

Leigjendaaðstoð Neytendasamtakanna



Ársskýrsla 2017



Formáli

Nú í vor verða sjö ár síðan Leigjendaaðstoðin hóf starfsemi sína. Neytendasamtökin hafa rekið þjónustuna samkvæmt samningi við velferðarráðuneytið og hafa yfir 12.000 erindi borist á þessum tíma. Þjónustan felur í sér leiðbeiningar og ráðleggingar til þeirra sem leigja íbúðarhúsnæði hér á landi og hefur mikil eftirspurn verið eftir þessari þjónustu. Fram að stofnun Leigjendaaðstoðarinnar höfðu leigjendur ekki aðgang að slíkri þjónustu enda ekki verið starfrækt leigjendasamtök á Íslandi lengi, með sama hætti og þekkist víðast hvar annars staðar. Leigjendur hafa verið duglegir að nýta sér þjónustuna og standa leigjendur töluvert betur að vígi ef ágreiningur kemur upp í samskiptum þeirra við leigusala heldur en áður var.

Símatími fyrir leigjendur er frá kl. 12:30 til 15:00 á mánudögum og fimmtudögum en auk þess geta leigjendur sent erindi með tölvupósti ef þeir kjósa svo. Á þeim tæpu sjö árum sem þjónustan hefur verið starfrækt hefur heimasíða Leigjendaaðstoðarinnar, www.leigjendur.is, orðið umfangsmeiri og í dag má þar finna svör við flestum þeim spurningum sem brenna á leigjendum. Þar má einnig finna styttri útgáfur af álitum og úrskurðum kærunefndar húsamála, en þannig geta leigjendur leitað að málum sem kunna að vera fordæmisgefandi fyrir þá ef ágreiningur er uppi.

Starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar á árinu 2017 voru Einar Bjarni Einarsson, Guðrún Ósk Óskarsdóttir og Hrannar Már Gunnarsson, sem jafnframt er stjórnandi þjónustunnar. Það skal þó tekið fram að þessir starfsmenn sinntu jafnframt öðrum verkefnum fyrir Neytendasamtökin samhliða verkefnum sínum fyrir Leigjendaaðstoðina. Guðrún Ósk lét af störfum fyrir samtökin á síðari hluta ársins og við hennar starfi tók Einar Bjarni.

Hvað gerir Leigjendaaðstoðin?

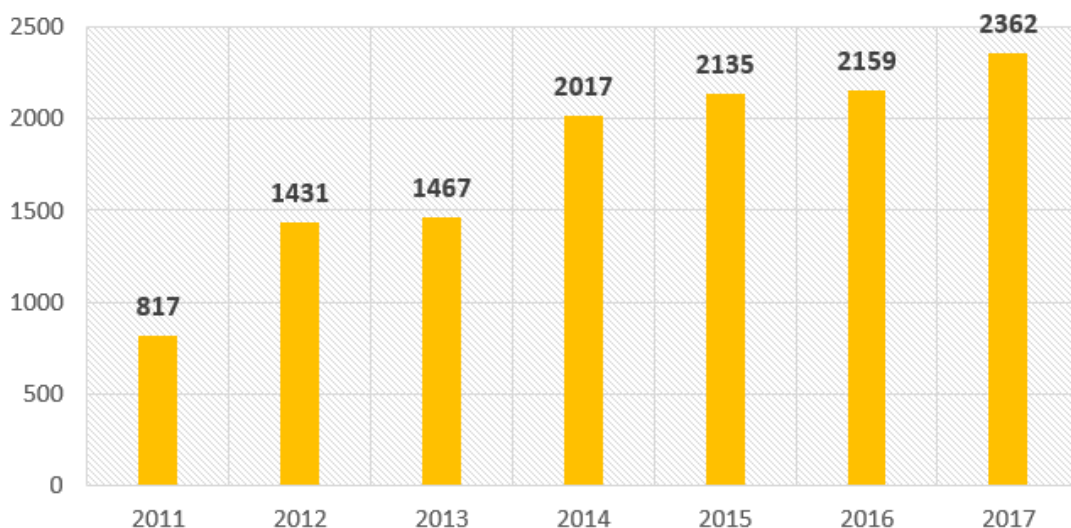
Leigjendaaðstoðin veitir leigjendum íbúðarhúsnæðis mikilvægar og oft nauðsynlegar upplýsingar um réttarstöðu sína, þegar ágreiningur er uppi milli þeirra og leigusala, eða e.t.v. annarra leigjenda. Fyrst og fremst er tilgangurinn með þjónustunni sá að leigjendur geti fengið upplýsingar um réttindi sín 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 árabil og eru úrskurðir hennar bindandi. Þeirri mikilvægu réttarbót var komið á árið 2016 en fram að þeim tíma voru úrskurðir nefndarinnar einungis álit en ekki bindandi fyrir aðila máls.

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 á undanförunum árum og má sjá stóran hluta þeirra á heimasíðu Leigjendaaðstoðarinnar.

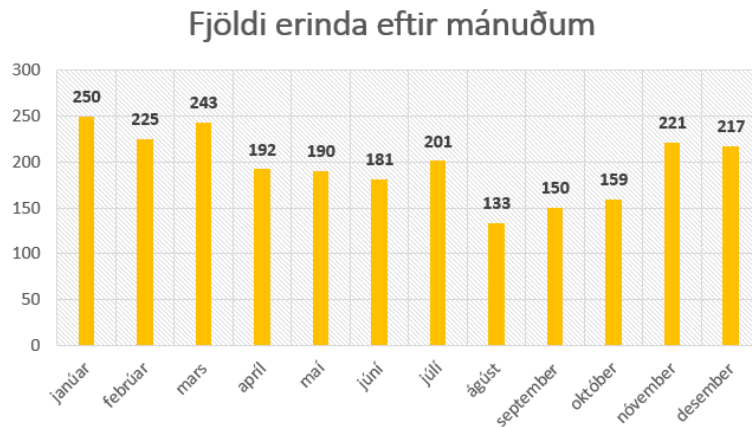
Leigjendaaðstoðin fest í sessi

Á árinu 2017 bárust Leigjendaaðstoðinni alls 2.362 erindi og eru erindin þá orðin rúmlega 12.000 á starfstíma Leigjendaaðstoðarinnar. Erindum fjölgaði um tæp 10% miðað við árið 2016, en eins og sést á meðfylgjandi mynd hefur erindafjöldi í raun haldist merkilega stöðugur undanfarin fjögur ár. Að meðaltali voru erindi í hverjum mánuði 197 talsins. Það er tilfinning þeirra sem hafa starfað við að veita leigjendum aðstoð undanfarin ár að málin sem koma á borð þjónustunnar séu að verða þyngri og yfirgripsmeiri. Leigjendur virðast almennt vera orðnir meðvitaðri um réttarstöðu sína í grunnatriðum en leita þá frekar aðstoðar þegar einfaldar orðsendingar duga ekki í ágreiningi þeirra við leigusala. Sú staðreynd að málin séu nánast jafn mörg ár eftir ár bendir jafnframt til þess að þjónustan sé búin að festa sig í sessi og er enn og aftur vitnisburður þess hversu þýðingarmikil hún er fyrir leigjendur.

Fjöldi erinda eftir árum



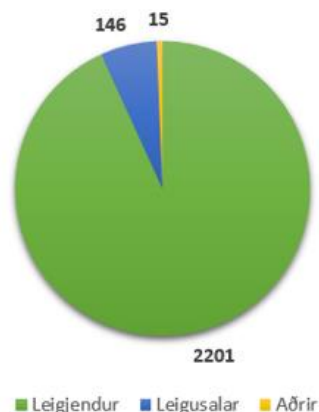
Neðangreind mynd sýnir hvernig erindin skiptust milli mánaða og þó þar sjáist greinilega hverjir álagspunktur þjónustunnar eru þá virðist álagið hafa dreifst meira í ár en undanfarin ár. Það er vel þekkt að margir leigusamningar endurnýjast í upphafi árs og það útskýrir að janúar sé annasamasti mánuður ársins, en það var hann einnig árið 2016.



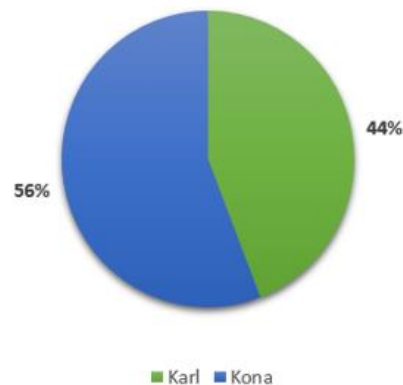
Hverjir höfðu samband?

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 2017 voru skráð 15 erindi þar sem aðrir en leigjendur eða leigusalar leituðu aðstoðar og er þá um að ræða erindi frá fyrirtækjum, opinberum aðilum eða fjölmiðlum. Eins og undanfarin ár eru konur í meirihluta þeirra sem leita til þjónustunnar.

Hverjir höfðu samband



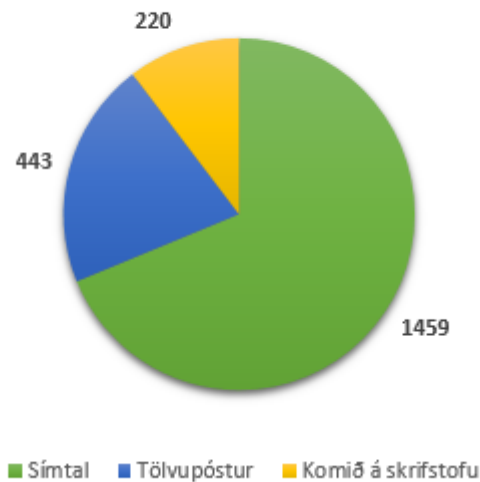
Kynjaskipting



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 fyrirbyggjandi málgögn og málavexti til grundvallar.

Hvernig var haft samband?



Um hvað er spurt?

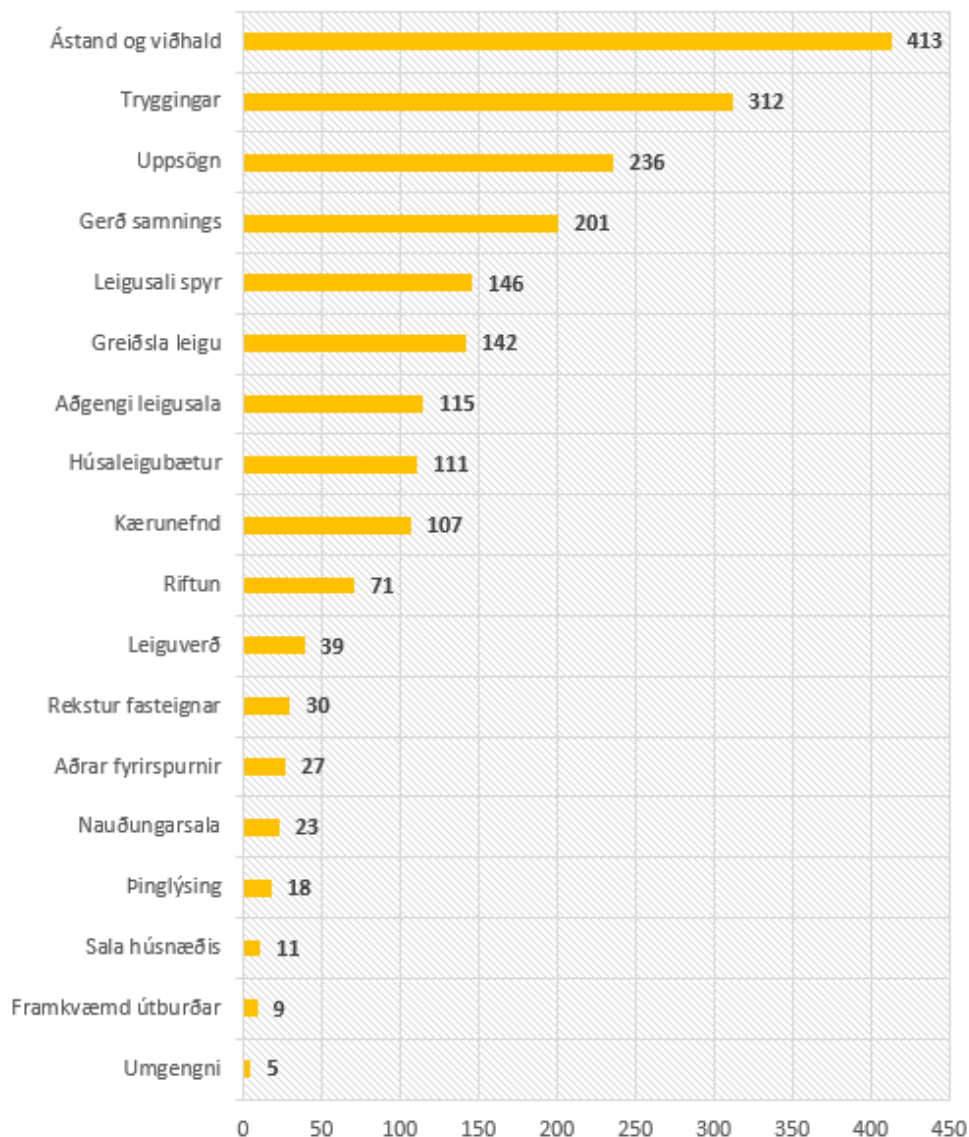
Þau erindi sem berast Leigjendaaðstoðinni eru margvísleg og geta í raun varðað allt það sem kann að tengjast leigu á húsnæði og ákvæðum húsaleigulaga. Í sumum tilfellum nær starfsemin jafnframt út fyrir þann ramma og getur snúið að ákvæðum laga um nauðungarsölu, samskipti við fulltrúa sýslumanna vegna 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 eðlilegu sliti 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

Það komu 29 milligöngumál á borð Leigjendaaðstoðarinnar á árinu 2017, samanborið við 26 mál árið á undan. Flest þessi mál, eða 16 talsins, voru vegna tilrauna leigjenda til þess að endurheimta tryggingafé frá leigusölum sínum og í nokkrum tilfellum voru leigjendur aðstoðaðir við málskot til kærunefndar húsamála. Í flestum tilfellum var nóg að aðstoða leigjendur við að semja bréf til leigusala. Í öllum þeim tilfellum þar sem Leigjendaaðstoðin tók að sér milligöngu var réttur leigutaka til endurgreiðslu talinn óumdeildur, þ.e. hvorki voru til staðar vanskil af hálfu leigutaka né höfðu skemmdir verið unnar á viðkomandi íbúð. Í fimm málum viðurkenndu leigusalar að hafa ekki fylgt lögum og reglum hvað varðar að geyma tryggingaféð á sérgreindum reikningi og höfðu ráðstafað því til eigin þarfa. Í einu tilfelli fékkst það þó endurgreitt strax en í tveimur tilfellum þurftu aðilar að semja um að endurgreiðslan færi fram á lengra tímabili. Í tveimur tilfellum neituðu leigusalar að endurgreiða tryggingaféð þrátt fyrir að réttur leigjanda til þess væri óumdeildur og þurftu leigjendur að leita til lögmanna vegna innheimtu þess.

Önnur mál voru tilkomin þar sem leigusali vildi hækka leigufjárhæð á miðju tímabili en leigjandi vildi ekki samþykkja hækkun. Við þær aðstæður þarf annað hvort að bíða eftir að tímabundinn samningur renni sitt skeið svo hækkun geti tekið gildi eða að segja upp ótímabundnum samningi og bíða þar til uppsagnarfrestur er liðinn. Nokkur mál voru vegna langvarandi viðhaldsskorts af hálfu leigusala og misskilnings um að sala á leiguíbúð jafngildi uppsögn húsaleigusamnings, en sala á húsnæði hefur almennt ekki áhrif á leigusamband aðila að öðru leyti en því að nýr aðili tekur við réttindum og skyldum leigusala. Þannig er réttur leigjanda til íbúðar almennt enn til staðar á meðan viðkomandi samningur er í gildi.

Í tveimur málum voru leigjendur að leigja íbúð sem fór á nauðungarsölu og þurftu aðstoð til þess að fá staðfestingu á rétti sínum til áframhaldandi búsetu á grundvelli laga um nauðungarsölu og í einu máli var húsaleigusamningi rift þar sem heilbrigðisyfirvöld höfðu staðfest að heilsuspillandi myglusveppur væri í íbúðinni.

Reykjavík, 21. febrúar 2018
Hrannar Már Gunnarsson