

Leigjendaaðstoðin

Ársskýrsla 2023



Neytendasamtökin hafa starfrækt sérstaka leigjendaaðstoð frá árinu 2011 nú á grundvelli þjónustusamnings við innviðaráðuneytið. Leigjendaaðstoðin býr því yfir áralangri reynslu og þekkingu á málefnum sem varða leigu íbúðarhúsnæðis og er þjónustan mikilvægur hlekkur í húsnæðisöryggi á leigumarkaði.

Starfsemi Leigjendaaðstoðarinnar felur í sér aðstoð til leigjenda og leigusala sem til hennar leita með fyrirspurnir eða ágreiningsmál er varða húsaleigu. Mál geta verið allt frá einföldum fyrirspurnum sem hægt er að leysa með einu símtali yfir í flókin ágreiningsmál. Leigjendaaðstoðin annast milligöngu í málum ef svo ber undir og aðstoðar leigjendur við að bera mál undir kærunefnd húsamála.

Símatímar Leigjendaaðstoðarinnar eru frá kl. 12:30 til 15:00 á þriðjudögum og fimmtudögum. Einnig er hægt að senda erindi með tölvupósti og ef þannig ber undir er hægt að panta tíma hjá lögfræðingi á skrifstofu samtakanna. Leigjendaaðstoðin heldur auk þess úti heimasíðunni leigjendur.is þar sem finna má hagnýtar upplýsingar á íslensku, ensku og pólsku. Leigjendaaðstoðin hefur sent frá sér erindi vegna hagsmunabaráttu leigjenda og gert umsagnir við lagafrumvörp þar sem hagsmunir leigjenda eru undir. Leigjendaaðstoðin er óháð, neytendamiðuð þjónusta án hagsmunatengsla við opinbera stjórnsýslu eða hagsmunaöfl á leigumarkaði s.s. leigufélög.

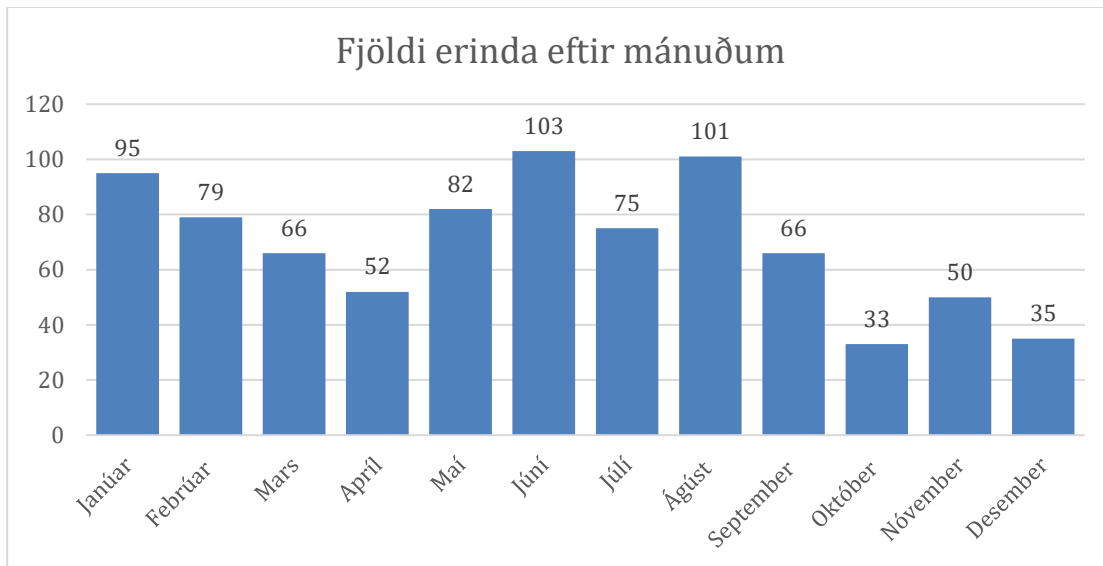
Kærunefnd húsamála er mikilvægt úrræði fyrir leigjendur og eru úrskurðir hennar bindandi. Á leigjendur.is má sjá reifanir á úrskurðum nefndarinnar.

Þjónustan var upphaflega eingöngu ætluð leigjendum íbúðarhúsnæðis og ekki var gerð sú krafa að leigjendur væru jafnframt meðlimir í Neytendasamtökunum. Með samningi við félagsmálaráðuneytið árið 2021, var hlutverk Leigjendaaðstoðarinnar samkvæmt þjónustusamningi aukið og nær nú einnig yfir aðstoð við leigusala.

Mikil eftirspurn er eftir þjónustu Leigjendaaðstoðarinnar en sökum minnkandi fjárstuðnings milli árána 2022 og 2023 var þörf á að draga úr þjónustu og aðgengi með skertum símatíma. Leigjendaaðstoðin bindur vonir við að fjárstuðningur muni aukast svo unnt verði að auka þjónustuna enn frekar, enda þörfin brýn.

Fjöldi erinda árið 2023

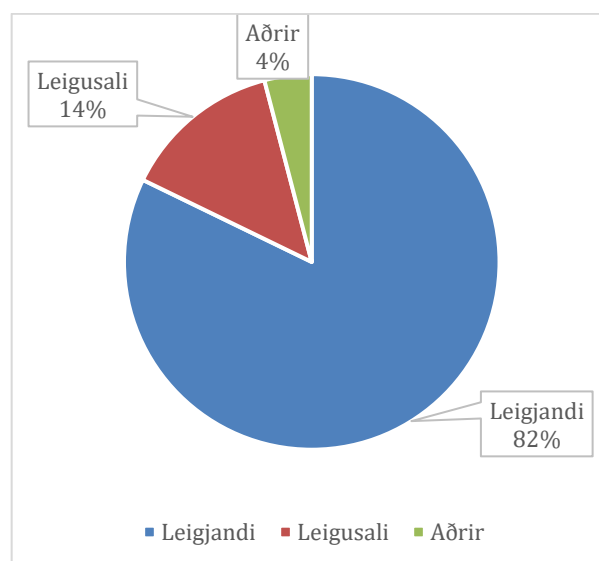
Leigjendaaðstoðinni bárust alls 837 erindi árið 2023. Til samanburðar var fjöldi skráðra erinda 984 árið 2022 og 864 árið 2021. Undanfarin ár hefur borið minna á einföldum fyrirspurnum og virðist sú þróun komin til að vera. Gæti það stafað af auknu aðgengi að upplýsingum um leigjendamál s.s. á vefsíðu Leigjendaaðstoðarinnar þar sem finna má allar helstu upplýsingar um málefni leigjenda og leigusala á þremur tungumálum.



Hér má sjá fjölda erinda eftir mánuðum. Flest erindi bárust um miðbik ársins en heldur dró úr fyrirspurnum er líða fór að síðasta ársfjórðungi. Undanfarin ár hefur dreifing erinda verið jafnari yfir árið þó algengt sé að sjá fækkun á fjölda fyrirspurna í desember. Á það eflaust rót að rekja til anna yfir jólahátíðirnar.

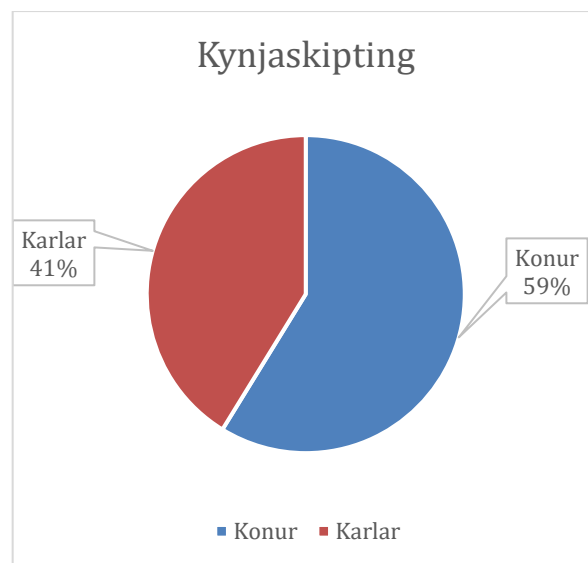
Hverjir höfðu samband?

Þjónusta Leigjendaaðstoðarinnar er ætluð leigjendum en einnig geta leigusalar leitað ráðgjafar. Þjónustan er öllum að kostnaðarlausu.



Leigjendur er langstærsti hluti þeirra sem að nýta sér þjónustuna eða um 82% en hlutfall leigusala hefur hækkað jafnt og þétt undanfarin ár og stendur nú í 14% líkt og árið áður. Að mati Neytendasamtakanna er jákvætt að leigusalar leiti til Leigjendaaðstoðarinnar enda er það tilfinning starfsmanna Leigjendaaðstoðarinnar að í flestum tilfellum hafi leigusalar samband til að fá upplýsingar um réttarstöðu sína í þeim tilgangi að breyta rétt samkvæmt húsaleigulögum. Leigjendaaðstoðin hefur um árabil haft það að reglu að svara fyrirspurnum leigusala en sé þörf á milligöngu er þeim veittar upplýsingar um hvert þeir geti leitað.

Aðrir sem leita til Leigjendaaðstoðarinnar, og telja 4%, eru fyrirtæki, opinberir aðilar og fjölmiðlar.

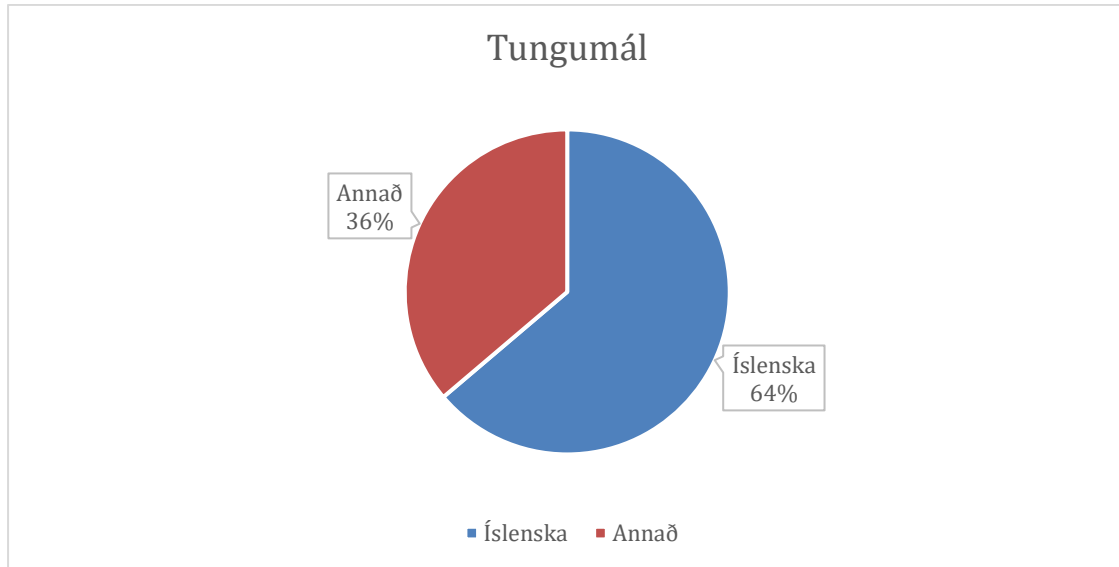


Frá því að rekstur Leigjendaaðstoðarinnar hófst hafa konur alltaf verið í nokkrum meirihluta þeirra sem að nýta sér þjónustuna. Enginn breyting varð þar á árið 2023.

Fyrirspurnir á erlendum tungumálum

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 móðurmál viðkomandi sé íslenska. Með því að haga skráningunni með þessum hætti er t.d. hægt að meta þörfina á því að hafa efni aðgengilegt á öðrum tungumálum. Þá veitir slík skráning einnig vísbendingar um hversu margir erlendir aðilar eru á leigumarkaði en þessi hópur er gjarnan viðkvæmari en íslenskir leigjendur og þekkja jafnvel síður rétt sinn.

Árið 2023 var ríflega þriðjungur allra fyrirspurna sem Leigjendaaðstoðinni barst á erlendu tungumáli. Þetta hlutfall hélst nánast óbreytt milli ára en frá því að Leigjendaaðstoðin fór að halda utan um þennan tölfraeðipátt árið 2019 hefur fyrirspurnum á erlendu tungumáli fjölgað umtalsvert.



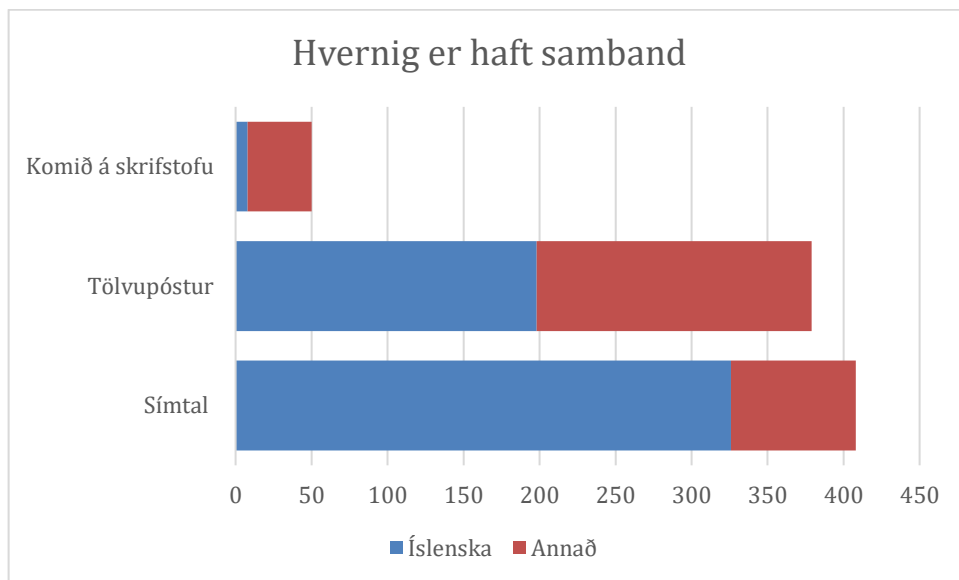
Skráning flokka eftir tungumáli veitir einnig innsýn í það hvort fyrirspurnir séu frábrugðnar eftir því hvort fyrirspurn er borin fram á íslensku eða öðru tungumáli. Frá því að byrjað var að halda utan um þennan tölfraeðipátt hefur alla jafna verið nokkur greinarmunur á eðli fyrirspurna.

Árið 2022 vörðuðu 20% allra fyrirspurna, sem bárust á erlendu tungumáli, tryggingarfé á móts við 13,4% þeirra sem bárust á íslensku. Árið 2023 voru hlutföll eilítið jafnari en um 18,5% fyrirspurna á erlendu tungumáli féllu undir flokkinn tryggingar á móts við 15,4% þeirra er bárust á íslensku. Mál sem falla undir þann flokk varða fyrst og fremst ágreining í kjölfar skila leiguhúsnæðis og hvort leigusali eigi rétt á að gera tilkall í tryggingarfé að öllu leyti eða að hluta. Má velja því upp hvort þennan greinarmun megi rekja til þess að erlendum leigjendum sé oftast neitað um endurgreiðslu á tryggingarfé við lok leigutíma.

Frá upphafi hafa fyrirspurnir um ástand og viðhald leiguhúsnæðis verið algengar. Það má þó sjá töluverðan munur á hlutfalli eftir tungumálum. Árið 2022 féllu 22% fyrirspurna á íslensku undir þann flokk á móts við 8,2% þeirra sem bárust á öðru tungumáli. Árið 2023 vörðuðu 14,5% fyrirspurna á íslensku ástand og viðhald á hinu leigða en eingöngu 8,5% þeirra sem bárust á öðru tungumáli.

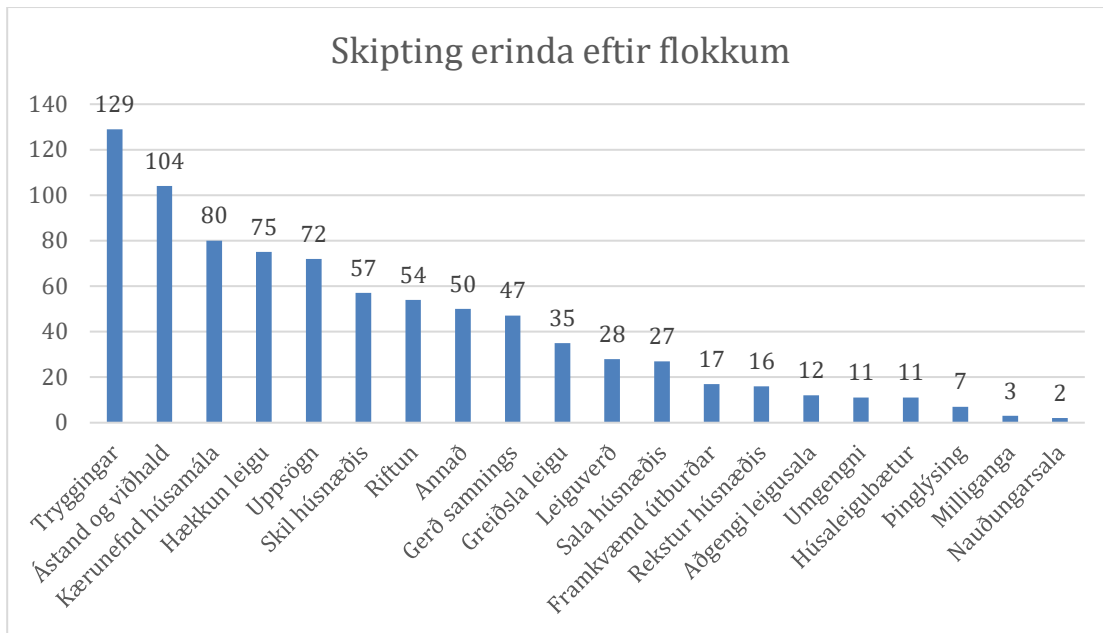
Hvernig er haft samband?

Í flestum tilfellum leita aðilar 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 hefur sá flokkur vaxið mikið undanfarin ár og líður eflaust ekki að löngu þar til hann verður stærstur. Árið 2023 leituðu 50 einstaklingar beint á skrifstofu samtakanna. Meðan á heimsfaraldri stóð dró verulega úr heimsóknum en þeim fer nú fjölgandi. Erlendir leigjendur virðast fremur koma á skrifstofu eða senda tölvupóst í stað þess að hringja. Af erlendum fyrirspurnum bárust 13.8% þeirra með heimsókn á skrifstofu á móts við ríflega 1,5% íslenskra.



Um hvað er spurt?

Leigjendaaðstoðinni berast erindi er varða allt litróf húsaleigumála. Leigjendur og leigusalar leita til Leigjendaaðstoðarinnar áður en að leigusamningur er gerður, meðan á leigusamningi varir sem og eftir að honum líkur. Stærstu flokkarnir varða tryggingafé, ástand og viðhald leiguhúsnaðs, kærunefnd húsamála, uppsagnir á leigusamningum og hækkun leigu.



Tryggingar voru stærsti einstaki málaflokkurinn árið 2023 en flest tryggingamál varða endurgreiðslu á tryggingarfé. Einnig var mikið um fyrirspurnir frá leigjendum og leigusölum um val á tryggingu þegar kemur að leigu á húsnæði.

Algennt er að spurt sé um viðhald og ástand húsnæðis. Leigjendur sem telja að ástand leiguhúsnæðis sé ábótavant og vilja úrbætur spyrja hvað þeir geti gert ef leigusali hafnar því að koma húsnæði í viðunandi horf. Eins er spurt hvaða viðhaldsskyldur hvíli á leigjanda annars vegar og hins vegar leigusala.

Sífelld algengara er að leigjendur spyrjist fyrir um kærunefnd húsamála og óski eftir aðstoð við að leita úrlausnar ágreiningsefna fyrir nefndinni. Líkt og framangreinit ber mest 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.

Sá málaflokkur sem stækkaði hlutfallslega mest milli árána 2022 og 2023 er flokkurinn „Hækkun leigu“. Árið 2022 féllu ríflega 5% erinda undir þann flokk en árið 2023 voru þau um 9%. Oftast er um að ræða mál er varða „tillögur“ leigusala að hækkunum eða hækkunir við endurnýjun sammings. Sú breyting varð á árinu 2023 að mikið bar á málum frá leigjendum sem réðu illa við vísitölutengdar hækkunir og spurðu ráða.

Undir aðrar fyrirspurnir falla erindi sem að heyra ekki undir aðra málaflokka sem og erindi er varða marga flokka í senn, svo sem símtal frá leigjanda sem spyr um uppsagnarfrest, viðhaldsskyldur og skiptingu reksturskostnaðar.

Dæmi um mál sem bárust Leigjendaaðstoðinni árið 2023

Óverðbætt tryggingafé

Leigjandi leitaði til Leigjendaaðstoðarinnar í kjölfar skila á íbúð og velti fyrir sér uppgjöri og endurgreiðslu á tryggingarfé sem hún hafði í upphafi leigutíma lagt fram fyrir réttum efndum. Um ótímabundinn samning var að ræða sem hafði verið í gildi um árabíl og tryggingarféð staðið óhreyft alla tíð. Meðan á leigusambandinu stóð hafði leigufélagið, sem gerði upphaflegan samning, verið selt öðru félagi en samningurinn staðið óbreyttur. Í kjölfar skila fór leigjandinn fram á endurgreiðslu tryggingarfésins og fékk greidda sömu krónutölu og hann lagði út, mörgum árum fyrr. Leigjandanum fannst það einkennilegt og sendi fyrirspurn til Leigjendaaðstoðarinnar sem benti honum á að tryggingarféð hefði verið lagt út í gildistíð eldri laga og væri þar með verðtryggt. Þegar leigjandi setti sig aftur í samband við leigufélagið og fór fram á verðbæturnar voru þær inntar af hendi.

Málið vakti eftirtekt Leigjendaaðstoðarinnar þar sem um stórt leigufélag var að ræða sem var væntanlega meðvitað um þær reglur sem eiga við um endurgreiðslur á tryggingarfé. Hugsanlega var um mannleg mistök að ræða sem vissulega voru leiðrétt við fyrstu umleitan. Mál sem þessi eru fremur algeng sem er áhyggjuefni því réttur leigjenda er skýr hvað þetta varðar.

Í gildistíð eldri laga var kveðið á um að tryggingafé í vörslu leigusala skyldi vera verðtryggt. Í núgildandi lögum er hins vegar gerð krafa um að leigusali varðveiti tryggingafé á óbundnum reikningi á eins háum vöxtum og völ er á.

Forgangsréttur leigjanda

Leigjendaaðstoðinni berast reglulega mál frá leigjendum sem velta fyrir sér lögmæti boðaðra hækkana við endurnýjun á tímabundnum samningum. Eiga þau sér það að jafnaði sammerkt að þegar líður að lokum samnings fer fram umræða milli leigjanda og leigusala um mögulega endurnýjun/framlengingu. Er hún þá gjarnan boðin leigjendum með því skilyrði að leigan verði hækkuð, oft á tíðum umtalsvert. Í þessum aðstæðum kann leigjandi að standa frammi fyrir þeim afarkostum að samþykkja nauðbeygður boðaða hækkun eða hafa að öðrum kosti skamman tíma til að finna sér annað þak yfir höfuðuð. Leigjendur eru þar með fallnir á tíma til að bera fyrir sig forgangsett til áframhaldandi leigu en virkja þarf þennan forgangsrétt með meira en þriggja mánaða fyrirvara. Með breytingum sem boðaðar voru haustið 2023 í drögum að frumvarpi til breytinga á húsaleigulögum og birtist í samráðsgáttinni – er lagt til að færa tilkynningarskyldu um beitingu á

forgangsrétti yfir til leigusala. Að mati Leigjendaaðstoðarinnar ætti slík breyting að leiða til þess að umræða um mögulega endurnýjun eigi sér stað með að lágmarki 3 mánaða fyrirvara. Færi svo að leigusali myndi ekki vilja endurnýja samninginn fengi leigjandi því eðlilegra svigrúm við leit að nýju húsnæði.

Staða grindvískra leigjenda

Undir lok árs 2023 leituðu margir leigjendur og leigusalar frá Grindavík til Leigjendaaðstoðarinnar til að spyrjast fyrir um þær reglur sem giltu þegar óviðráðanlegar aðstæður kæmu í veg fyrir hagnýtingu húsnæðis. Þegar gosóróinn hófst og Grindvíkingum var gert að yfirgefa bæinn var ekkert í húsaleigulögum sem tók á beinlínis á þeim aðstæðum að öðru leyti en því að mögulega gæti leigjandi rift samningi. Það voru þar með engin ákvæði í þágildandi lögum sem tóku á tilfellum sem þessum, s.s. hvort leigjandi kynni að eiga rétt á hlutfallslegum afslætti af leiguverði. Var það upplifun Leigjendaaðstoðarinnar og þá sér í lagi skömmu eftir fyrsta gos, að riftun á samningi var ekki efst í huga aðila. Löggjafinn var snöggur að bregðast við með breytingum á húsaleigulögum sem náðu aftur á móti eingöngu yfir samninga sem gerðar voru eftir gildistöku. Ákveðin óvissa ríkti þar með milli aðila um hvernig bæri að haga uppgjöri og var aðilum gjarnan bent á kærunefnd húsamála í því skyni að fá úrlausn sinna mála.

Reykjavík, 31. maí 2024
Einar Bjarni Einarsson
stjórnandi Leigjendaaðstoðarinnar