

Leigjendaaðstoð Neytendasamtakanna

Ársskýrsla 2021



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 tæplega 16.000 erindi og því ljóst að mikil þörf er á að halda úti sérstakri þjónustu og aðstoð við aðila á leigumarkaði. 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 af skornum skammti og þörfin brýn. Húsnæði er ein af grunnþörfum hvers einstaklings, en réttur til viðundandi húsnæðis er talin til mannréttinda. Leigjendaaðstoð Neytendasamtakanna býr yfir áralangri reynslu og þekkingu á málefnum er varða leigu íbúðarhúsnæðis og eru því mikilvægur hlekkur í húsnæðisöryggi á leigumarkaði.

Starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar á árinu 2021 voru Kolbrún Arna Villadsen, lögfræðingur og stjórnandi Leigjendaaðstoðarinnar og Einar Bjarni Einarsson, lögfræðingur. Það skal þó tekið fram að framangreindir starfsmenn sinntu jafnframt öðrum verkefnum fyrir Neytendasamtökin samhliða verkefnum sínum fyrir Leigjendaaðstoðina.

Símatímar Leigjendaaðstoðarinnar eru frá kl. 10.00 til 12:00 og 12:30 til 15:00 á þriðjudögum og fimmtudögum í síma 545-1200. Auk þess geta leigjendur sem og leigusalar sent erindi með tölvupósti (postur@leigjendur.is) eða komið á skrifstofu samtakanna að Guðrúnartúni 1, 105 Reykjavík. Leigjendaaðstoðin heldur auk þess úti heimasíðunni, www.leigjendur.is og má þar finna ýmsar hagnýtar upplýsingar.

Hlutverk Leigjendaaðstoðar Neytendasamtakanna

Fram til ársins 2021 var hlutverk Leigjendaaðstoðarinnar fyrst og fremst að veita leigjendum aðstoð, ráð og upplýsinga. Með nýjum samningi við félagsmálaráðuneytið, er undirritaður var 28. júní 2021, var hlutverk Leigjendaaðstoðarinnar aukið til að muna.

Leigjendaaðstoðin þjónustar nú ekki einungis leigjendur heldur einnig leigusala. Samrýmist það því markmiði sem Leigjendaaðstoðin hefur ávalt haft að leiðarljósi þ.e. að bæði leigjendur og leigusalar þekki sín réttindi og skyldur og geti með því átt farsælt samnings samband.

Með nýjum samningi getur Leigjendaaðstoðin nú einnig sinnt milligöngu fyrir innflytjendur og aðra leigjendur sem kunna að standa höllum fæti á leigumarkaði vegna ágreinings, er fellur undir húsaleigulögin, við leigusala. Oft á tíðum liggur ástæða ágreinings í samskiptaörðuleikum og misskilnings á réttarstöðu aðila. Leigjendaaðstoðin sinnti á árinu 2021 milligöngu í 16 málum. Alvarleiki málanna var mismikill eða allt frá því að ágreiningur leystist með milligöngu Leigjendaaðstoðarinnar í formi símtals til þess að aðstoða leigjanda við að leggja fram kærur til kærunefndar húsamála.

Hér að neðan má sjá reynslusögu um milligöngu sem Leigjendaaðstoðin annaðist árið 2021.

Leigjandi leitaði til Leigjendaaðstoðarinnar vegna leigusala er ítrekað fór inn í leiguíbúð hans án leyfis. Íbúðin var þannig uppsett að hurð var á milli íbúðar leigjanda og leigusala. Læsti leigusali hurðinni sín megin en neitaði leigjanda um leyfi til að setja upp lás sín megin og bar því við að hann þyrfti að hafa aðgang að leiguíbúðinni þegar honum hentaði þar sem að rafmagnstaflan væri þar. Leigjandi hafði marg ítrekað gert leigusala það ljóst að hann samþykkti ekki að hann kæmi inn og að honum stafaði ógn af hans framkomu. Leigjendaaðstoðin fór í milligöngu í þessu máli í formi símtals sem og skriflegs erindis til leigusala. Við upphaf milligöngu taldi Leigjendaaðstoðin að ágreiningur væri vegna tungumálaörðuleika en við nánari skoðun kom í ljós að leigusali taldi að þar sem hann ætti leiguíbúðina þá mætti hann fara inn í hana þegar honum hentaði. Var leigusala bent á að hann mætti ekki fara hinn í hið leigða án samþykkis leigjanda skv. 41. gr. húsaleigulaga. Leigusali brást ekki vel við þessum ábendingum Leigjendaaðstoðarinnar og hafnaði því alfarið að hann þyrfti leyfi. Var honum þá gerð grein fyrir því að leigjanda hafði verið leiðbeint að hringja í lögreglu þar sem athæfi hans teldist vera innbrot skv. 231. gr. almennra hegningarlaga. Nokkru síðar hafði leigjandi samband aftur til að láta vita að leigusali væri alveg hættur að koma inn í hið leigða án leyfis.

Í þeim tilvikum þar sem tungumálaörðuleikar eru hjá leigjendum hefur Leigjendaaðstoðin nú möguleika á að nýta túlkabjónustu í samskiptum við leigjendur. Gagnast þetta úrræði í milligöngu en ekki síður í þeim tilvikum sem Leigjendaaðstoðin aðstoðar leigjendur við að útbúa kærur til kærunefndar húsamála en hún tekur einungis við kærur á íslensku eins og málum er háttað í dag.

Til að ná til sem flestra var símatími Leigjendaaðstoðarinnar tæplega tvöfaldaður síðla árs 2021 og er nú 10.00 til 12:00 og 12:30 til 15.00 alla þriðjudaga og fimmtudaga ásamt því að starfsmenn svara tölvupóstum er Leigjendaaðstoðinni berast við fyrsta tækifæri.

Nýr og betri vefur Leigjendaaðstoðarinnar

Nýr vefur Leigjendaaðstoðarinnar (leigjendur.is) var tekin í gagnid í október 2021. Stærsta breytingin er sú að nú er síðan aðgengileg á þremur tungumálum, íslensku, ensku og pólsku. Á vefnum eru ítarlegar upplýsingar um réttindi og skyldur leigjenda og leigusala sem og svör við algengustu spurningum sem Leigjendaaðstoðinni berast. Þá eru einnig reifanir af úrskurðum kærunefndar húsamál sem Leigjendaaðstoðin uppfærir í takt við birtingu úrskurða kærunefndarinnar.

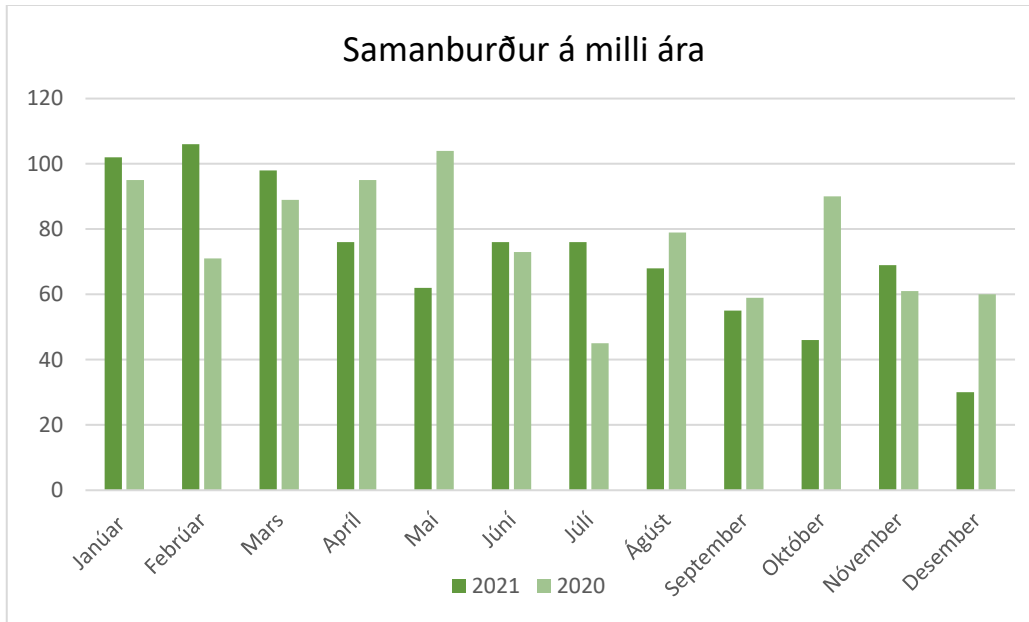
Leigjendaaðstoðin hefur í kjölfar opunar á nýjum vef sent öllum sveitar- og stéttarfélagum kynningu á vefnum ásamt boði um kynningu á starfseminni fyrir félagsmenn þeirra þeim að kostnaðarlausu. Leigjendaaðstoðin tók einnig þátt í fræðslu fyrir eftirlitsfulltrúa Slökkviliðsins á höfuðborgarsvæðinu vegna kortlagningu á búsetu í atvinnuhúsnæði síðla árs 2021. Hlutverk Leigjendaaðstoðarinnar í umræddri fræðslu var að kynna réttindi og skyldur leigjenda og leigusala fyrir tilvonandi eftirlitsfulltrúum. Var það samróma álit að nýr vefur á þremur tungumálum væri stórt skref í rétta átt að ná til þeirra leigjenda er búa í atvinnuhúsnæðum og þekkja oft ekki sinn rétt. Kom það til að mynda flestum á óvart að leigjendur sem leigja atvinnuhúsnæði til búsetu hafa sömu réttindi og þeir sem leigja íbúðarhúsnæði.

Í október var Leigjendaaðstoðinni boðið að taka þátt í opnu samtali á Borgarbókasafninu í Reykjavík ásamt aðila frá New in Iceland. Markmiðið samtalsins var að miðla upplýsingum um hvernig leigjendur gætu fótáð sig á leigumarkaði ásamt fræðslu um réttarstöðu þeirra samkvæmt húsaleigulögunum. Vakti nýi vefurinn athygli og fékk mikið hrós viðstaddra.

Leigjendaaðstoð Neytendasamtakanna vonast til að fleiri tækifæri komi til að kynna starfsemina nú þegar hylla fer undir að líf án Covid-19 sé í sjónmáli.

Fjöldi erinda árið 2021

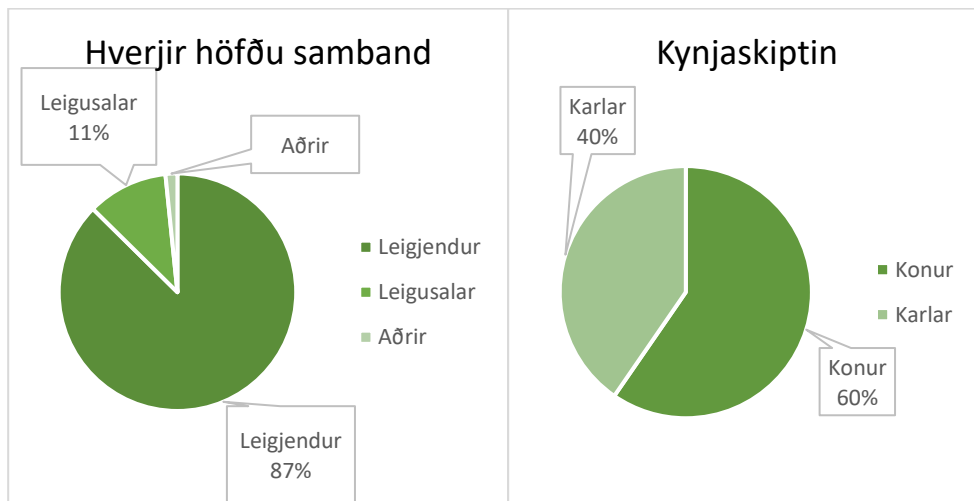
Leigjendaaðstoðinni bárust alls 864 erindi árið 2021 og er heildarfjöldi erinda frá því að Leigjendaaðstoðin var sett á laggirnar árið 2011 því orðin tæplega 16.000 talsins. Til samanburðar var fjöldi skráðra erinda Leigjendaaðstoðarinnar 921 árið 2020. Erfitt er að meta hvað veldur mun á fjölda fyrirspurna milli ára, en þó þarf að hafa í huga ástandið í þjóðfélaginu vegna Covid 19 og hugsanleg áhrif þess á leigumarkaðinn. Einnig er mögulegt að opnun nýrrar vefsíðu hafi leitt til þess að aðilar leigusambands hafi fundið þar svör við fyrirspurnum sínum og því óþarfi að hafa frekara samband. Að meðaltali bárust Leigjendaaðstoðinni rúmlega 72 erindi á mánuði árið 2021 en árið 2020 voru þau 76 talsins.



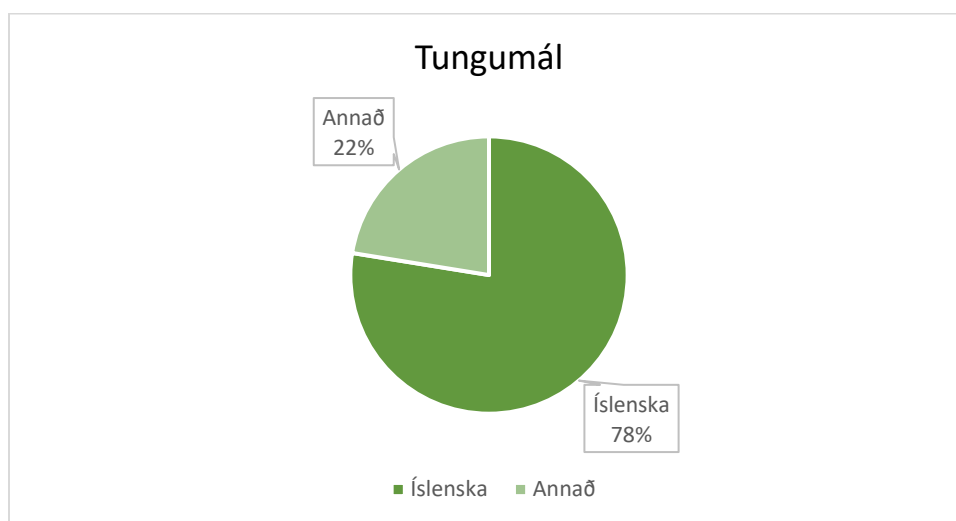
Á ofangreindri mynd má sjá fjölda erinda er bárust Leigjendaaðstoðinni eftir mánuðum árið 2021 samanborið við árið 2020.

Hver höfðu samband?

Leigjendur eru langstærsti hluti þeirra sem nýta sér þjónustu Leigjendaaðstoðarinnar eða um 87%. Hlutfall leigusala sem leitaði til Leigjendaaðstoðarinnar er það sama og árið á undan eða 11%. Aðrir aðilar voru að mestu leiti fyrirtæki, opinberir aðilar og fjölmiðlar. Frá því rekstur Leigjendaaðstoðarinnar hófst hafa konur alltaf verið í nokkrum meirihluta þeirra sem að nýta sér þjónustuna og er engin breyting þar á í ár.

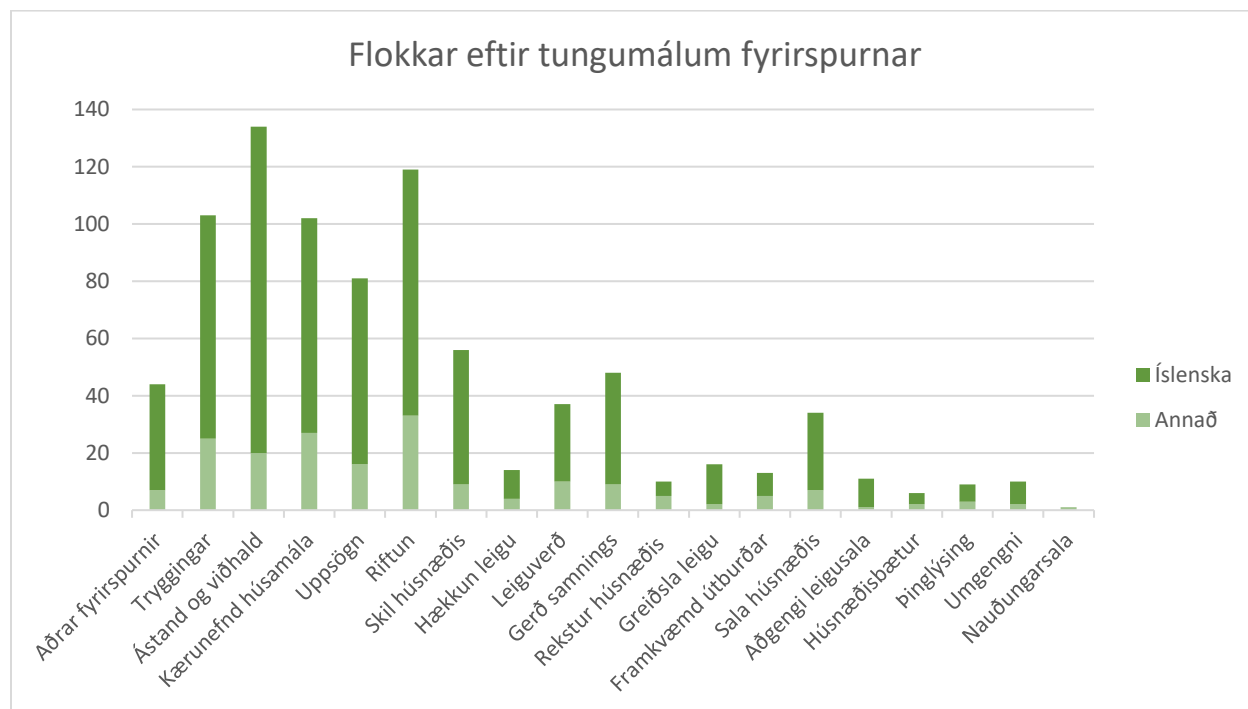


Leigjendaaðstoðin skráir hvort fyrirspurn berst á íslensku eða öðru tungumáli. Hér skal tekið fram að ef fyrirspurn er borin fram á íslensku þá er hún skráð þannig óháð því hvort að móðurmál þess aðila sé íslenska. Leigjendaaðstoðin telur ekki tilefni til að skráning fari fram með öðrum hætti þ.e. eftir þjóðerni. Með því að haga skráningunni með þessum hætti getum við metið þörfina á því að hafa efni t.d aðgengilegt á öðrum tungumálum. Þetta veitir einnig vísbendingar um hversu margir erlendir aðilar eru á leigumarkaði en þessi hópur er gjarnan viðkvæmari heldur en íslenskir leigutakar og þekkja jafnvel minna sinn rétt.



Líkt og sjá má á myndinni hér að ofan er hlutfall þeirra sem tala annað tungumál en íslensku 22% af þeim sem leituðu til Leigjendaaðstoðarinnar árið 2021 og er það svipað hlutfall og undanfarin ár.

Skráning flokka eftir tungumáli fyrirspyrjanda veitir innsýn í hvort fyrirspurnir séu frábrugðnar eftir því tungumáli, hvort íslenskumælandi spyrji um aðra hluti en þau sem spyrja á erlendum tungumálum.



Eftirtektarvert er að flokkurinn „riftun“ er um 17% fyrirspurna hjá þeim sem tala erlent tungumál, en 13% hjá íslenskumælandi. Tilfinning starfsmanna Leigjendaaðstoðarinnar hefur lengi verið sú að harðar sé gengið fram með ólögmeta riftun gegn leigjendum sem ekki tala íslensku. Leita þeir oft ekki til Leigjendaaðstoðarinnar fyrr en eftir að bóúð er að hrekja þá út úr íbúðarhúsnæðinu, oft með mjög stuttum fyrirvara. Þá er oft á tíðum mjög erfitt að aðstoða leigjendur nema fyrir liggi sönnun um fjárhagslegt tjón sem hægt er að sækja til leigusala.

Einnig er flokkurinn „ástand og viðhald“ um 17% fyrirspurna hjá þeim íslenskumælandi, en um 10,5% hjá leigjendum sem tala erlent tungumál. Vekur þetta upp þá spurningu hvort leigjendur sem ekki tala íslensku sætti sig frekar við að búa í leiguhúsnæði sem er oft á tíðum er á mörkum þess að vera íbúðarhæft?

Hér að neðan má sjá reynslusögur um fyrirspurnir vegna skila á tryggingarfé og vegna viðhalds er Leigjendaaðstoðin annaðist árið 2021.

Leigjandi hafði samband þar sem að leigusali var ekki búinn að skila tryggingarfé og vildi fá leiðbeiningar um það hvernig hann gæti fengið tryggingarféð endurgreitt. Meira en fjórar vikur voru liðnar frá því að leigjandi skilaði af sér leiguíbúðinni og engin skrifleg krafa hafði borist frá leigusala í tryggingarféð. Leigjendaaðstoðin benti leigjanda á að senda leigusala skriflega kröfu um endurgreiðslu á tryggingarfé þar sem að leigusali var runnin út á tíma til að gera kröfu samkvæmt húsaleigulögum. Ef leigusali myndi ekki verða við þeirri kröfu ætti leigjandi að benda honum á að málið yrði lagt fyrir kærunefnd húsamála. Samkvæmt leigjanda skilaði leigusali tryggingarfé nokkrum dögum síðar.

Leigjandi hafði samband við Leigjendaaðstoðina þar sem að ofn í svefnherbergi leiguhúsnaðis virkaði ekki. Hafði hann ítrekað hringt í leigusala sem lofaði að koma við fyrsta tækifæri. Óskaði leigjandi eftir leiðbeiningum hvernig hann ætti að knýja fram úrbætur. Leigjanda var ráðlagt að senda leigusala skriflega kröfu eins og áskilið er í húsaleigulögum. Hafa kröfuna skýra og taka fram að ef að leigusali sinnir ekki sinni úrbótaskyldu innan fjögurra vikna frá skriflegri kröfu er leigjanda heimilt að fá úttektaraðila (t.d. pípulagningameistara) til að meta þörfina á úrbótum/viðgerð. Gæti leigjandi þá í kjölfarið greitt fyrir viðgerðina og dregið það frá leigu næsta mánaðar. Leigjendaaðstoðin fékk ekki frekari upplýsingar um þetta mál og virðist því hafa leyst farsællega.

Von Leigjendaaðstoðarinnar er að með nýrri vefsíðu og aukinni þjónustu náum við að miðla til leigjenda sem og leigusala mikilvægum upplýsingum um réttindi þeirra og skyldur.

Reykjavík, 1. mars 2022
Kolbrún Arna Villadsen
Stjórnandi Leigjendaaðstoðarinnar