

Leigjendaaðstoð Neytendasamtakanna



Ársskýrsla 2018



Formáli

Undanfarin áratug hafa leigjendur í miklum og vaxandi mæli leitað til Neytendasamtakanna vegna ágreinings er varðar húsaleigumál og hafa samtökin haldið sérstaka skrá yfir erindin frá því árið 2009. Málaflokkurinn stækkaði ört á fyrstu árum eftir hrun og varð fljótlega einn stærsti málaflokkur samtakanna. Þrátt fyrir að leigjendamál féllu almennt utan verksviðs Neytendasamtakana var sú ákvörðun tekin að aðstoða leigjendur sem að leituðu til samtakana, enda önnur úrræði af skornum skammti og þörfin brýn. Vorið 2011 var gerður samningur við velferðarráðuneytið þess efnis að Neytendasamtökin tækju að sér rekstur sérstakrar leigjendaaðstoðar. Samningurinn var gerður til eins árs og hefur verið endurnýjaður á hverju ári eftir það.

Frá því að Leigjendaaðstoðin hóf starfsemi sína hafa henni borist yfir 13.000 erindi. Það er því óhætt að segja að mikil eftirspurn sé eftir þjónustunni og leigjendur hafa verið duglegir að nýta sér hana. Þjónustan er ætluð leigjendum íbúðarhúsnæðis og ekki er gerð sú krafa að leigjendur séu jafnframt meðlimir í Neytendasamtökunum. Það hefur einnig borið á því að leigusalar leiti til Leigjendaaðstoðarinnar vegna ágreiningsmála og hefur Leigjendaaðstoðin veitt þeim ráðleggingar og svör við fyrirspurnum sem og upplýst þá um lagalegar skyldur.

Símatímar Leigjendaaðstoðarinnar eru frá kl. 12:30 til 15:00 á þriðjudögum og fimmtudögum en auk þess geta leigjendur sent erindi með tölvupósti sem og komið á skrifstofu samtakanna að Hverfisgötu 105, 101 Reykjavík. Leigjendaaðstoðin hefur auk þess haldið úti heimasíðunni, www.leigjendur.is og má þar finna hagnýtar upplýsingar sem veita svör við flestum þeim spurningum er lúta að leigjendamálum. Sem stendur er unnið að uppfærslu síðunnar.

Starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar á árinu 2018 voru Arnar Óli Björnsson, Einar Bjarni Einarsson og Hrannar Már Gunnarsson. Það skal þó tekið fram að framangreindir starfsmenn sinntu jafnframt öðrum verkefnum fyrir Neytendasamtökin samhliða verkefnum sínum fyrir Leigjendaaðstoðina. Hrannar Már lét af störfum fyrir samtökin um sumarið 2018 og við hans starfi sem stjórnandi Leigjendaaðstoðarinnar tók Einar Bjarni.

Hvað gerir Leigjendaaðstoðin?

Starfssemi Leigjendaaðstoðarinnar felur fyrst og fremst í sér aðstoð við þá leigjendur sem að til hennar leita með fyrirspurnir eða ágreiningsmál er lúta að húsaleigu. Leigjendur geta því fengið svör við spurningum, upplýsingar um réttarstöðu, ráðgjöf í ágreiningsmálum, aðstoð í samskiptum við leigusala sem og upplýsingar og aðstoð við að leita annarra úrræða. Oft á tíðum eru fyrirspurnir leigjenda þess eðlis að einfalt símtal getur veitt svör við þeirra spurningum s.s. ef fyrirspurnir varða lengd uppsagnarfrests, viðhaldsskyldur o.fl. Aftur á móti eru mörg málana þess eðlis að veiting upplýsinga og ráðgjöf dugar ekki til svo að unnt sé að leysa úr ágreiningsmálum milli leigjanda og leigusala. Í þeim tilfellum er oft þörf á því að upplýsa leigjendur um önnur úrræði s.s. að bera mál sitt undir kærunefnd húsamála. Kærunefndin hefur verið mikilvæg leigjendum um árabíl og eru úrskurðir hennar bindandi í málum er varða húsaleigusamninga sem gerðir voru eftir gildistöku laga nr. 63/2016. Þeirri mikilvægu réttarbót var komið á árið 2016 að úrskurðir nefndarinnar yrðu bindandi en fram að þeim tíma veitti nefndin einungis álit. Leigjendaaðstoðin veitir leigjendum aðstoð í málum sem að falla í framangreindan farveg og hefur t.a.m. í málum erlendra aðila tekið að sér að veita aðstoð við þýðingar á kærum, þar sem að nefndin tekur ekki við málum nema að því gefnu að kærurnar séu á íslensku.

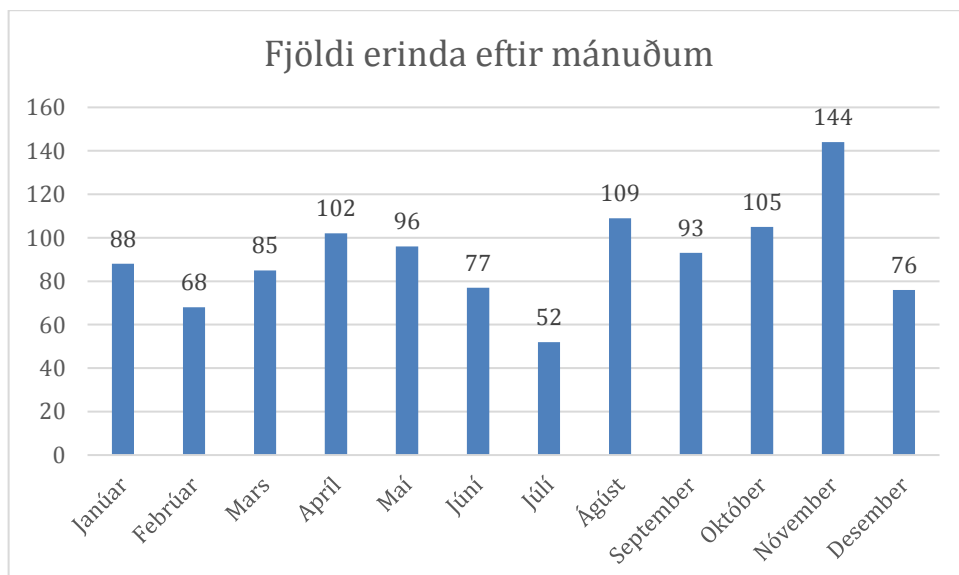
Þá sinnir Leigjendaaðstoðin fleiri verkefnum, eins og rekstri heimasíðunnar www.leigjendur.is þar sem leigjendur geta fengið svör við flestum þeim spurningum sem á þeim brenna. Auk þess hefur Leigjendaaðstoðin sent frá sér fjölmörg erindi vegna hagsmunabaráttu leigjenda og gert umsagnir við lagafrumvörp en stóran hluta þeirra má sjá á heimasíðu Leigjendaaðstoðarinnar. Leigjendaaðstoðin er óháð, neytendamiðuð þjónusta án hagsmunatengsla við opinbera stjórnarsýslu eða hagsmunaöfl á leigumarkaði s.s. leigufélög. Það, ásamt óskorins trausts sem samtökin njóta hjá leigjendum vegna hagsmunabaráttu sinnar fyrir neytendur, gerir það að verkum að Leigjendaaðstoðin hefur frjálsari hendur við að aðstoða leigjendur, t.a.m. í málum sem fara fyrir kærunefnd húsamála og við að útbúa kærur og rita greinargerðir. Leigjendaaðstoðin getur þannig beitt sér af fullum þunga í málefnum leigjenda hér á landi, án nokkurra annarra hagsmuna en leigjenda.

Fjöldi erinda árið 2018

Leigjendaaðstoðinni bárust alls 1.095 erindi árið 2018 og er heildarfjöldi erinda frá því að Leigjendaaðstoðin var sett á laggirnar árið 2011 rúmlega 13.000. Skráðum erindum hefur fækkað umtalsvert frá því á síðasta ári en ástæðu þess má m.a. rekja til ákvörðunar Neytendasamtakanna um breytt form skráningar. Breytingin felur það í sér að einungis eitt mál er skráð hvort sem að leigjandi hefur samband oftast varðandi sama mál. Breytingin leiðir það af sér að tölurnar

sýna betur fram á raunverulegan fjölda leigjenda sem að nýta sér þjónustuna í stað þess að sýna fram á fjölda fyrirspurna. Að mati starfsmanna Leigjendaaðstoðarinnar hefur fyrirspurnum hvorki fækkað né álag minnkað frá því á síðasta ári heldur fremur staðið í stað milli ára. Minna hefur borið á einföldum fyrirspurnum í ár og virðist sem að mál sem að berast á borð Leigjendaaðstoðarinnar séu að verða þyngri og yfirgripsmeiri. Gæti það stafað af því að leigjendur virðast vera orðnir meira meðvitaðir um réttarstöðu sína í leigjendamálum, t.a.m. vegna þess hversu algeng leigjendamál eru í deiglunni, tilkomu allskyns hópa þar sem leigjendamál eru rædd og þeirrar staðreyndar að á heimasíðu Leigjendaaðstoðarinnar má finna allar helstu upplýsingar um réttarstöðu leigjenda. Aðstoðin er því smám saman að þróast í þá átt að í stað þess að veita svör við einföldum fyrirspurnum er þörf á að aðstoða leigjendur með næstu skref, ráðleggja þeim í samskiptum við leigusala og aðstoða þá við að fara með mál fyrir kærunefnd húsamála.

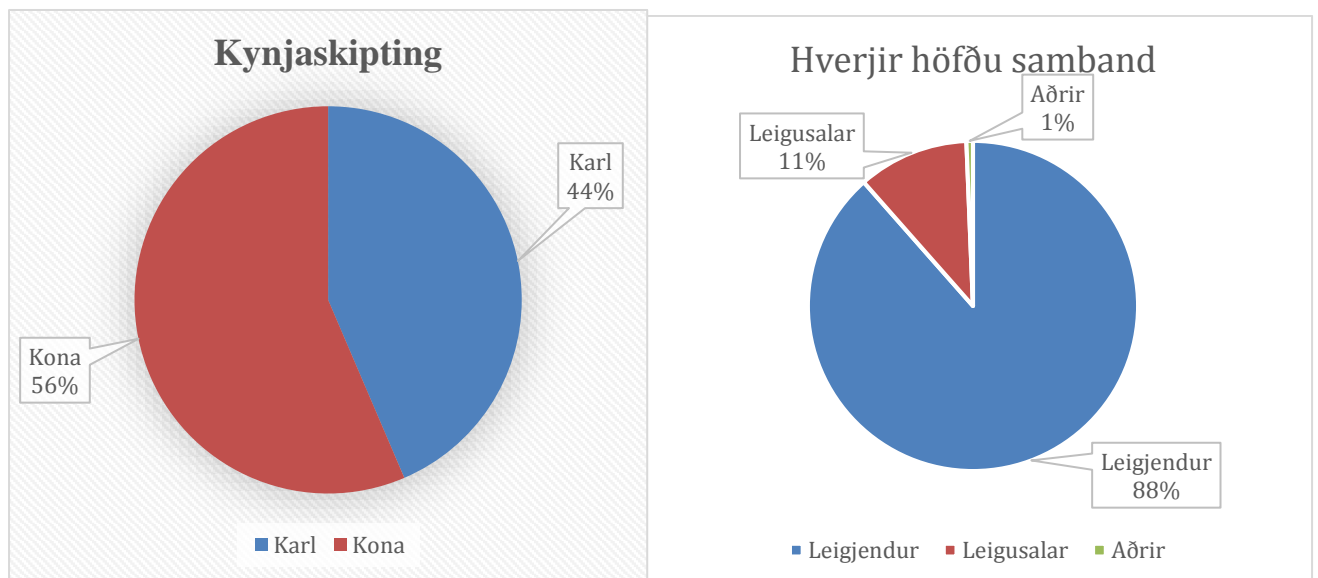
Neðangreind mynd sýnir fjölda erinda eftir mánuðum. Eins og oft áður er dreifing erinda milli mánaða nokkuð jöfn en að meðaltali bárust Leigjendaaðstoðinni um 91 erindi á mánuði. Erindafjöldi féll þó eilítið niður yfir sumartímamann en jókst svo strax aftur með hausti. Fæst erindi bárust í júlí en má það eflaust rekja til þess að skrifstofu Neytendasamtakanna var lokað vegna sumarleyfa í tvær vikur þann mánuðinn. Í nóvember var erindafjöldinn mestur og vörðuðu erindin að stórum hluta endurgreiðslu á tryggingarfé, enda algengt að leigusamningum ljúki á haustmánuðum og ber leigusala að skila tryggingarfénu til leigjanda innan fjögurra vikna frá skilum húsnæðis.



Hverjir höfðu samband?

Þjónusta Leigjendaaðstoðarinnar er ætluð öllum sem leigja íbúðarhúsnæði og er þjónustan þeim að kostnaðarlausu. Eins og áður eru leigjendur langstærsti hluti þeirra sem að nýta sér þjónustuna eða um 88% eins og sést á meðfylgjandi mynd. Hlutfall leigusala hefur hækkað nokkuð milli ára sem verður að teljast jákvætt enda er það tilfinning starfsmanna Leigjendaaðstoðarinnar að í flestum tilfellum er leigusalar hafa samband sé það til að fá upplýsingar um réttarstöðu sína í þeim tilgangi að breyta rétt samkvæmt húsaleigulögum. Leigjendaaðstoðin hefur alla tíð haft það að reglu að svara fyrirspurnum leigusala en sé þörf á milligöngu er þeim veittar upplýsingar um hvert þeir geti leitað. Með öðrum aðilum er helst átt við erindi frá fyrirtækjum, opinberum aðilum og fjölmiðlum og hefur hlutfall þeirra haldist nánast óbreytt frá því á síðasta ári.

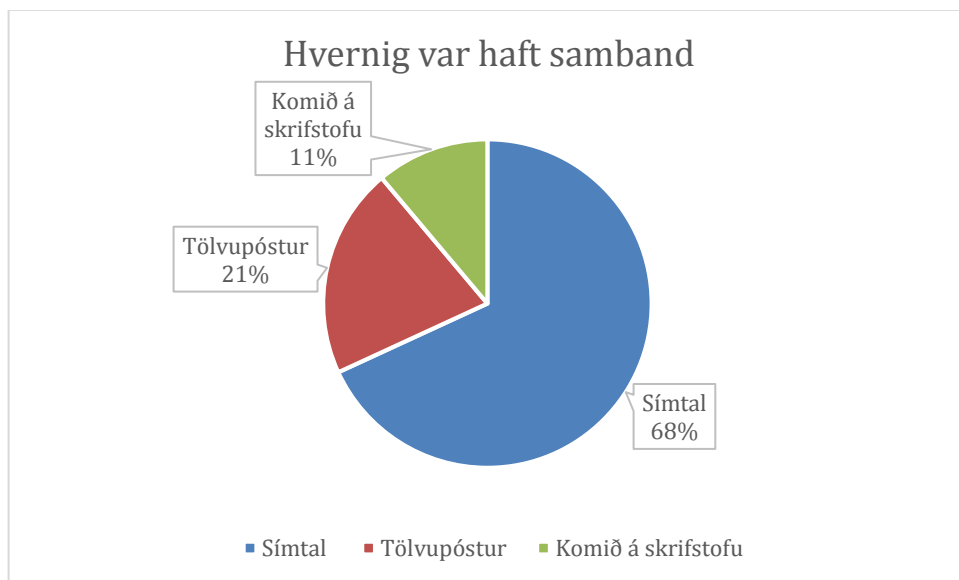
Frá því að rekstur Leigjendaaðstoðarinnar hófst hafa konur alltaf verið í nokkrum meirihluta þeirra sem að nýta sér Leigjendaaðstoðina. Til gamans má geta að hlutfallið er óbreytt frá því á síðasta ári og árið 2016 skiptust hlutföllin 57%/43% konum í vil.



Hvernig hafa leigjendur samband?

Í langflestum tilfellum leita leigjendur til Leigjendaaðstoðarinnar símleiðis enda hentugur vettvangur til að bera fram spurningar og lýsa ágreiningsefnum. Þegar um einfaldar fyrirspurnir er að ræða er jafnframt í mörgum tilfellum hægt að ljúka máli með einu símtali. Þegar um flóknari mál er að ræða er þó oft þörf á því að koma með eða senda gögn svo unnt sé að fara nánar yfir málin. Einnig er algengt að erindi berist Leigjendaaðstoðinni í gegnum tölvupóst og færst hefur í vöxt að leigjendur leiti beint á skrifstofu samtakanna. Er það tilfinning starfsmanna að hátt hlutfall þeirra sem að leita fyrst á skrifstofu samtakanna séu erlendir aðilar meðan að þeir innlendu bera frekar upp erindi sín símleiðis.

Símatímar Leigjendaaðstoðarinnar eru milli 12:30 – 15:00 þriðjudaga og fimmtudaga.



Um hvað er spurt?

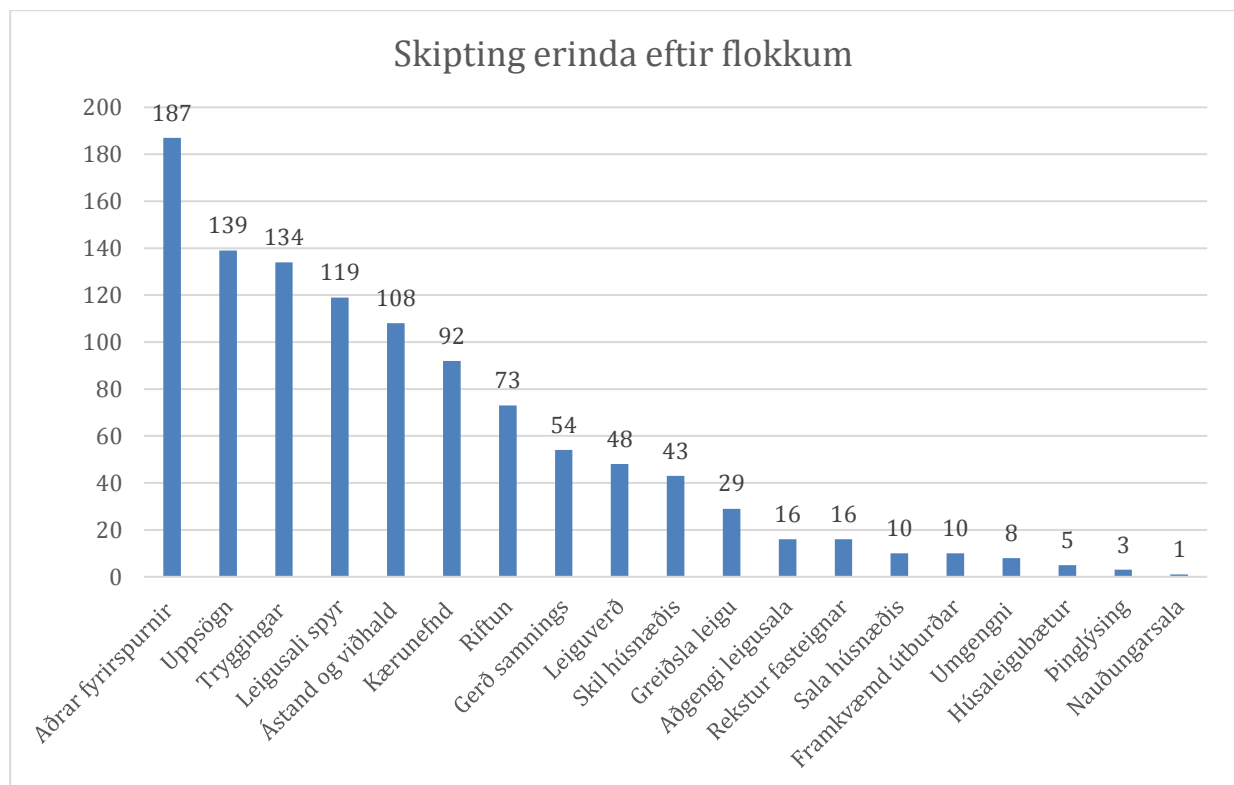
Leigjendaaðstoðinni berast erindi er varða allt litróf húsaleigumála. Leigjendur leita til Leigjendaaðstoðarinnar áður en að leigusamningur er gerður, meðan á leigusamningi varir sem og eftir að honum líkur. Fyrirspurnirnar eru af margvíslegum toga en stærstu flokkarnir eru jafnan fyrirspurnir er varða ástand og viðhald leiguhúsnæðis meðan á leigusamningi stendur. Sá flokkur samanstendur t.a.m. af fyrirspurnum leigjenda er telja að ástand leiguhúsnæðis sé ábótavant og vilja úrbætur, hvað geta þeir gert ef leigjandi hafnar því að koma húsnæði í það horf sem að leigjandi telur fullnægjandi? Hvaða viðhaldsskyldur hvíla á leigjanda? Má leigjandi fara í einhverjar framkvæmdir meðan á leigusamningi varir svo sem að mála eignina?

Mörg erindi snúa að endurgreiðslu á tryggingarfé. Leigjendur vilja þá fyrst og fremst fá úr því skorið hvort að kröfur leigusala um að halda eftir tryggingarfé séu réttmætar.

Stærsti einstaki málaflokkurinn árið 2018 varðaði uppsagnir á leigusamningi en undir þann flokk falla aðallega fyrirspurnir leigjanda er varða lengd uppsagnarfrests. Í flestum tilfellum er þeim fyrirspurnum auðsvarað og unnt að ljúka máli með einu símtali.

Undir aðrar fyrirspurnir falla bæði erindi sem að heyra ekki undir aðra málaflokka sem og erindi er varða marga flokka í senn, gæti það t.a.m. verið símtal frá leigjanda sem að spyr um uppsagnarfrest, viðhaldsskyldur og skiptingu reksturskostnaðar.

Sífelld algengara er að leigjendur spyrjist fyrir um kærunefnd húsamála og óski eftir aðstoð við að leita úrslausnar ágreiningsefna sinna fyrir nefndinni. Mest ber þar á málum er varða endurgreiðslu á tryggingarfé, en oft á tíðum getur það reynst leigjendum erfitt að fá tryggingarfé sitt baka eftir að leigusambandi lýkur.



Dæmi um mál hjá Leigjendaaðstoðinni

Árið 2018 annaðist Leigjendaaðstoðin milligöngu í 22 málum. Flest málanna lutu að endurgreiðslu á tryggingarfé, alls 10 mál. Öll fóru þau fyrir kærunefnd húsamála sem úrskurðaði leigjendum í hag að öllu leyti eða að hluta. Í þeim tryggingarmálum þar sem að Leigjendaaðstoðin annaðist milligöngu stafaði ágreiningurinn fyrst og fremst af ástandi húsnæðis við skil. Þar kom oftast til skoðunnar hvort að um eðlileg slit væru að ræða eða hvort að bótaskyld tjón hafi orðið á leiguhúsnæði í umráðum leigjanda. Mörg málanna sneru einning að því hvort að formaskilyrðum húsaleigulaga sé fullnægt

Dæmi um önnur milligöngumál er Leigjendaaðstoðin annaðist árið 2018 eru mál er vörðuðu skuldbindingargildi samninga þar sem leigusali neitaði að afhenta eign eftir að leigusamningur hafði verið undirritaður, ólögmetar riftanir á leigusamningi, afslátt af leiguverði meðan að stórvægilegar framkvæmdir stóðu yfir, einhliða hækkunir á leiguverði og skiptingu rekstrargjalda.

Í einu málanna hafði ungur leigjandi, nýorðinn lögráða og að stíga sín fyrstu skref á leigumarkaði, skrifað undir úttektarskjal frá starfsmanni leigusala án þess að átta sig á efni þess. Kom í ljós að hann hafði samþykkt áætlaðan þrifa- og málningarkostnað að fjárhæð 172.000 kr. Leigjendaaðstoðin annaðist milligöngu í máli leigjanda og komst í kjölfar á samkomulag milli aðila með umtalsvert lægri kostnaði. Leigjandinn kom nokkrum sinnum á skrifstofu aðstoðarinnar og fékk aðstoð við að skrifa tölvupósta og undirbúa mál sitt. Í framhaldi voru einnig samskipti í gegnum síma og tölvupóst. Málið tók tæpar tvær vikur í meðferð þar til niðurstaða fékkst og unnu lögfræðingar Leigjendaaðstoðarinnar að því í samtals 6 klukkustundir.

Annað mál varðaði erlendan leigjanda sem fór ásamt fjölskyldu sinni í sumarfrí til heimalands síns. Þegar að heim var komið barst honum tilkynning frá leigusala þess efnis að eignin yrði seld á nauðungarsölu og að hann þyrfti að fara út sem allra fyrst. Eftir að leigjandi hafði skilað eigninni hafnaði leigusali því að endurgreiða honum tryggingarféð. Ítrekaðar milligöngutilraunir skiluði ekki tilætluðum árangri og Leigjendaaðstoðin undirbjó málsgögn fyrir kærunefnd húsamála sem komst að þeirri niðurstöðu að leigusala bæri að endurgreiða tryggingarféð að fullu. Málið var rúma sex mánuði í vinnslu og vörðu starfmenn samtals 14 klukkustundum í það.

Reykjavík, 29. janúar 2019
Einar Bjarni Einarsson
forstöðumaður leigjendaaðstoðarinnar