

Leigjendaaðstoð Neytendasamtakanna



Ársskýrsla 2019



Formáli

Neytendasamtökin hafa frá vori 2011 starfrækt sérstaka leigjendaaðstoð á grundvelli þjónustusamnings við félagsmálaráðuneytið og áður velferðar-ráðuneytið. Frá því að Leigjendaaðstoðin hóf starfsemi sína hafa henni borist yfir 14.000 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, enda önnur úrræði af skornum skammti og þörfin brýn. Árið 2009 hófu Neytendasamtökin sérstaka skráningu um leigjendamál og kom skömmu síðar í ljós að málaflokkurinn var orðinn einn stærsti einstaki málaflokkur samtakanna.

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 ágreining við 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.

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 hagnýtar upplýsingar sem veita svör við flestum þeim spurningum er lúta að leigjendamálum. Sem stendur er unnið að uppfærslu síðunnar.

Starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar á árinu 2019 voru Arnar Óli Björnsson, Einar Bjarni Einarsson, Kolbrún Arna Villadsen og Sigurlína Sigurðardóttir. Það skal þó tekið fram að framangreindir starfsmenn sinntu jafnframt öðrum verkefnum fyrir Neytendasamtökin samhliða verkefnum sínum fyrir Leigjendaaðstoðina. Arnar Óli Björnsson lét af störfum fyrir samtökin haustið 2019 og við hans starfi tók Kolbrún Arna.

Hvað gerir Leigjendaaðstoðin?

Starfssemi Leigjendaaðstoðarinnar felur fyrst og fremst í sér aðstoð við þá leigjendur sem til hennar leita með fyrirspurnir eða ágreiningsmál er lúta að húsaleigu. Leigjendur geta því fengið svör við spurningum, upplýsingar um réttarstöðu, ráðgjöf í ágreiningsmálum, aðstoð í samskiptum við leigusala sem og upplýsingar og aðstoð við að leita annarra úrræða.

Árið 2019 stóð Leigjendaaðstoðin auk þess fyrir sáttarfundum milli leigjenda og leigusala sem fóru fram á skrifstofu samtakanna, tilgangur þeirra var að mæla leigjendum og leigusölum mót á hlutlausum stað undir handleiðslu sérfræðinga til að miðla málum. Almennt er mikil ánægja með sáttarfundina bæði meðal leigjenda og leigusala enda markmið þeirra að leysa úr ágreiningi með þeim hætti að báðir geti gengið sáttir frá borði. Umræddir fundir eru þá fyrst og fremst nýttir í flóknum og matskenndum málum þar sem báðir aðilar eru viljugir til að ná sáttum.

Oft á tíðum eru fyrirspurnir leigjenda þess eðlis að einfalt símtal getur veitt svör við þeirra spurningum s.s. ef fyrirspurnir varða lengd uppsagnarfrests, viðhaldsskyldur o.fl. Aftur á móti eru mörg málana þess eðlis að veiting upplýsinga og ráðgjöf dugar ekki til svo að unnt sé að leysa úr ágreiningsmálum milli leigjenda og leigusala. Í þeim tilfellum er oft þörf á því að upplýsa leigjendur um önnur úrræði s.s. að bera mál sitt undir kærunefnd húsamála. Kærunefndin hefur verið mikilvæg leigjendum um árabíl og eru úrskurðir hennar bindandi í málum er varða húsaleigusamninga sem gerðir voru eftir gildistöku laga nr. 63/2016. Þeirri mikilvægu réttarbót var komið á árið 2016 að úrskurðir nefndarinnar yrðu bindandi en fram að þeim tíma veitti nefndin einungis álit. Leigjendaaðstoðin veitir leigjendum aðstoð í málum sem að falla í framangreindan farveg og hefur t.a.m. í málum erlendra aðila tekið að sér að veita aðstoð við þýðingar á kærum, þar sem að nefndin tekur ekki við málum nema að því gefnu að kærurnar séu á íslensku.

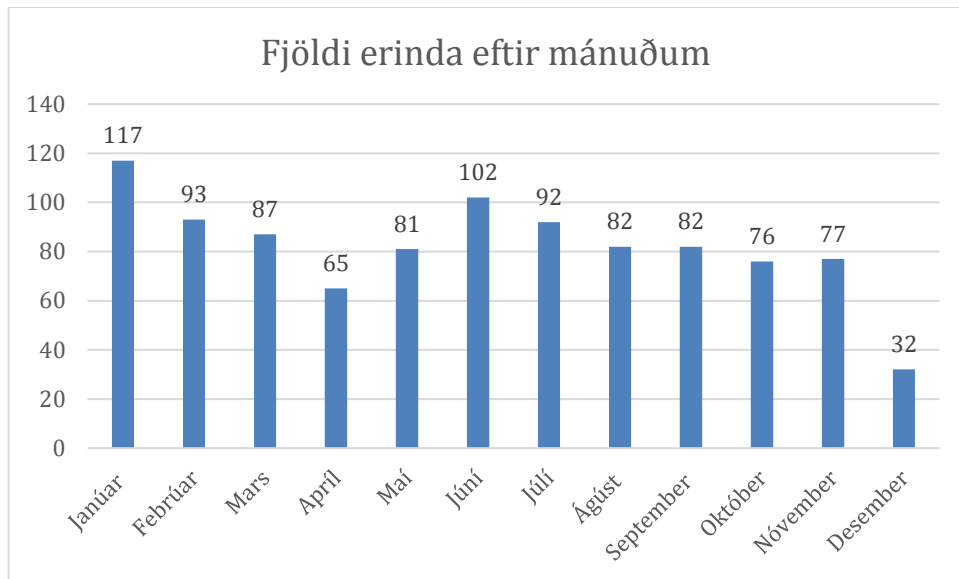
Þá sinnir Leigjendaaðstoðin fleiri verkefnum, eins og rekstri heimasíðunnar www.leigjendur.is þar sem leigjendur geta fengið svör við flestum þeim spurningum sem á þeim brenna. Auk þess hefur Leigjendaaðstoðin sent frá sér fjölmörg erindi vegna hagsmunabaráttu leigjenda og gert umsagnir við lagafrumvörp. Leigjendaaðstoðin er óháð, neytendamiðuð þjónusta án hagsmunatengsla við opinbera stjórnslu eða hagsmunaöfl á leigumarkaði s.s. leigufélög. Það, ásamt óskorins trausts sem samtökin njóta hjá leigjendum vegna hagsmunabaráttu sinnar fyrir neytendur, gerir það að verkum að Leigjendaaðstoðin hefur frjáltsari hendur við að aðstoða leigjendur, t.a.m. í málum sem fara fyrir kærunefnd húsamála og við að útbúa kærur og rita greinargerðir. Leigjendaaðstoðin getur þannig beitt sér af fullum þunga í málefnum leigjenda hér á landi, án nokkurra annarra hagsmuna en leigjenda.

Fjöldi erinda árið 2019

Leigjendaaðstoðinni bárust alls 986 erindi árið 2019 og er heildarfjöldi erinda frá því að Leigjendaaðstoðin var sett á laggirnar árið 2011 rúmlega 14.000. Til samanburðar var fjöldi skráðra erinda Leigjendaaðstoðarinnar 1.095 árið 2018 og hefur erindum því fækkað um u.þ.b. 10% milli ára. Að mati samtakanna má rekja fækkunina til breyttra verkferla sökum skorts á fjármagni. Framangreint leiddi til þess að árið 2018 var símatími Leigjendaaðstoðarinnar skertur niður í fimm klukkustundir á viku, en stærsti hluti erinda frá því að skráningar hófust hefur borist símleiðis. Í kjölfar breytinga var sveigjanleiki mikill og símtöl áframsend á lögfræðinga Leigjendaaðstoðarinnar í nokkrum mæli utan opnunartíma. Verkferlar hafa nú tekið þeim breytingum að símtöl utan opnunartíma eru afgreidd á þann hátt að einstaklingum er bent á að senda tölvupóst eða hringja aftur á opnunartíma Leigjendaaðstoðarinnar. Það er því álit Neytendasamtaka að hinn breytti verkferill sé stærsti áhrifavaldur fækkunar á fjölda mála í ár, enda virðist eftirspurn óbreytt en skert aðgengi leitt til þess að færri mál komast að.

Í ár líkt og árið 2018 ber minna á einföldum fyrirspurnum og virðist sú þróun komin til að vera. Eins og farið var yfir í Ársskýrslu Leigjendaaðstoðarinnar 2018 gæti það stafað af aukinni umræðu sem og auknu aðgengi að upplýsingum um leigjendamál s.s. á heimasíðu Leigjendaaðstoðarinnar. Framangreind þróun leiðir til þess að framkvæmd þjónustunnar breytist á þann veg að í stað þess að veita svör við einföldum fyrirspurnum er aukin þörf á að aðstoða leigjendur með næstu skref, ráðleggja þeim í samskiptum við leigusala og aðstoða þá við að fara með mál fyrir kærunefnd húsamála.

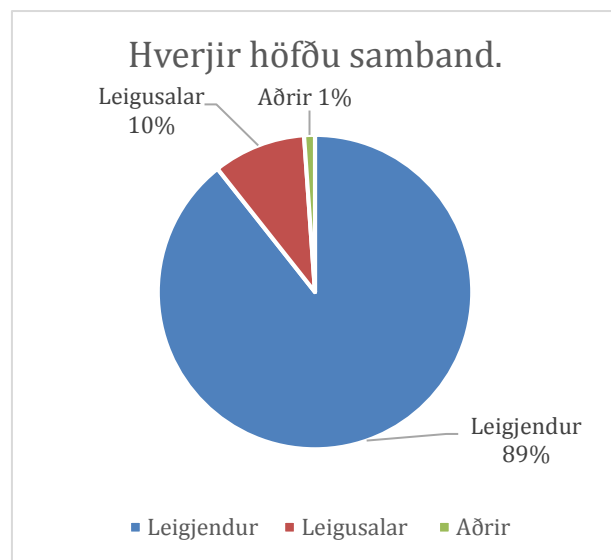
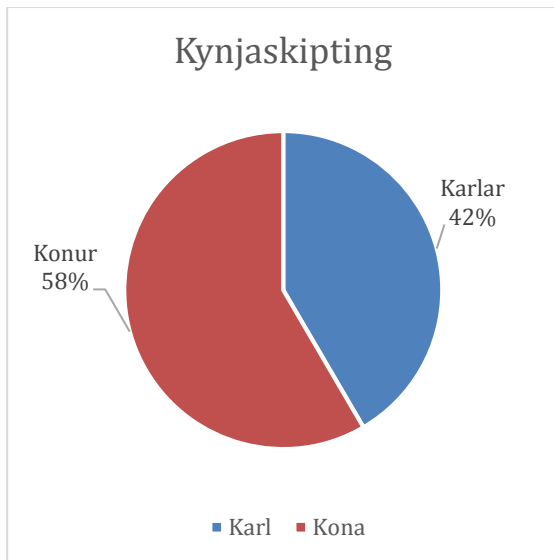
Myndin hér að neðan sýnir fjölda erinda eftir mánuðum. Eins og oft áður er dreifing erinda milli mánaða nokkuð jöfn en að meðaltali bárust Leigjendaaðstoðinni um 82 erindi á mánuði. Erindafjöldi féll þó umtalsvert niður í desember sem á sér eflaust eðlilega skýringu, skrifstofunni lokað vegna jólafrís þrjá leigjendadaga af níu yfir mánuðinn og margir hverjir eflaust frestað óbrýnum erindum fram yfir áramót. Árið 2018 voru erindi í desember einnig undir meðaltali en munurinn ekki jafn greinilegur.



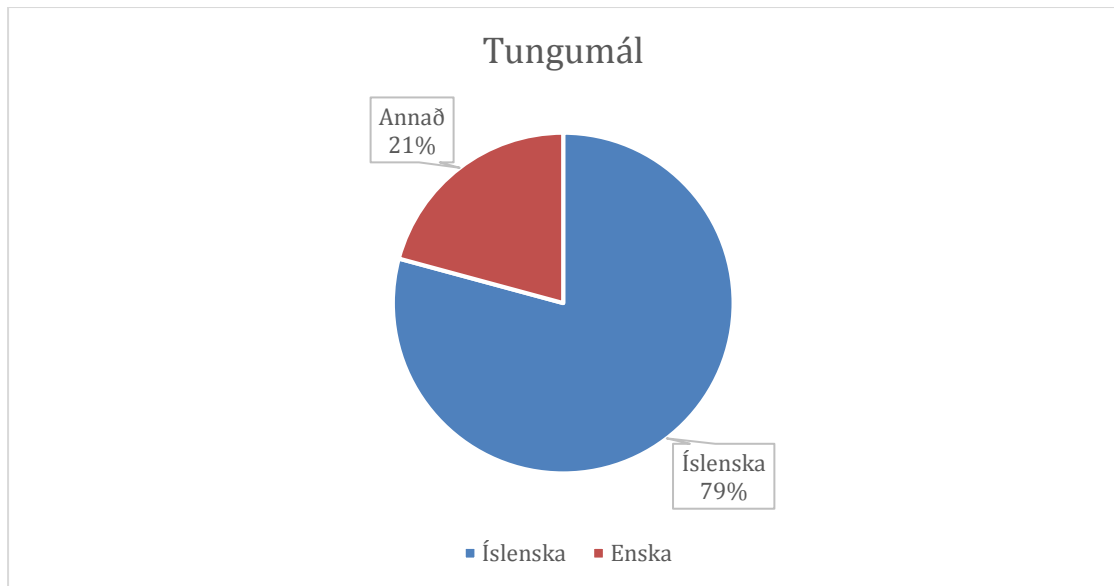
Hverjir höfðu samband?

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 89% líkt og sjá má á neðangreindri mynd. Hlutfall leigusala hefur hækkað undanfarin ár en lækkar nú milli ára úr 11% niður í 10%. 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. Leigjendaaðstoðin hefur alla tíð haft það að reglu að svara fyrirspurnum leigusala en sé þörf á milligöngu er þeim veittar upplýsingar um hvert þeir geti leitað. Með öðrum aðilum er helst átt við erindi frá fyrirtækjum, opinberum aðilum og fjölmiðlum og hefur hlutfall þeirra haldist nánast óbreytt frá því á síðasta ári.

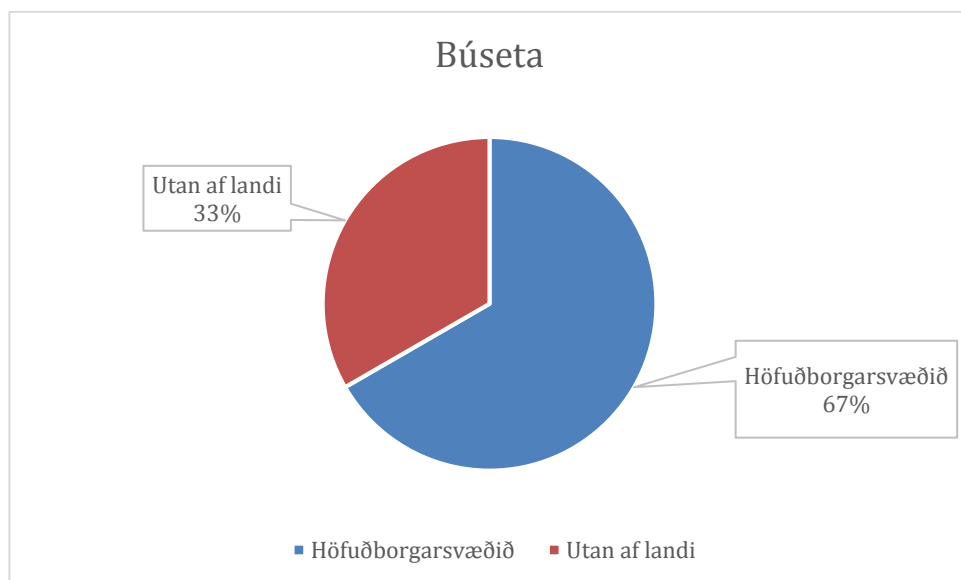
Frá því rekstur Leigjendaaðstoðarinnar hófst hafa konur alltaf verið í nokkrum meirihluta þeirra sem að nýta sér Leigjendaaðstoðina. Til gamans má geta að milli ára 2017 og 2018 héldust kynjahlutföll óbreytt og skiptust 56%-44% konum í vil og árið 2016 skiptust hlutföllin 57%-43% og nú í ár 58%-42%. Undanfarin fjögur ár hefur hlutfallið því nánast haldist óbreytt.



Árið 2019 kom til sögunnar nýr tölfræðipáttur með það að markmiði að finna út hversu hátt hlutfall þeirra sem leituðu til Leigjendaaðstoðarinnar væru erlendir ríkisborgarar. Umrædd fyrirspurn hefur reglulega borist Leigjendaaðstoðinni og án tölfræðiupplýsinga var fátt um nákvæm svör. Útfærslan var á þá leið að tungumál fyrirspurnar var skráð í tvö flokka, þ.e. íslenska og annað. Síðarnefndi flokkurinn samanstóð einvörðungu af fyrirspurnum á ensku en ákveðið var að haga heiti flokksins með opnari hætti. Skráning hófst að fullu í upphafi febrúar 2019. Sá fyrirvari er gerður að starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar spurðu ekki sérstaklega út í þjóðerni þeirra er leituðu til Leigjendaaðstoðarinnar og var skráning með þeim hætti að fyrirspurn, hvort sem hún barst í tölvupósti, símtali eða í heimsókn var skráð eftir því tungumáli sem hún barst á. Líkt og sjá má á neðangreindri mynd er hlutfall erlendra aðila miðað við framangreindar forsendur 21% af þeim sem leituðu til Leigjendaaðstoðarinnar árið 2019. Skráning á þjóðerni veitir auk þess færi á að sjá hvort munur sé á skráningu eftir flokkum eftir því sem um sé að ræða íslenska eða erlenda leigjendur. Við athugun á framangreindu var eftirtektarvert að sjá að um 48% þeirra fyrirspurna sem bárust Leigjendaaðstoðinni á erlendri tungu féllu í flokkinn Tryggingar eða Kærunefnd húsamála, til móts við 27% þeirra er bárust á íslensku. Tilfinning starfsmanna Leigjendaaðstoðarinnar hefur lengi verið sú að ákveðinn stigsmunur sé á málum eftir því hvort þau varði íslenska eða erlenda leigjendur og mun áframhaldandi skráning á þessum tölfræðipætti gera okkur kleift að athuga það frekar.



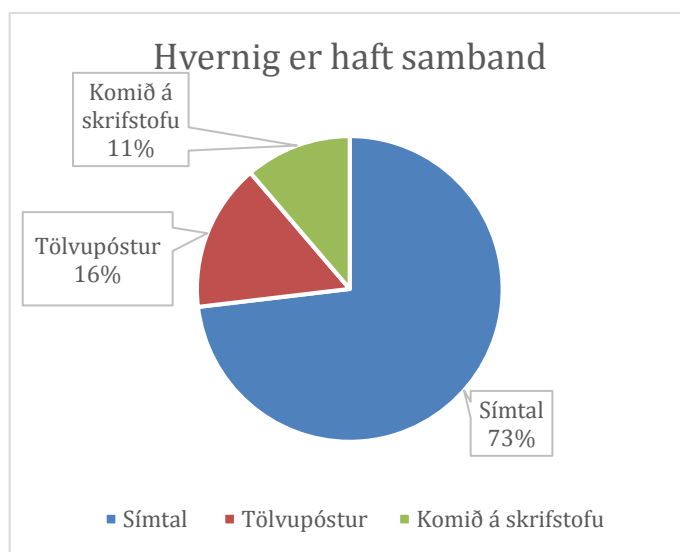
Um miðbik ársins 2019 var auk þess ákveðið að reyna að halda utan um skráningu á búsetu þeirra einstaklinga er leituðu til Leigjendaaðstoðarinnar. Markmið skráningarinnar var að fá ákveðna yfirsýn yfir það hvaðan einstaklingar er leituðu til Leigjendaaðstoðarinnar væru staðsettir. Skráningin var ákveðnum erfiðleikum bundin og ekki alltaf sem færi gafst til að óska eftir upplýsingum um búsetu. Svör fengust frá 72 einstaklingum og var mikill meirihluti þeirra staðsettur á höfuðborgarsvæðinu líkt og sjá má á neðangreindri mynd.



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 og færst hefur í vöxt að leigjendur leiti beint á skrifstofu samtakanna. Í ársskýrslu Leigjendaaðstoðarinnar á síðasta ári var greint frá því að út frá tilfinningu starfsmanna væri hátt hlutfall þeirra sem að leituðu fyrst á skrifstofu samtakanna erlendir einstaklingar meðan innlendir bæru frekar upp erindi sín símleiðis. Töluverður munur er á því hvernig er haft samband eftir tungumáli fyrirspurnar en rúmlega fjórðungur fyrirspurna sem berst á öðru tungumáli en íslensku kemur í gegnum skrifstofu samtakanna. Þetta sýnir þörfina hversu mikilvægt það er að leigjendur geti leitað aðstoðar með því að mæta í eigin persónu og fá viðtal við lögfræðing á skrifstofu samtakanna.

Símatímar Leigjendaaðstoðarinnar eru milli 12:30 – 15:00 þriðjudaga og fimmtudaga.

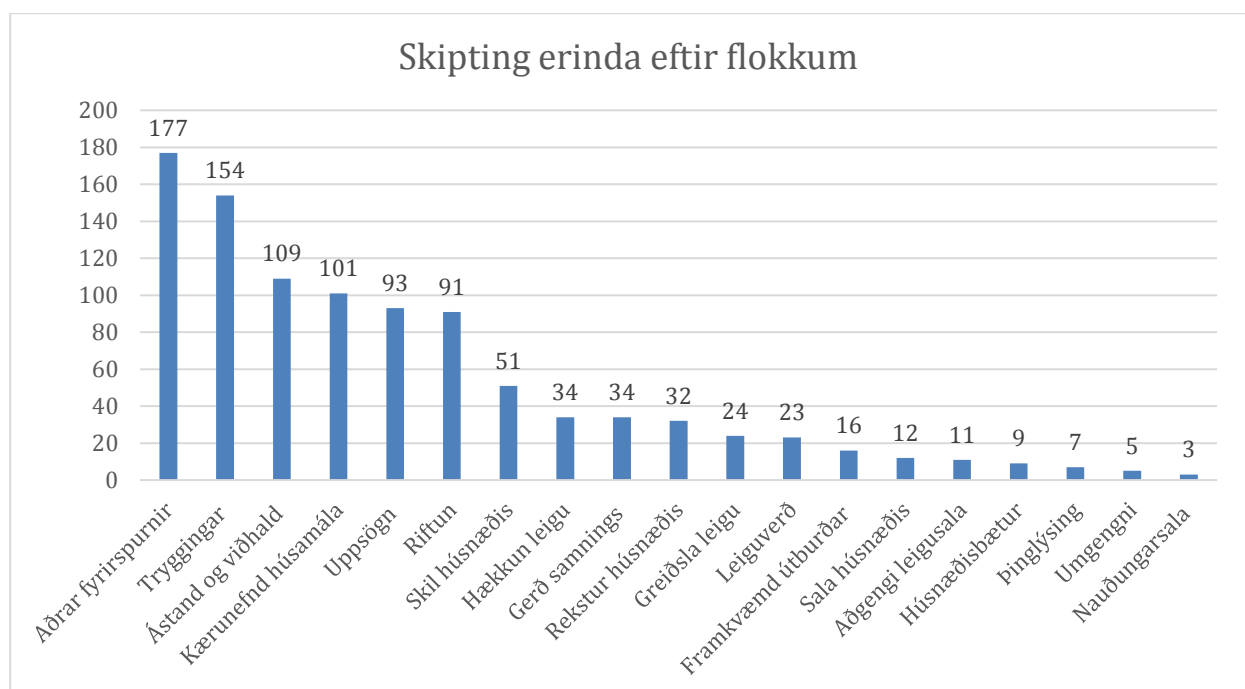


Um hvað er spurt?

Leigjendaaðstoðinni berast erindi er varða allt litróf húsaleigumála. Leigjendur leita til Leigjendaaðstoðarinnar áður en leigusamningur er gerður, meðan leigusamningi varir sem og eftir að honum líkur. Fyrirspurnirnar eru af margvíslegum toga en stærstu flokkarnir eru jafnan fyrirspurnir er varða ástand og viðhald leiguhúsnæðis meðan á leigusamningi stendur. Sá flokkur samanstendur t.a.m. af fyrirspurnum leigjenda er telja að ástand leiguhúsnæðis sé ábótavant og vilja úrbætur, hvað geta þeir gert ef leigjandi hafnar því að koma

húsnæði í það horf sem að leigjandi telur fullnægjandi. Hvaða viðhaldsskyldur hvíla á leigjanda o.s.frv. Uppsagnir á leigusamningum en undir þann flokk falla aðallega fyrirspurnir leigjenda er varða lengd uppsagnarfrests. Í flestum tilfellum er þeim fyrirspurnum auðsvarað og unnt að ljúka þeim málum með einu símtali. Stærsti einstaki málaflokkurinn árið 2019 varðaði 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.

Sífelld algengara er að leigjendur spyrjist fyrir um kærunefnd húsamála og óski eftir aðstoð við að leita úrslausnar ágreiningsefna sinna fyrir nefndinni. Líkt og framangreindir ber þar 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.



Milligöngumál og önnur verkefni.

Árið 2019 annaðist Leigjendaaðstoðin milligöngu í 18 málum. Líkt og í fyrra lutu flest málin að endurgreiðslu á tryggingarfé, alls 9 mál. Af þeim fóru sex fyrir kærunefnd húsamála. Í þeim tryggingarmálum þar sem að Leigjendaaðstoðin annaðist milligöngu stafaði ágreiningurinn fyrst og fremst af ástandi húsnæðis við skil. Þar kom oftast til skoðunnar hvort að um eðlileg slit væru að ræða eða hvort að bótaskyld tjón hafi orðið á leiguhúsnæði í umráðum leigjanda. Mörg málanna sneru einning að því hvort að formskilyrðum húsaleigulaga hafi verið fylgt.

Dæmi um önnur milligöngumál er Leigjendaaðstoðin annaðist árið 2019 eru mál er vörðuðu ofgreiddan reksturskostnað, vísitölutengdar hækkningar á leiguverði, ólögmetar riftanir á leigusamningi og viðhaldsskyldur leigusala.

Í fimm málanna leiddi milligönguaðstoð Leigjendaaðstoðarinnar til þess að málsaðilar gátu komist að farsælli lausn án atbeina annarra úrræða. Sáttarfundir og samskipti við hlutaðeigandi aðila spiluðu þar meginhlutverk.

Leigjendaaðstoðin stóð auk þess fyrir námskeiði fyrir leigjendur þann 24. október sl. Námskeiðið mæltist vel fyrir og farið var yfir helstu atriði sem gott er að hafa í huga við gerð leigusamnings, meðan á honum stendur sem og við skil á leiguhúsnæði. Á námskeiðinu mynduðust góðar umræður og mættu bæði einstaklingar úr hópi leigjanda og leigusala. Að mati Leigjendaaðstoðarinnar er mikil þörf á fræðslu í þessum efnum og oft á tíðum má finna rót ágreiningsmála í vanþekkingu á réttindum og skyldum.

*Reykjavík, 27. apríl 2020
Einar Bjarni Einarsson
forstöðumaður Leigjendaaðstoðarinnar*