og vilja fá upplýsingar um réttarstöðu sína. Leigjendaaðstoðin hefur haft það sem reglu að svara fyrirspurnum leigusala, sér í lagi einföldum fyrirspurnum, enda er það leigjendum til hagsbóta að leigusalar viti hvaða reglur gildi hverju sinni. Ef leigusalar þurfa að leita frekari aðstoðar eða milligöngu er þeim leiðbeint um það hvert þeir geti leitað. Á árinu 2016 voru skráð 31 erindi þar sem aðrir en leigjendur eða leigusalar leituðu aðstoðar og er þá um að ræða erindi frá fyrirtækjum, opinberum aðilum eða fjölmiðlum.

### Hverjir höfðu samband



Undanfarin ár hafa konur leitað til Leigjendaaðstoðarinnar í mun meira mæli en karlar og var hlutfallið t.a.m. 60% gegn 40% á árinu 2015. Árið 2016 var hlutfallið með svipuðum hætti, en í 1221 tilfella voru það konur sem leituðu sér aðstoðar en í 938 tilfella voru það karlar.

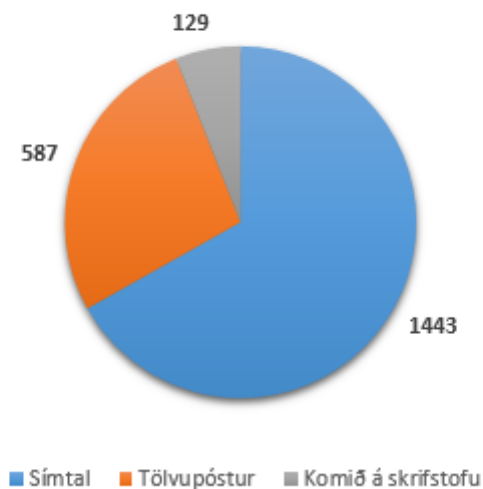
### Kynjaskipting



## Hvernig hafa leigjendur samband?

Eins og síðustu ár er algengast að leigjendur leiti sér aðstoðar með símtali, en einnig er algengt að erindi séu send með tölvupósti og töluvert er um heimsóknir á skrifstofuna. Þegar um einfaldar fyrirspurnir er að ræða kann að vera einfaldast að leita sér aðstoðar með símtali en þegar mál eru flókin og yfirgripsmikil getur verið nauðsynlegt að senda tölvupóst með greinargerð og gögnum málsins. Slíkt hjálpar til þegar komist er að niðurstöðu um réttarstöðu aðila, enda er ómögulegt að fullyrða um réttarstöðu án þess að hafa öll fyrirliggjandi málgögn og málavexti til grundvallar.

### Hvernig var haft samband?



## Um hvað er spurt?

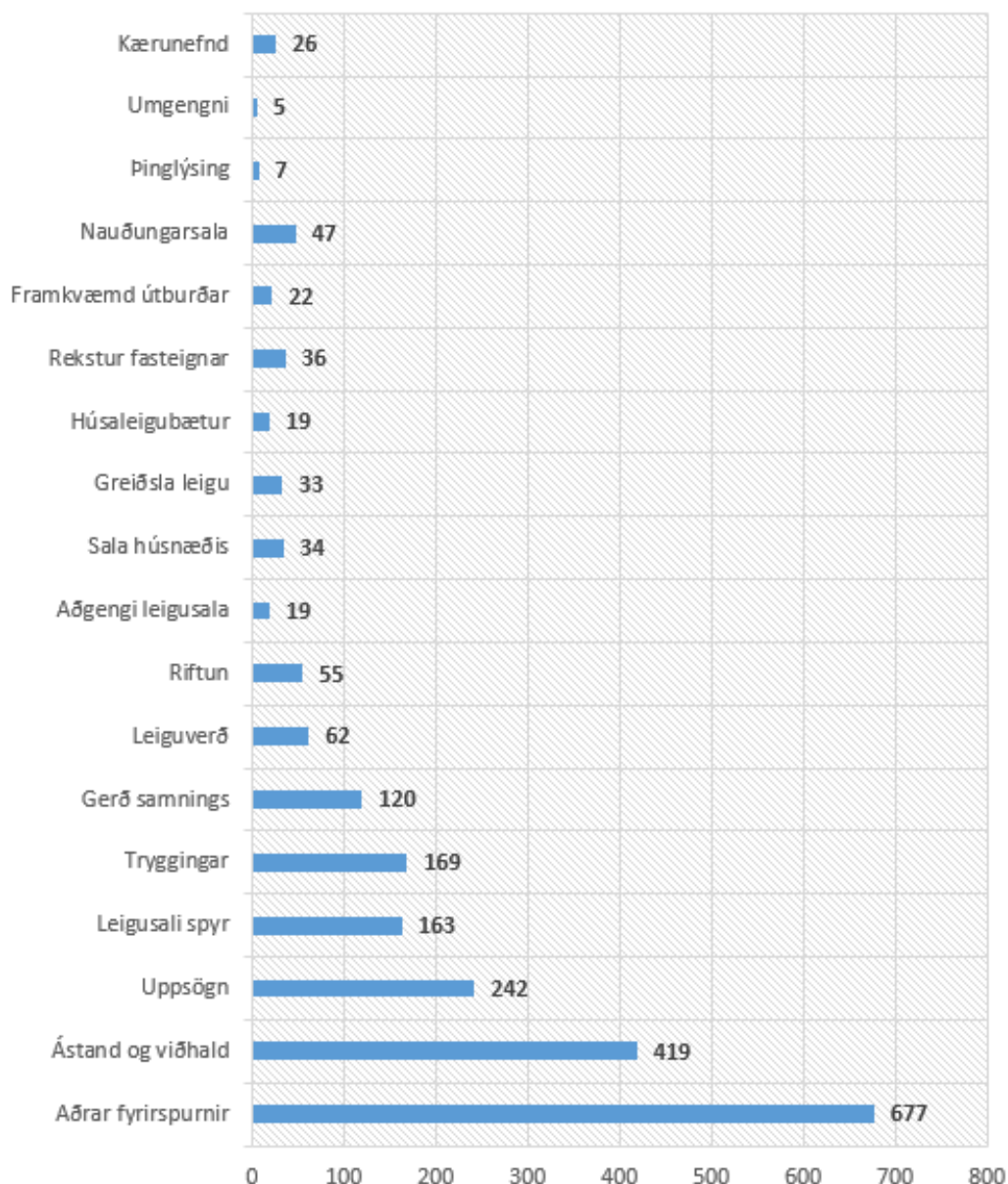
Þau erindi sem berast Leigjendaaðstoðinni eru margvísleg og geta í raun varðað allt það sem kann að tengjast leigu á húsnæði og ákvæðum húsaleigulaga. Í sumum tilfellum nær starfsemin jafnframt út fyrir þann ramma og getur snúið að ákvæðum laga um nauðungarsölu, samskipti við fulltrúa sýslumanna vegna nauðungarsölu og jafnvel við fjármálastofnanir sem hafa keypt húsnæði á nauðungarsölu – en það getur verið flókið álitaefni hvernig fer með húsaleigusamning við þessar aðstæður og hefur erindum vegna slíkra mála fjölgað á undanförunum árum.

Eins og undanfarin ár varðar stærsti einstaki flokkurinn ástand leiguhúsnæðis og viðhald þess. Ýmis álitamál kunna að koma upp í tengslum við þennan flokk eins og til dæmis ástand húsnæðisins við upphaf leigutíma og síðan ástand þess við lok leigutíma. Hver ber ábyrgð á þeirri rýrnun sem hefur átt sér stað? Er það leigjandi sem á að mála íbúðina eða leigusali? Hvað gerist ef eldhúsvaskurinn fer allt í einu að leka eða ef gluggar eru svo óþéttir að vindur blæs stöðugt inn?

Í flestum tilfellum er hægt að svara slíkum fyrirspurnum með einföldum hætti, með vísan til þeirra lagaákvæða sem eiga við en í sumum tilfellum eru málin ekki svo klippt og skorin. Almenna reglan er þó sú að málun húsnæðis er á ábyrgð leigusala og að leigjandi beri ekki ábyrgð á eðlilegum slitum húsnæðis á leigutíma, heldur einungis þeim skemmdum sem hann eða aðrir á hans vegum kunna að valda. Leigusali ber ábyrgð á því að fylgifié fasteignar, eins og til dæmis eldhúsvaskur eða eldavél, séu í lagi og virki eðlilega.

Eins og sést á neðangreindri mynd er einnig algengt að fyrirspurnir varði þær reglur sem gilda um uppsögn húsaleigusamnings og þær tryggingar sem leigjandi þarf að láta leigusala í té fyrir upphaf leigutíma. Í raun hefur skipting erinda eftir flokkum ekki breyst mikið undanfarin ár og virðast sömu flokkarnir alltaf vinsælastir ár frá ári, sem þarf þó ekki að koma á óvart.

### Skipting erinda eftir flokkum





## Dæmi um mál hjá Leigjendaaðstoðinni

Á liðnu ári tóku starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar að sér milligöngu í 26 málum þar sem leigjendur þurftu á sérstakri aðstoð að halda. Í mörgum tilfellum var um að ræða leigufélag sem vildi annað hvort hækka húsaleigu án tafar eða segja upp leigusamningi án þess að gefa leigjanda réttmætan uppsagnarfrest. Í öllum þeim málum þegar svo bar undir og Leigjendaaðstoðin tók að sér milligöngu féllu leigufélögin frá slíku, enda eru ákvæði húsaleigulaga skýr hvað þetta varðar. Þannig er leigusala óheimilt að fara fram á hækkun húsaleigu, sem ekki leiðir af samningi aðila, nema gegn því að bjóða leigjanda nýjan samning sem leigjandi þarf þá að samþykkja sérstaklega. Slíkt er hægt að gera á miðju leigutímabili eða þegar eldri leigusamningur er við það að falla úr gildi. Aðalatriðið er hins vegar að leigjandi samþykki nýjan samning, sem hefur í för með sér hækkun á leiguverði. Ef leigjandi neitar að samþykkja samninginn ber honum að yfirgefa húsnæðið að samningsbundnum leigutíma loknum.

Einnig var algengt að þau mál sem komu á borð Leigjendaaðstoðarinnar varði leigusala sem neitaði að afhenda leigjanda tryggingarfé að leigutíma loknum án þess að aðstæður væru þannig að leigusala væri heimilt að ganga að tryggingarfénu, þar sem hvorki var um að ræða skemmdir af hendi leigjanda eða vanskil. Því miður virðist málum sem þessum vera að fjölga hér á landi en við þessar aðstæður hafa aðilar hingað til fengið aðstoð við að leita til kærunefndar húsamála.

Þá komu upp nokkur mál á árinu vegna leigjenda sem lentu í því að heimili þeirra var selt á nauðungarsölu. Í þessum málum var um að ræða leigjendur sem höfðu greitt húsaleigu samviskusamlega en voru ómeðvitaðir um þá staðreynd að leigusali þeirra hefði hætt að greiða af fasteignaláni sínu fyrir töluverðu síðan. Það kom því verulega á óvart þegar leigjendur fengu símtal frá sýslumannsembætti um að lokauppboð ætti að halda á heimili þeirra innan skamms. Við þessar aðstæður reyndu starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar að búa þannig um hlutina að þessir leigjendur fengu ákveðinn frest hjá nýjum eiganda húsnæðisins áður en þeir myndu þurfa að flytja út - gegn áframhaldandi leigugreiðslum - svo þeir gætu fundið sér annað leiguhúsnæði. Þegar um var að ræða fjármálafyrirtæki sem nýja eigendur gekk vel að óska eftir nýjum fresti fyrir þessa leigjendur og leystust þessi annars erfiðu mál því á endanum.

Þar til nýlega stóðu leigjendur í raun réttlausir við þessar aðstæður, enda falla leigusamningar almennt niður þegar leiguhúsnæði er selt á nauðungarsölu. Af þeim sökum var hvergi í lögum tilgreint að nýr eigandi húsnæðisins, sem þá eignaðist húsnæðið á nauðungarsölu og var í flestum tilfellum fjármálafyrirtæki, þyrfti að gefa leigjanda neinn frest áður en hann krafðist þess að leigjandi myndi flytja út. Síðastliðið sumar, samhliða breytingum á húsaleigulögum, var lögum um nauðungarsölur þó breytt með þeim hætti að leigjendur njóti þeirra réttinda sem leigusamningur þeirra kveður á um. Þannig geta leigjendur nú haldið áfram að

leigja viðkomandi íbúðarhúsnæði eins og samningur kveður á um, en þó ekki til lengri tíma en 12 mánaða frá samþykki boðs á nauðungarsölu. Ef til dæmis væri að ræða tímabundinn leigusamning sem ætti að renna út samkvæmt efni sínu eftir 9 mánuði og 5 daga þá gæti leigjandi búið í þann tíma í eigninni, gegn því að greiða umsamda leigufjárhæð til hins nýja eiganda.

## **Breytingar á húsaleigulögum**

Síðasta sumar tóku, eins og áður segir, gildi breytingar á ákvæðum húsaleigulaga, sem að vissu leyti bæta stöðu leigjenda. Breytingarnar tóku gildi þann 22. júní 2016 og gilda um alla þá samninga sem gerðir eru eftir þá dagsetningu, en einnig geta þeir sem eru með eldri samning samið svo um að breytingarnar gildi um þann samning.

Með breytingunum hefur verið komið í veg fyrir að aðrir en þeir lögaðilar sem starfrækja áfangahúsnæði eða leigu til námsmanna án hagnaðarsjónarmiða geti samið sig frá ákvæðum húsaleigulaga, og er það mikilvægt enda voru dæmi þess að leigusalar reyndu að semja sig frá lögum með ákvæðum í samningum þess efnis. Í flestum tilfellum kom slíkt ekki til greina en nú hefur löggjafinn alfarið komið í veg fyrir þennan möguleika.

Í lögum er nú tekið sérstaklega fram að kvartanir þurfi að vera gerðar skriflega og að staða á rafmagns- og hitavatnsmælum eigi að koma fram í samningi. Þessi regla er öllum til hagsbóta, þar sem með þessu er komið í veg fyrir ágreining varðandi það annars vegar hvort leigjandi hafi sannanlega kvartað á ákveðnum tímamarki yfir ákveðnu atriði og hins vegar hver staða rafmagnsmælis var þegar leigjandi hóf að leigja íbúðina - enda hefur það komið fyrir að leigjendur fái bakreikning vegna orkunotkunar fyrri leigjanda og eiga e.t.v. erfitt með að sýna fram á að sú notkun sé ekki af þeirra völdum.

Með breytingunum var kærunefnd húsamála jafnframt gefið aukið vægi og eru niðurstöður nefndarinnar nú bindandi fyrir aðila máls, en hingað til hefur nefndin einungis gefið leiðbeinandi álit. Þetta er afar mikilvægt og mikið fagnaðarefni. Þessi breyting á þó einungis við um ágreining sem kemur fyrir nefndina vegna húsaleigusamninga sem voru gerðir eftir 22. júní 2016 og því eflaust ekki komin mikil reynsla á slík mál fyrir nefndinni enn sem komið er.

Eins og fram hefur komið er það hluti af lögbundinni viðhaldsskyldu leigusala að sjá um málun á leiguhúsnæði. Sú regla hefur þó verið í gildi að aðilar megi semja um að leigjandi taki slíkt að sér, gegn hæfilegum afslætti af leiguverði. Í mörgum leigusamningum var ákvæði þess efnis að leigjandi skuli skila íbúð nýmálaðri en hvergi fjallað um lækkun á leigu samhliða því. Þegar svo bar undir gat leigjandi komið sér undan skyldunni með vísan til lögbundinnar viðhaldsskyldu leigusala og þeirrar staðreyndar að húsaleigulögin væru ófrávíkjanleg þegar leigusamningur

varðaði íbúðarhúsnæði. Nú hefur lögunum hins vegar verið breytt með þeim hætti að ekki er lengur gerð krafa um að leiguverð lækki af þessum sökum og mun leigjandi því þurfa að sjá til þess að leiguíbúð sé nýmáluð þegar hann skilar henni af sér, hafi hann samið svo um. Leigjendaaðstoðin mótmælti þessu harðlega í sínum umsögnum við frumvarp til breytinga á húsaleigulögum enda getur það verið kostnaður upp á fleiri tugi þúsunda króna fyrir leigjendur að sjá um slíkt viðhald.

Að öðru leyti verður að vísa á heimasíðu Leigjendaaðstoðarinnar þar sem ítarlega er farið yfir þær breytingar sem urðu á húsaleigulögum sl. sumar.

## Um núverandi ástand á leigumarkaði

Það er þekkt um allan heim að fólk telji sér betur borgið með því að leigja húsnæði, fremur en að eiga húsnæði. Undanfarin ár hafa leigjendur hér á landi þó að vissu leyti upplifað sig sem annars flokks þjóðfélagshóp, enda ástand á húsnæðismarkaði verið afar erfitt. Leigjendum hefur til dæmis reynst erfitt að hafna því þegar leigusali krefst hækkunar á húsaleigu, enda ekki auðvelt að finna annað húsnæði og leiguverð á stöðugri uppleið. Með breytingum á húsaleigulögum, sem tóku gildi sl. sumar, var að vissu leyti komið til móts við leigjendur en ákvæði húsaleigulaga hafa lítil sem engin áhrif á framboð, eftirspurn eða verðlag á leigumarkaði. Það sem mun koma til með að lækka leiguverð eða halda því þannig að það geti talist sanngjarnt gagnvart báðum aðilum er aukið framboð húsnæðis til leigu. Sumir hafa kallað eftir því að sett verði ákvæði í húsaleigulög sem komi í veg fyrir að leiguverð geti hækkað umfram ákveðna fjárhæð, þ.e. að sett sé þak á leiguverð á hvern fermetra. Slíkt er þó ekki líklegt til þess að vera einhver töfralausn, enda miðast leiguverð almennt ekki einungis við fermetrafjöldi íbúðar, heldur og jafn vel mun frekar við aðra eiginleika hennar eins og staðsetningu, útlit, nýtingu o.s.frv. Eins og staðan er í dag verður því að telja afar ólíklegt að slík lagasetning muni koma til og mun markaðslögmálið því stjórna ferðinni.

Það er flestum ljóst að eftirspurn eftir leiguhúsnæði er meiri en framboðið. Með fjölgun ferðamanna hingað til lands hefur útleiga íbúða til ferðamanna stórauðist og slíkt hefur haft slæm áhrif á framboð á leigumarkaði. Á meðan framboð eftir húsnæði er langt frá því að vera nægilegt er erfitt að sjá heilbrigðan leigumarkað byggjast upp hér á landi. Það er augljós vilji hjá stjórnvöldum til þess að bæta ástandið en það virðist ganga afar hægt, en byggingarframkvæmdir hafa þó aukist á undanförunum árum og eiga stjórnvöld sinn þátt í því þar sem framkvæmdaaðilar hafa í sumum tilfellum fengið ákveðnar ívilnanir vegna gjalda sem til falla í tengslum við slíkar framkvæmdir. Þegar þessar íbúðir verða tilbúnar munum við vonandi sjá marktæka breytingu á markaðnum, en rannsóknir hafa þó sýnt að þörf eftir íbúðum aukist jafnvel hraðar en fjöldi íbúða á markaðnum.

Það er skoðun flestra að það sé skortur á framboði húsnæðis sem geri leigumarkaðinn hér á landi afar vanbúinn en ekki sú löggjöf sem gildir um réttarágreining aðila sem eru þátttakendur í honum. Þannig eru flestir sammála um að húsaleigulögin séu góð, bæði fyrir leigjendur og leigusala. Leigjenda- aðstoðin er almennt ánægð með lögin þó það sé að sjálfsgöðu ýmislegt sem mætti betur fara. Þegar húsaleigulög þjóna sínum tilgangi er að miklu leyti komið í veg fyrir að hægt sé að setja upp skilmála í leigusamningum sem leigjendur myndu almennt ekki samþykkja, væru þeir í þeirri stöðu að geta hafnað þeim. En á meðan slegist er um nýjar íbúðir á markaðnum geta þeir sem leigja íbúðir út í raun sett upp þá samningsskilmála og það gjald sem þeir vilja, svo lengi sem þeir séu ekki í andstöðu við ákvæði laganna og einhver er tilbúinn til þess að samþykkja þá.

Það er raunveruleikinn eins og hann er í dag á leigumarkaði og afar ólíklegt er að þetta muni koma til með að breytast, nema framboðið og eftirspurnin nái eðlilegu jafnvægi. Þá fyrst verður hægt að tala um heilbrigðan og góðan leigumarkað hér á landi sem eftirsóknarvert er að taka þátt í.

*Reykjavík, 13. janúar 2017*  
*Hrannar Már Gunnarsson*  
*Stjórnandi Leigjendaaðstoðarinnar*