



Leigjendaaðstoðin

Ársskýrsla 2025

Neytendasamtökin hafa starfrækt Leigjendaaðstoðina frá árinu 2011. Þjónustan var upphaflega eingöngu ætluð leigjendum íbúðarhúsnæðis og ekki var gerð krafa um að leigjendur væru meðlimir í Neytendasamtökunum. Með þjónustusamningi við félagsmálaráðuneytið árið 2021, var hlutverk Leigjendaaðstoðarinnar aukið og nær nú einnig yfir aðstoð við leigusala. Leigjendaaðstoðin býr því yfir áralangri reynslu og þekkingu á málefnum sem varða leigu íbúðarhúsnæðis og er mikilvægur hlekkur í húsnæðisöryggi á leigumarkaði. Leigjendaaðstoðin er óháð, neytendamiðuð þjónusta án hagsmunatengsla við opinbera stjórnsýslu eða hagsmunaöfl á leigumarkaði s.s. leigufélög.

Þjónustan

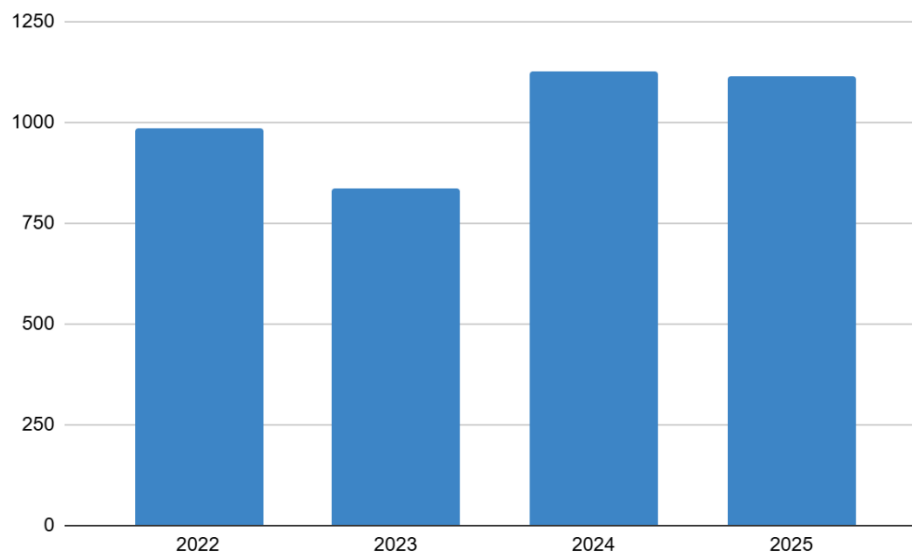
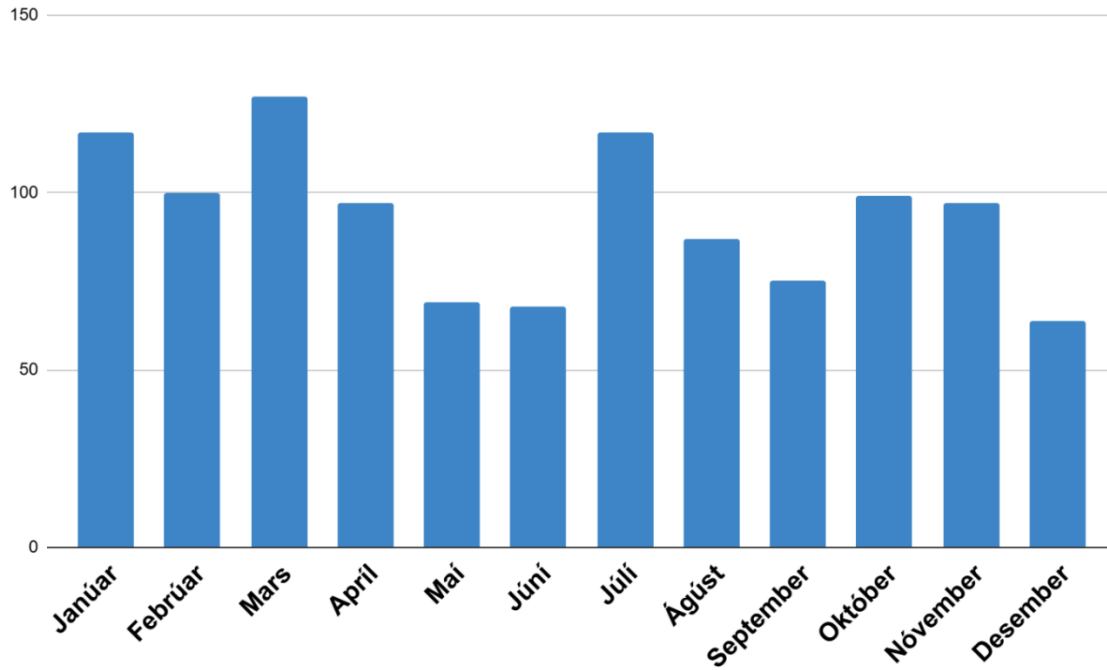
Starfsemi Leigjendaaðstoðarinnar felur í sér aðstoð til leigjenda og leigusala sem til hennar leita með fyrirspurnir eða ágreiningsmál er varða húsaleigu. Mál geta verið allt frá einföldum fyrirspurnum sem hægt er að leysa með einu símtali yfir í flókin ágreiningsmál. Leigjendaaðstoðin annast milligöngu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

Símatími Leigjendaaðstoðarinnar hefur frá árinu 2023 verið á þriðjudögum og fimmtudögum frá kl. 12:30 til 15:00. Símatíminn var þá stytur þar sem skerða þurfti þjónustuna sökum minnkandi fjárstuðnings. Fjölmörg erindi berast með tölvupósti og ef þannig ber undir er einnig hægt að panta tíma hjá lögfræðingi á skrifstofu samtakanna. Á vef Leigjendaaðstoðarinnar leigjendur.is, er að finna allar helstu upplýsingar um málefni leigjenda og leigusala á fjórum tungumálum; íslensku, ensku, pólsku og úkraínsku.

Kærunefnd húsamála er mjög mikilvægt úrræði en leigjendur og leigusalar geta leitað með ágreiningsmál sín fyrir nefndina sér að kostnaðarlausu.

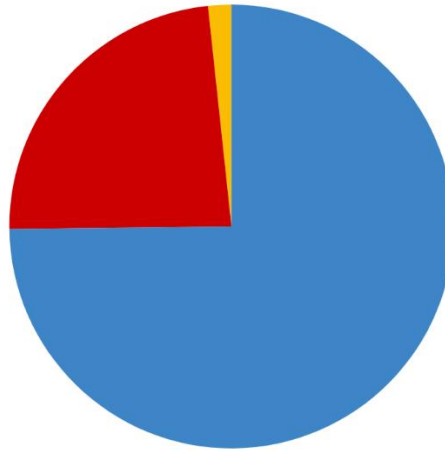
Fjöldi erinda árið 2025

Leigjendaaðstoðinni bárust 1.117 erindi árið 2025. Það er örlítill fækkun frá árinu áður en þá bárust 1.129 erindi. Fjöldi erinda stendur þannig nokkuð í stað milli ára.



Hverjir höfðu samband?

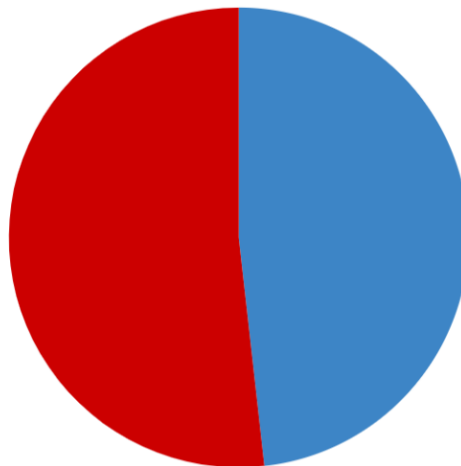
- Leigjandi - 75%
- Leigusali - 24%
- Annað - 1%



Leigjendur eru áfram meirihluti þeirra sem nýta sér þjónustuna, Hlutfall leigusala hefur þó hækkað jafnt og þétt undanfarin ár; var 14% árið 2023 og 17% árið 2024. Að mati Leigjendaaðstoðarinnar er jákvætt að leigusalar nýti þjónustuna í þessum mæli. Er það merki um að þeir vilji breyta rétt gagnvart sínum leigjendum. Innsend erindi frá fyrirtækjum, opinberum aðilum og fjölmiðlum eru flokkuð sem „aðrir aðilar“.

Frá því að rekstur Leigjendaaðstoðarinnar hófst hafa konur alltaf verið í nokkrum meirihluta þeirra sem nýta sér þjónustuna. Engin breyting varð þar á árið 2025 og skiptust hlutföll milli kynja eins og neðangreind mynd sýnir.

- Karl - 48%
- Kona - 52%

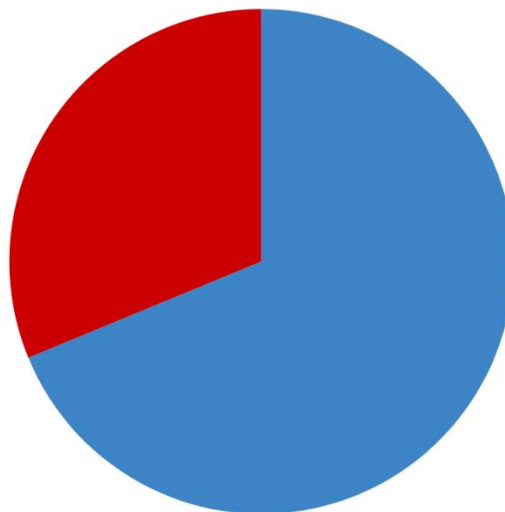


Fyrirspurnir eftir tungumáli

Leigjendaaðstoðin skráir hvort fyrirspurn berist 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 hægt að meta þörfina á því að hafa efni aðgengilegt á öðrum tungumálum. Þessi tölfræði sýnir einnig þörfina á því að kærunefnd húsamála taki á móti málsskotum á fleiri tungumálum en eingöngu íslensku. Þá veitir slík skráning einnig vísbendingar um hversu margir erlendir aðilar eru á leigumarkaði en þessi hópur er gjarnan viðkvæmari en íslenskir leigjendur og þekkir síður rétt sinn. Árið 2024 var um þriðjungur allra fyrirspurna sem Leigjendaaðstoðinni barst á erlendu tungumáli og ríflega það á árunum 2022 og 2023.

Árið 2025 var um þriðjungur allra fyrirspurna á erlendu tungumáli.

● Íslenska - 69%
● Erlent tungumál - 31%



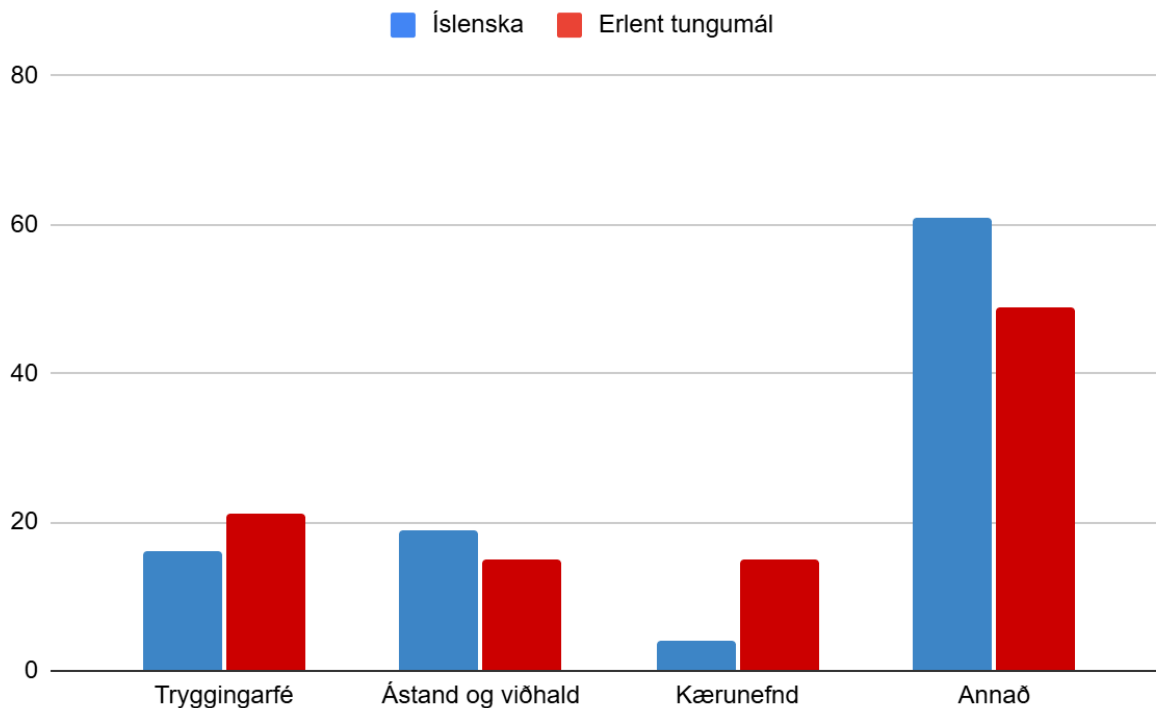
Skráning flokka eftir tungumáli veitir upplýsingar um það hvort fyrirspurnir á íslensku séu frábrugðnar þeim sem berast á öðru tungumáli.

Frá því að byrjað var að halda utan um þennan tölfræðipátt hefur alla jafna verið nokkur munur á eðli fyrirspurna eftir tungumálum.

Á liðnum árum hefur tiltölulega hátt hlutfall fyrirspurna sem berast á erlendu tungumáli varðað tryggingarfé. Árið 2025 voru þær 21% en hlutfall erinda á íslensku um tryggingarfé var aftur á móti 16%.

Í eldri ársskýrslum hefur verið vakin athygli á greinilegum muni í öðrum flokkum. Annars vegar ber þar að nefna að árin 2023 og 2024 var hlutfall fyrirspurna á íslensku um ástand og viðhald um 15% en eingöngu 8% þeirra sem bárust á öðru tungumáli.

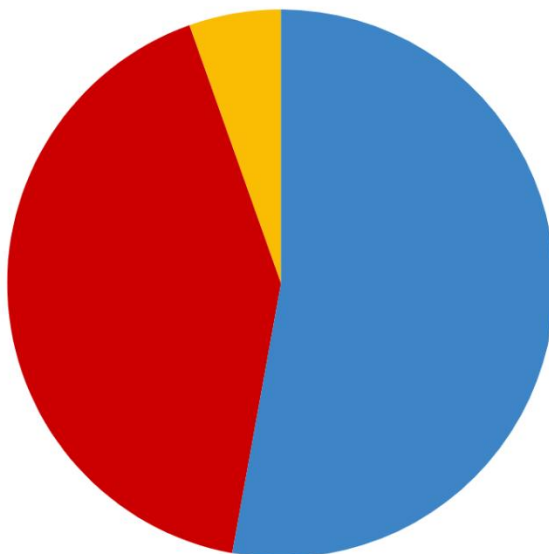
Munurinn hvað varðar kærunefnd húsamála er athyglisverður. Árið 2024 var tæplega tíu prósentustiga munur á innsendum erindum um nefndina eftir tungumáli. 5,4% íslenskra fyrirspurna vörðuðu nefndina en 14,1% erlendra. Hér að neðan má sjá árið 2025, til samanburðar.



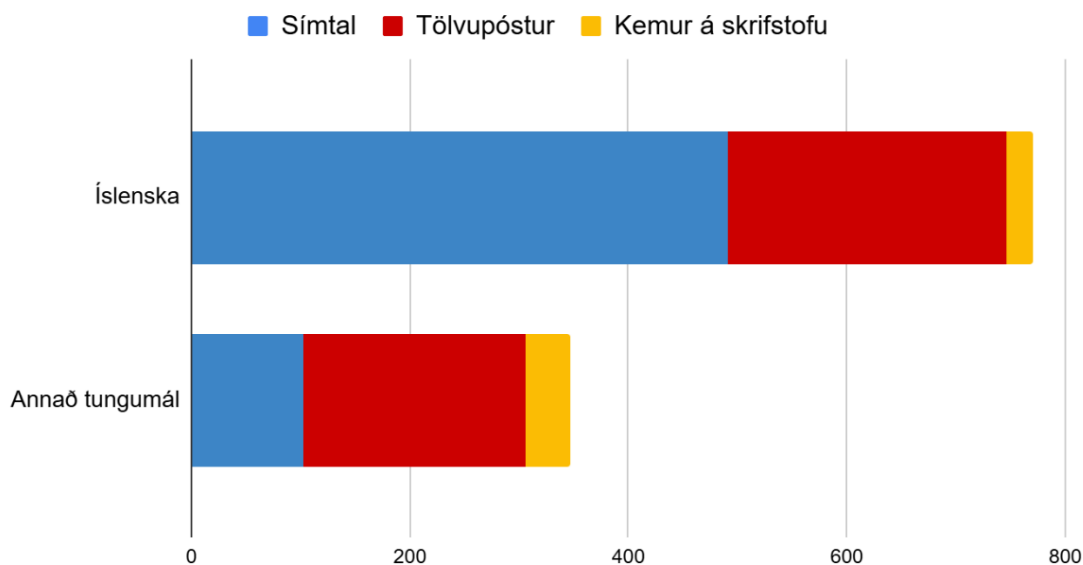
Hvernig er haft samband?

Algengast er að leitað sé til Leigjendaaðstoðarinnar símleiðis. Þeim málum sem berast aðstoðinni í gegnum tölvupóst fer fjölgandi ár frá ári og líður eflaust ekki á löngu þar til hann myndar meirihluta. Árið 2025 leituðu um 60 manns á skrifstofu samtakanna og hefur þessi fjöldi haldist nokkuð svipaður síðustu ár.

- Símtal - 53%
- Tölvupóstur - 42%
- Kemur á skrifstofu - 5%

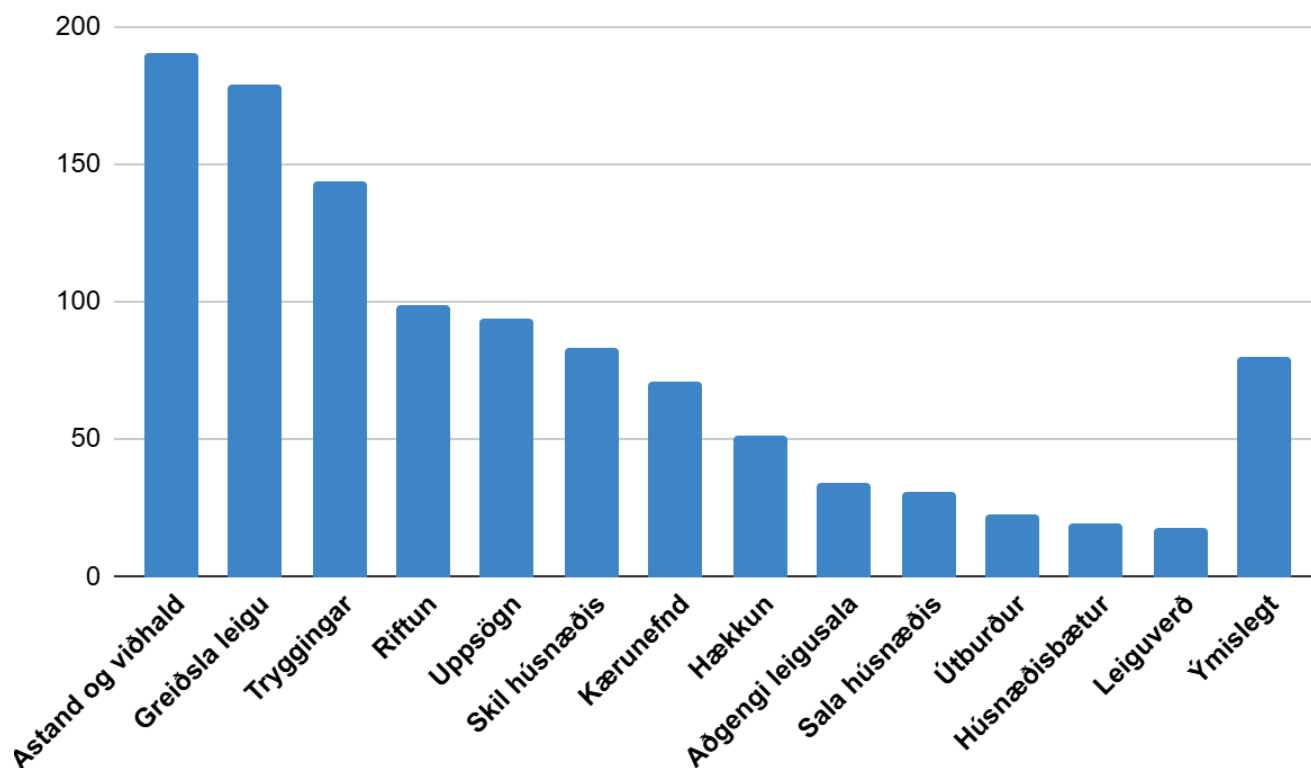


Íslenskumælandi einstaklingar eru gjarnari á að hringja í leigjendaaðstoðina en erlendir kjósa frekar að senda tölvupóst.



Hvað varðar málið?

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



Rétt er að geta þess að mál varða oft mörg þessara atriða, t.d. ef leigusali hefur samband vegna þess að leigjandi hefur ekki greitt leigu þá getur fyrirspurnin fallið í alla fjóra algengustu flokkana. Haldið er utan um gögn varðandi hvort tveggja, meginefni fyrirspurnar og sömuleiðis önnur atriði sem eiga við hverju sinni. Flestar fyrirspurnir vörðuðu beinlínis ástand og viðhald.

Töluverð aukning hefur orðið á erindum sem varða myglu. Var þeim „flokki“ því bætt við skráningarkerfið síðla árs 2025. Má vænta þess að í ársskýrslu ársins 2026 verði að finna skýrari upplýsingar um slík tilvik og að betri mynd af áhrifum myglu á leigumarkaðinn.

Þá kann að vera að stöplaritið endurspegli ekki með réttum hætti þann mikla fjölda mála sem varða tryggingarfé, en þau komu við sögu með einum eða öðrum hætti í tæplega 18% erinda, litlu lægra er heildarhlutfall þeirra mála sem vörðuðu ástand og viðhald með einum eða öðrum hætti.

Uppsagnir leigusamninga

Leigjendaaðstoðinni bárust fjölmargar fyrirspurnir vegna uppsagna á tímabundnum leigusamningi á árinu 2025 og má hér sjá mjög greinileg mynstur. Í fyrsta lagi er algengt að bæði leigjendur og leigusalar telji sér undantekningalaust vera heimilt að segja slíkum samningi upp. Í öðru lagi er algengt að missskilningur sé uppi um eðli uppsagnarfrestsins. Í þriðja lagi bárust nokkrar fyrirspurnir vegna uppsagna í tengslum við sölu leiguhúsnæðis.

Meginregla húsaleigulaga er að tímabundnum leigusamningi lýkur á fyrir fram ákveðnum degi án þess að til uppsagnar komi. Undanþágu frá þeirri meginreglu er að finna í 2. mgr. 58. gr. húsaleigulaga sem heimilar aðilum að segja upp tímabundnum leigusamningi á grundvelli sérstakra forsendna, atvika eða aðstæðna sem ekki er fjallað um í húsaleigulögum. Algengt er að leigusalar setji inn sérstakt ákvæði í tímabundna leigusamninga sem kveður á um þriggja mánaða uppsagnarfrest við sölu húsnæðis á grundvelli fyrrnefnds ákvæðis. Þar sem ákvæði húsaleigulaga fjalla um sölu leiguhúsnæðis er beiting uppsagnar á þeim grundvelli óheimil.

Dæmi um mál.

Líkt og gögnin sýna varða flest mál er rata inn á borð til Leigjendaaðstoðarinnar ár hvert sömu álitamál og er þráður þeirra nokkuð sambærilegur, en iðulega er haft samband þegar komið er að lokum samningssambands eða eitthvað meiriháttar hefur gerst manna í milli.

Deilt um slit á húsnæði

Leigusamband aðila hófst fyrir allnokkrum árum og gekk að mestu hnökralaust. Skriflegur samningur var til staðar og hafði hann ekki að geyma nein sérákvæði. Í upphafi leigutímans reiddi leigjandi fram hálfa milljón króna í tryggingarfé. Þegar leigjandi hafði skilað íbúðinni tilkynnti leigusalinn að hann myndi gera kröfu í tryggingarféð, vegna þess að hann taldi

nauðsynlegt að mála íbúðina fyrir næstu leigjendur. Gerði hann ekki kröfu í tryggingarféð vegna annarra atriða. Í kjölfar þessa ágreinings leitaði leigjandi til Leigjendaaðstoðarinnar, þar sem honum var tilkynnt að hann bæri ábyrgð á allri rýrnun, eða sliti, húsnæðisins, að svo miklu leyti sem slíkt telst ekki eðlileg afleiðing venjulegrar notkunar. Að mati leigjandans var um eðlilegt slit að ræða, en veggir höfðu gulnað á nokkuð löngum leigutíma. Aðilar náðu ekki sáttum og fór málið því fyrir kærunefnd húsamála, þar sem fallist var á kröfur leigjandans.

Svik á Facebook

Leigjandi af erlendu bergi brotnu hafði samband við Leigjendaaðstoðina, sagðist vera að flytja hingað til lands og vildi leita ráða. Leigjandinn hafði séð eign auglýsta til leigu á erlendra Facebook síðu, en nokkuð knappur tímarammi var fyrir hendi og tók leigjandi því þá ákvörðun að greiða hluta af tryggingarfénu fyrir fram. Þegar styttist í komuna hingað til lands hætti leigusaliinn tilvonandi að svara skilaboðum og runnu þá á leigjandann tvær grímur. Deildi leigjandinn upplýsingum um leigusalann og þeim myndum sem fóru þeirra á milli með Leigjendaaðstoðinni. Eftir ítarlega skoðun málsins kom í ljós að leigusaliinn og íbúðin voru uppspuni frá rótum. Um mjög sannfærandi svik var að ræða, þar sem gervigreindarforrit var líklega fengið til aðstoðar.

Deilur um tryggingarfé

Tveir vinir tóku á leigu húsnæði nokkuð til tveggja ára. Á leigutímanum breyttust aðstæður aðila og þegar samningurinn var að renna sitt skeið vildi annar leigutakinn leigja húsnæðið áfram, en hinn þurfti að færa sig um set. Skildu leiðir og í fyrstu voru allir sáttir, þar til kom að uppgjöri tryggingarfjár. En leigjandinn sem hugðist flytja hafði einn síns liðs lagt fram tryggingarféð, vildi hann því fá það endurgreitt í heild sinni. Leigusaliinn sagðist ekki geta það, enda væri annar leigjandinn enn að leigja húsnæðið og hluti af tryggingarfénu væri fyrir þann hluta samningsins. Leitaði leigjandinn í kjölfarið til Leigjendaaðstoðarinnar, hófust nokkrar samningaviðræður milli aðila en allt kom fyrir ekki og fór málið því fyrir kærunefnd húsamála. Nefndin féllst á kröfur leigjandans að öllu leyti og var leigusala gert að endurgreiða tryggingarféð, ásamt áföllnum vöxtum og dráttarvöxtum.

Reykjavík 24. mars 2026
Una Magnea Stefánsdóttir
Stjórnandi Leigjendaaðstoðarinnar