

Leigjendaaðstoð Neytendasamtakanna



Ársskýrsla 2020



Formáli

Neytendasamtökin hafa frá árinu 2011 starfrækt sérstaka leigjendaaðstoð á grundvelli þjónustusamnings við félagsmálaráðuneytið, áður velferðarráðuneytið. Frá því að Leigjendaaðstoðin hóf starfsemi sína hafa henni borist 15.621 erindi og ljóst að mikil þörf er á að halda úti sérstakri þjónustu og aðstoð við leigjendur. Fyrir gerð samningsins hafði borið á verulegri aukningu á leigjendamálum og tóku Neytendasamtökin þá ákvörðun að veita leigjendum aðstoð og ráðleggingar þrátt fyrir að málaflokkurinn félli að mestu leyti utan verksviðs samtakanna. Önnur úrræði fyrir leigjendur voru þó af skornum skammti og þörfin brýn. Árið 2009 hófu Neytendasamtökin sérstaka skráningu á leigjendamálum og kom þá í ljós að málaflokkurinn var orðinn einn stærsti einstaki málaflokkur samtakanna. Starfsemin hefur vaxið jafnt og þétt og á undanförunum árum hafa Leigjendaaðstoðinni borist u.þ.b. 1000 erindi árlega.

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 ýmsar hagnýtar upplýsingar.

Starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar á árinu 2020 voru Kolbrún Arna Villadsen og Einar Bjarni Einarsson. Þau sinntu jafnframt öðrum verkefnum fyrir Neytendasamtökin samhliða verkefnum sínum fyrir Leigjendaaðstoðina.

Hvað gerir Leigjendaaðstoðin?

Markmið Leigjendaaðstoðarinnar er líkt og nafnið gefur til kynna, fyrst og fremst að veita leigjendum aðstoð, ráð og upplýsingar þegar kemur að leigumálum. Erindin eru misjöfn og varða allt frá einföldum fyrirspurnum um réttarstöðu og túlkun húsaleigulaga út í flókinn ágreiningsefni milli leigjanda og leigusala. 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.

Oft reynist þörf á því að upplýsa leigjendur um önnur úrræði svo sem að bera mál sitt undir kærunefnd húsamála. Þeirri mikilvægu réttarbót var komið á árið 2016 að úrskurðir nefndarinnar yrðu bindandi en fram að þeim tíma veitti nefndin einungis álit. Það er þó oft á tíðum erfitt fyrir leigjendur sem ekki tala eða skilja íslensku að leggja mál fyrir nefndina því hún tekur einungis við kærnum á íslensku.

Leigjendaaðstoðin heldur einnig úti heimasíðunna www.leigjendur.is þar sem leigjendur geta fengið svör við flestum þeim spurningum sem á þeim brenna. Mikil þörf er þó á því að bæta

síðuna og uppfæra auk þess að gera sem mest efni aðgengilegt á ensku og pólsku. Auk þess hefur Leigjendaaðstoðin í gegnum tíðina sent frá sér erindi vegna hagsmunabaráttu leigjenda, gert umsagnir við lagafrumvörp og haldið námskeið fyrir leigjendur.

Þörf er á aukinni þjónustu fyrir leigjendur

Starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar aðstoða leigjendur eins mikið og þeim er unnt miðað við gildandi þjónustusamning á hverjum tíma. Sú þjónusta sem veitt er leigjendum, skv þjónustusamningi, er miðlun upplýsinga vegna réttarstöðu og ráðgjöf er upp kemur ágreiningur vegna leigusamnings eða í samskiptum við leigusala. Aðstoðina skal miðla gegnum heimasíðu samtakanna, í símaráðgjöf eða með ráðgjöf í húsnaði samtakanna.

Brýn þörf er á því að aðstoð verði aukin við leigjendur og þá sér í lagi við þá erlendu leigjendur er leita til Leigjendaaðstoðarinnar. Erfitt getur reynst þeim sem ekki tala eða skilja íslensku að leita réttar síns þrátt fyrir ráðgjöf. Svo dæmi sé tekið eiga leigjendur og leigusalar oft á tíðum erfitt með að útkljá ágeiningsmál vegna tungumálaörðuleika. Erfitt getur verið fyrir leigjendur að gera sig skiljanlega þegar ágreiningurinn snýr að réttindum og skyldum skv. húsaleigulögunum eða leigusamningum. Milliganga í málum sem þessum myndi að öllum líkindum útkljá mörg mál á skjótan og farsælan hátt. Myndi milliganga eflaust fækka þeim málum er færðu annars fyrir kæruneftnd húsamála.

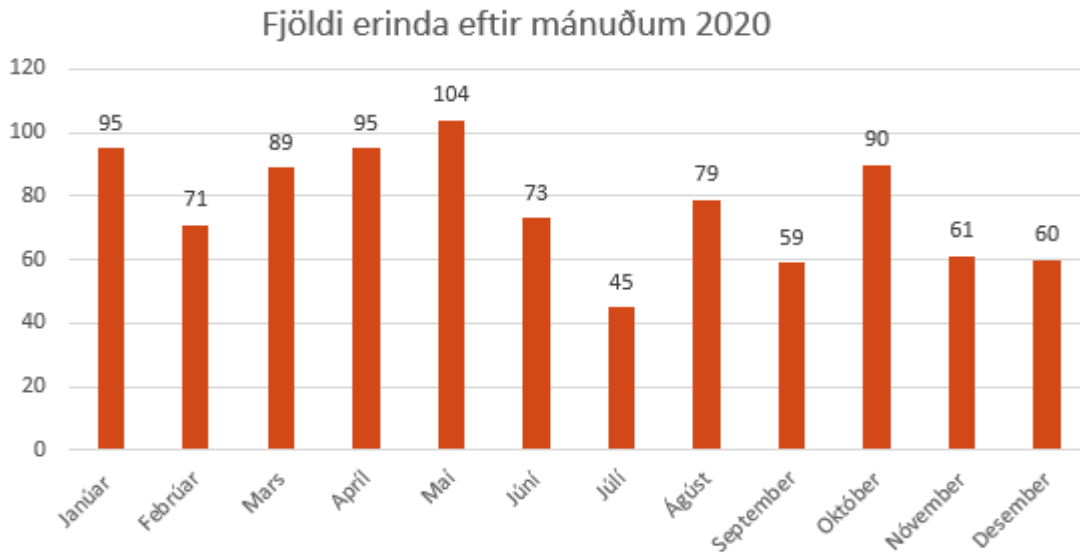
Eins og áður hefur komið fram er kæruneftnd húsamála mjög mikilvægt úrræði. Þeir leigjendur sem ekki tala eða skilja íslensku lenda hinsvegar oft í erfiðleikum með að nýta sér þetta úrræði þar sem að kæruneftnd húsamála tekur einungis við kærnum á íslensku. Er brýnt að kæruneftndin taki einnig við kærnum á ensku. Þá myndi auka aðgengi að nefndinni til muna ef Leigjendaaðstoðin byði upp á þá þjónustu að aðstoða við að útbúa kærur til nefndarinnar og í kjölfarið aðstoð þegar nefndin óskar eftir frekir upplýsingum, rökum og athugasemdum frá leigjendum.

Þrátt fyrir að samtökin hvetji leigjendur, þegar þeir ná ekki inn í símatíma eða geta ekki nýtt sér símatíma vegna tungumálaörðuleika, til að senda erindi í tölvupósti þá fellur sú þjónusta ekki undir gildandi þjónustusamning. Telja starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar þetta þó mikilvægan lið í að ná til sem flestra leigjenda til að aðstoða þá eftir fremsta megni. Hefur Leigjendaaðstoðin ítrekað bent félagsmálaráðuneytinu á þörfina fyrir aukinni þjónustu.

Fjöldi erinda árið 2020

Leigjendaaðstoðinni bárust alls 921 erindi árið 2020 og er heildarfjöldi erinda frá því að Leigjendaaðstoðin var sett á laggirnar árið 2011 því orðin 15.621 talsins. Til samanburðar var fjöldi skráðra erinda Leigjendaaðstoðarinnar 986 árið 2019.

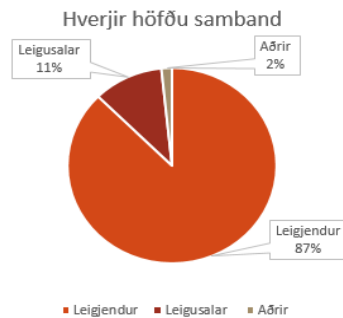
Neðangreind mynd sýnir fjölda erinda eftir mánuðum. Að meðaltali bárust Leigjendaaðstoðinni um rúmlega 76 erindi á mánuði.



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 87%. Hlutfall leigusala hefur hækkað um eitt prósentustig á milli ára. Að mati Neytendasamtakanna er jákvætt að leigusalar leiti til Leigjendaaðstoðarinnar í þessum mæli 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. Með öðrum aðilum er helst átt við erindi frá fyrirtækjum, opinberum aðilum og fjölmiðlum og hefur hlutfall þeirra hækkað um eitt prósentustig á milli ára.

Frá því að rekstur Leigjendaaðstoðarinnar hófst hafa konur alltaf verið í nokkrum meirihluta þeirra sem að nýta sér Leigjendaaðstoðina og er engin breyting þar á.



Í febrúar árið 2019 hóf Leigjendaaðstoðin að mæla hlutfall þeirra sem leituðu sér aðstoðar og töluðu ekki íslensku. Til að gæta ítrustu aðgætni og forðast óþarfa hnýsni er einungis skráð hvort tungumál fyrirspurnar sé íslenska eða annað tungumál. Hingað til hafa fyrirspurnir, sem ekki berast Leigjendaaðstoðinni á íslensku einvörðungu verið á ensku.

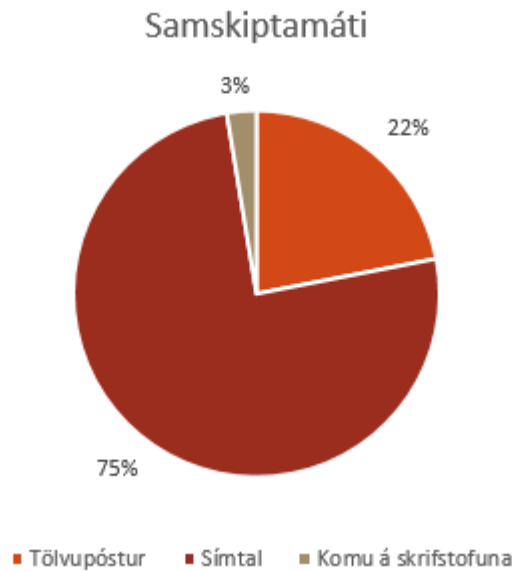
Líkt og sjá má á myndinni hér að neðan er hlutfall erlendra fyrirspurna 23% árið 2020, en var 21% árið 2019.

Fyrirspurnir sem berast á öðrum tungumálum snúa oft að öðrum þáttum en þær sem berast á íslensku. Þannig snúa 36% fyrirspurna sem bárust á erlendra tungu að „Tryggingum“ eða „Kærunefnd húsamála“, til móts við 18% þeirra er bárust á íslensku.



Hvernig hafa leigjendur samband?

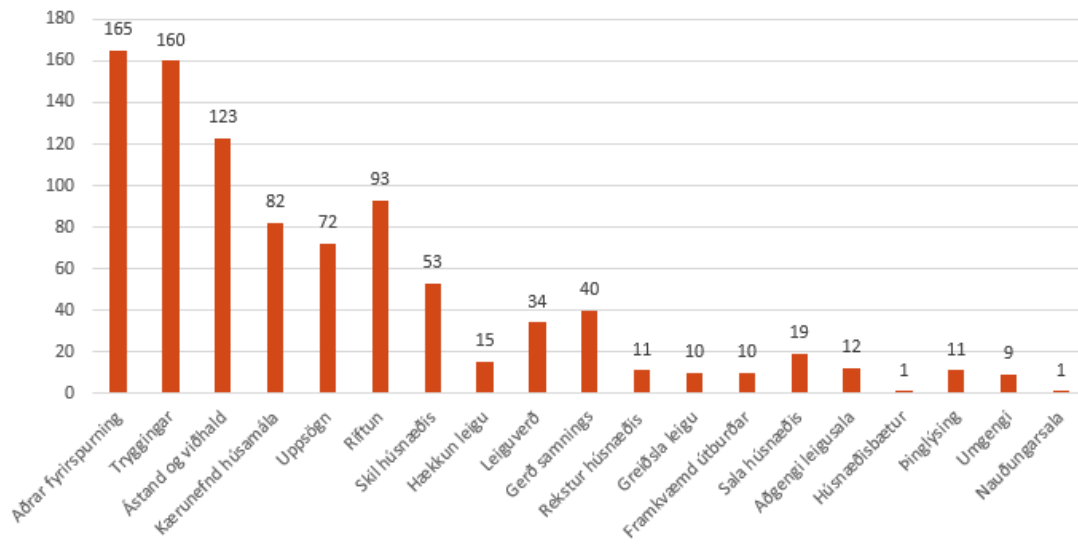
Í langflestum tilfellum leita leigjendur til Leigjendaaðstoðarinnar símleiðis enda hentugur vettvangur til að bera fram spurningar og lýsa ágreiningsefnum. Þegar um einfaldar fyrirspurnir er að ræða er jafnframt í mörgum tilfellum hægt að ljúka máli með einu símtali. Þegar um flóknari mál er að ræða 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. Á árinu 2020 voru einungis 3% þeirra sem leituðu til Leigjendaaðstoðarinnar sem komu á skrifstofu samtakanna og skýrist það af því að skrifstofunni var lokað vegna Covid-19 stóran hluta af árinu.



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 lýkur. Líkt og árið 2019 er stærsti einstaki málaflokkurinn árið 2020 tryggingar. Þau mál sem falla í þann flokk varða langflest endurgreiðslu á tryggingarfé en einnig fyrirspurnir frá leigjendum og leigusölum um val á tryggingu þegar kemur að leigu á húsnæði. Flokkurinn er að mörgu leyti náskyldur flokknum „kærunefnd húsamála“ enda algengast að mál sem falla í þann flokk varði endurgreiðslu á tryggingarfé og aðilar búnir að reyna eftir fremsta megni að ná sáttum án árangurs. 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. „Ástand og viðhald“ er einn af þremur stærstu flokkunum. Sá flokkur samanstendur t.a.m. af fyrirspurnum leigjenda sem telja að ástand leiguhúsnæðis sé ábótavant og vilja úrbætur.

Málefnaflokkar



Reykjavík, 10.3. 2021
Kolbrún Arna Villadsen
Stjórnandi Leigjendaðstoðarinnar