

# Leigjendaaðstoð Neytendasamtakanna

*Ársskýrsla 2022*



 **Neytenda  
samtökin**

 **LEIGJENDA**aðstoðin

## Formáli

Neytendasamtökin hafa frá árinu 2011 starfrækt sérstaka leigjendaaðstoð á grundvelli þjónustusamnings við félagsmálaráðuneytið (áður velferðarráðuneytið). 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 á sama tíma og þörfin var brýn. Húsnæði er ein af grunnþörfum hvers einstaklings, en réttur til viðundandi húsnæðis telst til mannréttinda. Leigjendaaðstoð Neytendasamtakanna býr yfir áralangri reynslu og þekkingu á málefnum sem varða leigu íbúðarhúsnæðis og er því mikilvægur hlekkur í húsnæðisöryggi á leigumarkaði.

Starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar á árinu 2022 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 á árinu 2022 voru frá kl. 10.00 til 12:00 og 12:30 til 15:00 á þriðjudögum og fimmtudögum. Var símatími aukin á árunum 2021 og 2022 vegna aukins fjárframlags frá ráðuneytinu. Leigjendur sem og leigusalar geta einnig sent erindi með tölvupósti ([postur@leigjendur.is](mailto:postur@leigjendur.is)) eða komið á skrifstofu samtakanna að Guðrúnartúni 1, 105 Reykjavík. Leigjendaaðstoðin heldur auk þess úti heimasíðunni, [www.leigjendur.is](http://www.leigjendur.is), þar sem finna má ýmsar hagnýtar upplýsingar, sem og Facebook síðu undir heitinu Leigjendaaðstoðin.

## Hlutverk og starfsemi Leigjendaaðstoðar Neytendasamtakanna

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

Leigjendaaðstoðin þjónustar nú ekki einungis leigjendur heldur einnig leigusala. Samrýmist það því markmiði sem Leigjendaaðstoðin hefur ávallt haft að leiðarljósi þ.e. að bæði leigjendur og leigusalar þekki sín réttindi og skyldur og geti þannig átt farsælt samningssamband. Mikil aukning hefur orðið á fyrirspurnum frá leigusölum en árið 2021 voru þeir 95 talsins en 142 árið 2022 sem er aukning um tæp 50%.

Þrír flokkar voru afgerandi stærstir í fyrirspurnum frá leigusölum en þeir eru riftun (16,2%), gerð samnings (14,8%) og tryggingar (11,3%).

Með nýjum samningi við ráðuneytið var Leigjendaaðstoðinni gert kleift að sinna milligöngu fyrir innflytjendur og aðra leigjendur sem kunna að standa höllum fæti á leigumarkaði. Oft á tíðum liggur ástæða ágreinings í samskiptaörðugleikum og misskilnings um réttarstöðu aðila. Leigjendaaðstoðin sinnti milligöngu í 14 málum á árinu 2022. Alvarleiki málanna var mismikill eða allt frá því að ágreiningur leystist með milligöngu Leigjendaaðstoðarinnar í formi símtala til þess að aðstoða leigjanda við að leggja fram kæru til kærunefndar húsamála.

Hér að neðan má sjá reynslusögu um milligöngu sem Leigjendaaðstoðin annaðist árið 2022.

*Leigjandi leitaði til Leigjendaaðstoðarinnar vegna leigusala sem hafði skipt um lás/cylinder á hinu leigða á meðan leigjandi var fjarverandi. Leigjandi hafði glímt við heilsufarsvandamál sem leiddi til þess að hann þurfti að vera frá heimili sínu í nokkra mánuði. Vegna þessa hafi honum gengið illa að standa í skilum með leigugreiðslur. Þegar leigjandi gat snúið heim komst hann ekki inn þar sem búið var að skipta um lás/cylinder. Leigjandi setti sig í samband við Leigjendaaðstoðina til leita réttar síns í málinu. Eftir að hafa farið yfir atburðarás með leigjanda taldi Leigjendaaðstoðin að ekki hafi verið staðið að málinu á lögsmætun hátt. Hóf því Leigjendaaðstoðin milligöngu með því að hafa samband við leigusala sem taldi sig vera í fullum rétti að skipta um lás/cylinder þar sem engin leiga hafði verið innt af hendi í 3 mánuði. Þar sem leigusali hafði ekki farið eftir ákvæðum húsaleigulaga við framkvæmd riftunar og síðar útburðar var honum tjáð að hann gæti orðið skaðabótaskyldur gagnvart leigjanda vegna þessa. Eftir milligöngu Leigjendaaðstoðarinnar náðist samkomulag og í kjölfarið skipti*

*leigusali aftur um lás/cylinder og leigjandi gat farið inn á heimilið sitt á ný eftir langa fjarveru.*

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

Hér má sjá reynslusögu þar sem reyndi á tungumálaörðugleika og gerð kæru til kærunefndar húsamála sem Leigjendaaðstoðin annaðist árið 2022.

*Leigjandi leitaði til Leigjendaaðstoðarinnar þar sem að leigusali hafði við skil hins leigða hafnað endurgreiðslu á tryggingarfé að fjárhæð 330.000 kr. Vegna tungumálaörðugleika nýtti Leigjendaaðstoðin sér þjónustu Language Line til að málavextir lægju skýrt fyrir.*

*Leigjandi hafði leigt hjá leigusala í rúm 3 ár og ekki var ágreiningur um skilin á hinu leigða né neitt er tengist þeim en aftur á móti taldi leigusali að leigjandi skuldaði um 640.000 vegna vangoldinnar leigu. Hélt leigusali því eftir tryggingu. Samkvæmt leigusala kom fram í leigusamningi að leiga myndi taka breytingum samkvæmt vísitölu neysluverðs og væri skuldin tilkomin vegna þessa. Leigjendaaðstoðin taldi leigusala ekki hafa heimild til afturvirktrar hækkunar þar sem hann hafði ekki nýtt sér hana á leigutíma. Leigjendaaðstoðin reyndi milligöngu í málinu en þar sem leigusali og lögmaður hans töldu að um lögmeta kröfu væri að ræða og eina tillaga þeirra að málalýkt var að lækka meinta skuld niður í 330.000 kr. ráðlagði Leigjendaaðstoðin leigjanda að leggja málið fyrir kærunefnd húsamála. Sendi leigjandi inn kæru sem var vísað frá þar sem hún barst ekki á íslensku. Í kjölfarið aðstoðaði Leigjendaaðstoðin leigjanda við að útbúa kærana á íslensku og var niðurstaða kærunefndarinnar að leigusala bæri að endurgreiða leigjanda tryggingu að fullu.*

Leigjendaaðstoðin sendi aftur árið 2022, líkt og árið 2021, öllum sveitar- og stéttarfélögum kynningu á nýrri og uppfærðri vefsíðu ásamt boði um kynningu á starfseminni fyrir félagsmenn þeirra þeim að kostnaðarlausu. Í kjölfarið var haldin kynning fyrir ASÍ og starfsmenn aðildarfélaganna sem og kynning fyrir félagsmenn Eflingar.

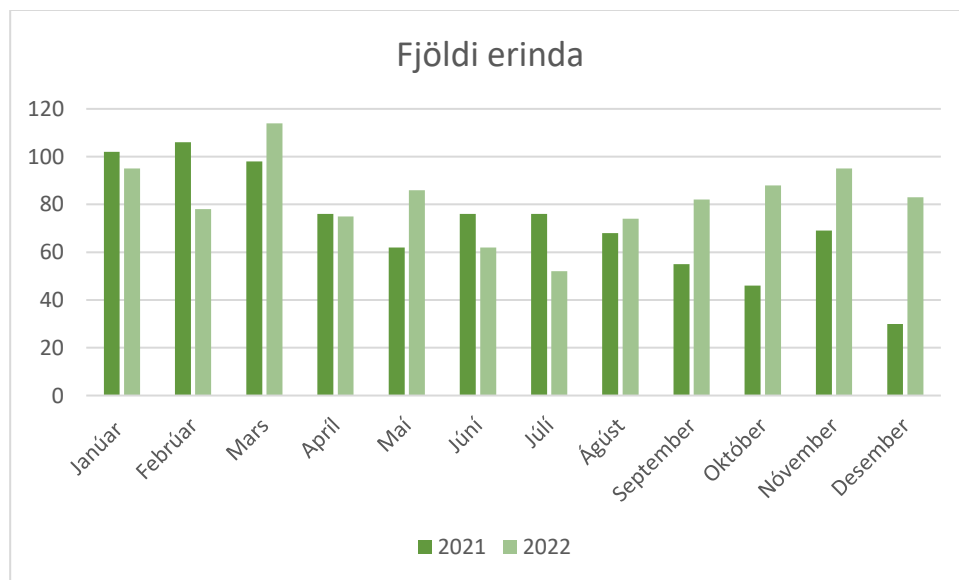
Dagana 5. og 6. apríl 2022 tók Leigjendaaðstoðin þátt í vinnustofu um leiguvernd á vegum starfshóps um aðgerðir og umbætur á húsnæðismarkaði. Í kjölfarið sendi Leigjendaaðstoðin tvær umsagnir við fyrirhugaðar breytingar á húsaleigulögunum. Einnig nýtti Leigjendaaðstoðin fjölmörg tækifæri til að koma í útvarps- og sjónvarpsviðtöl til að vekja athygli á starfseminni.

Snemma árs 2022 barst Leigjendastoðinni fyrirspurn frá leigjanda varðandi skyldu til að skila nýmáluðu í leigusamningi leigufélags. Í kjölfarið hófst vinna við að yfirfara leigusamning félagsins og sendi Leigjendaaðstoðin fjölmargar athugasemdir til leigufélagsins varðandi ákvæði samningsins, sem að mati samtakanna, voru annað hvort alvarlegar eða almennar. Er sú vinna á lokametrinum og telur Leigjendaaðstoðin að þær breytingar verði leigjendum til mikilla bóta.

Nýr vefur Leigjendaaðstoðarinnar (leigjendur.is) var tekin í gagnið í október 2021. Stærsta breytingin var 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 húsamála sem Leigjendaaðstoðin uppfærir í takt við birtingu úrskurða kærunefndarinnar.

## Tölfræði ársins 2022

Leigjendaaðstoðinni bárust alls 984 erindi árið 2022. Til samanburðar var fjöldi skráðra erinda Leigjendaaðstoðarinnar 864 árið 2021. Fjöldi erinda á mánuði var 82 talsins árið 2022 en 72 talsins 2021. Aukningin nemur 12,2% á ársgrundvelli.



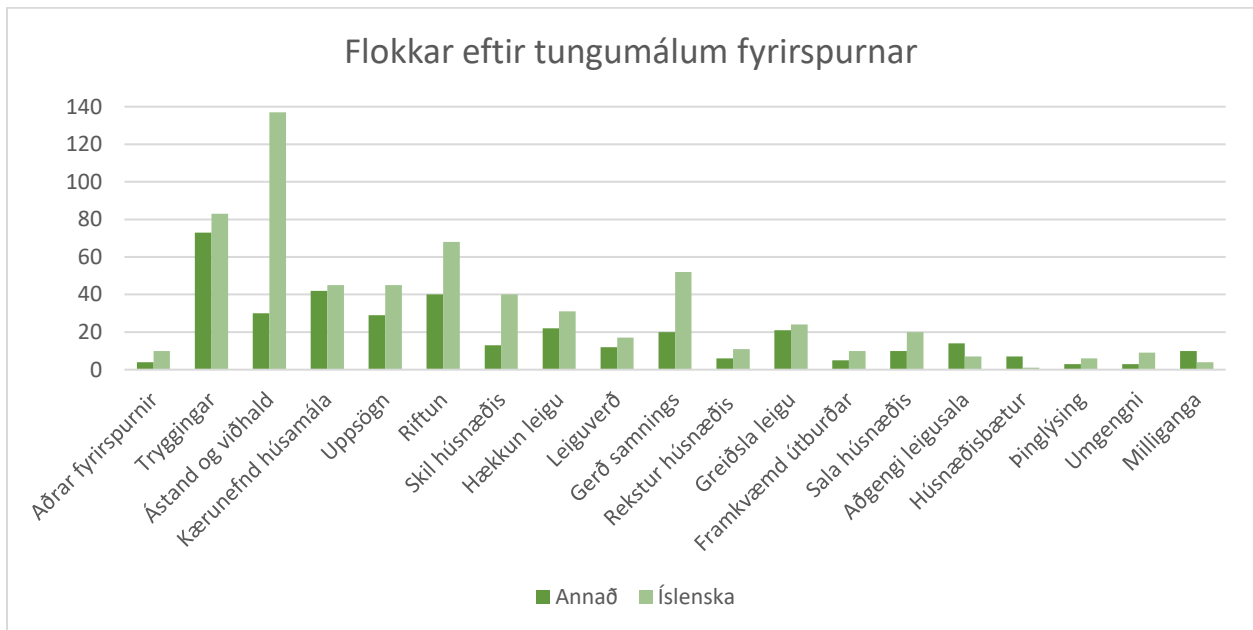
Á ofangreindri mynd má sjá fjölda erinda sem bárust Leigjendaaðstoðinni eftir mánuðum árið 2022 samanborið við árið 2021.

Leigjendur eru stærsti hópurinn sem nýtir sér þjónustu Leigjendaastöðarinnar eða um 84%. Hlutfall leigusala er 14% eða um 142 erindi sem er töluverð aukning frá árinu 2021 en þá voru þeir 95 talsins eða 11%. Eitthvað er um að fyrirtæki, opinberir aðilar og fjölmiðlar hafi samband og telja þær fyrirspurnir 2%. Frá því rekstur Leigjendaastöðarinnar hófst hafa konur verið í nokkrum meirihluta þeirra sem að nýta sér þjónustuna eða 62%.

Leigjendaastöðin 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.

Töluverð aukning varð á fjölda fyrirspurna á öðru tungumáli en íslensku árið 2022 og nam fjöldi þeirra 364 talsins. Til samanburðar voru þær 194 árið 2021 og er aukningin rúm 87%.

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.



Í ársskýrslu Leigjendaastöðarinnar árið 2021 var vakin athygli á því að flokkurinn „riftun“ var um 17% fyrirspurna hjá þeim sem tala erlent tungumál, en var 13% hjá íslenskumælandi. Á árinu 2022 varð mikil fækkun í þessum málaflokki og taldi hann 11% fyrir báða hópa.

Það vekur athygli að árið 2022 er flokkurinn „tryggingar“ um 20% fyrirspurna hjá þeim sem tala erlent tungumál en 13,4% hjá íslenskumælandi. Er þetta töliverð breyting frá tölfræði ársins 2021 en þá var flokkurinn „tryggingar“ um 13% hjá þeim er tala erlent tungumál en 11% hjá íslenskumælandi. Ljóst er að töliverð aukning hefur orðið í umræddum flokki árið 2022 en erfitt er að festa hendur á hvað veldur. Von Leigjendaaðstoðarinnar er að þessi aukning sé ekki tilkomin vegna þess að meira sé um að leigjendum sé neitað um endurgreiðslu á tryggingafé heldur að sífellt fleiri leigjendur þekki til Leigjendaaðstoðarinnar og leiti eftir aðstoð.

Líkt og á árinu 2021 er flokkurinn „ástand og viðhald“ misstór eftir því hvort fyrirspurn berst á íslensku eða á öðru tungumáli. Fyrirspurnir frá íslenskumælandi voru 22% en 8.2% hjá þeim sem tala annað tungumál. Eru þessar tölur sambærilegar og á árinu 2021. Þessi tölfræði vekur upp þá spurningu hvort leigjendur af erlendum uppruna, og sem ekki tala íslensku, sætti sig frekar við að búa í leiguhúsnæði sem jafnvel getur verið á mörkum þess að vera íbúðarhæft.

Leigjendaaðstoðinni hafa borist margvíslegar fyrirspurnir í gegnum árin sem varða flokkinn „ástand og viðhald“. Árið 2022 barst áhugaverð fyrirspurn um viðhald utanhúss. Húsnæðið hafði látið verulega á sjá en þó ekki þannig að það læki eða væri að valda leigjanda tjóni. Húsaleigulögin kveða á um að „*Leigusali annast viðhald hins leigða, innan húss sem utan...*“ einnig er kveðið á um að „*Í leigusamningum um íbúðarhúsnæði er heimilt að semja sérstaklega um að leigjandi annast á sinn kostnað að hluta eða öllu leyti það viðhald innan íbúðar sem leigusala ber að annast*“. Miðað við orðanna hljóðan ber leigusala ávallt að sjá um viðhald utanhúss. Hér vaknar sú áhugaverða spurning hvort að leigjandi geti krafist þess að leigusali sinni viðhaldi á húsnæði utanhúss ef málið varðar aðeins ásýnd húsnæðisins en ekki yfirvofandi tjón.

Hér að neðan má sjá reynslusögu um fyrirspurn vegna viðahalds á húsnæði utanhúss er Leigjendaaðstoðin annaðist árið 2022.

*Til Leigjendaaðstoðarinnar leitaði aldraður leigjandi sem leigði af bæjarfélagi úti á landi og hafði gert til tugi ára. Leigjandi hafði leitað til sveitarfélagsins og óskað eftir því að viðhaldi yrði sinnt utanhúss. Að sögn leigjanda, var ástand húsnæðis mjög ábótavant og gat Leigjendaaðstoðin staðfest það eftir móttöku á ljósmyndum. Mátti sjá miklar múrskemmdir, ryðtauma víðsvegar, flagnaða málningu sem og skemmdir á útidyrhurð og anddyri. Svar sveitarfélags var á þá leið að fjármagn skorti til að fara í umræddar framkvæmdir en það væri á dagskrá á næstu árum. Leigjandi var ekki sáttur við þessi svör og leitaði til Leigjendaaðstoðarinnar. Leigjendaaðstoðin útbjó erindi til sveitarfélagsins með kröfu um úrbætur en fékk sömu svör og leigjandi að ekki væri til nægt fjármagn til að standa straum að úrbótum. Þau úrræði sem standa leigjanda til boða samkvæmt húsaleigulögunum, ef leigusali sinnir ekki viðhaldi, er annað hvort að ráðast sjálfur í umræddar framkvæmdir eða rifta samningi ef annmarkar eru verulegir. Hvorugt þessara úrræða voru raunhæf í tilfalli leigjandans.*

*Í samráði við leigjanda var ákveðið að leggja inn kærur til kærunefndar húsamála með kröfu um úrbætur af hálfu leigusala. Leigjendaaðstoðin taldi að úrskurður kærunefndarinnar í þessu máli myndi skýra*

skyldu leigusala til að sinna viðhaldi utanhúss. Í meðferð málsins bárust Leigjendaaðstoðinni þau sorglegu tíðindi að leigjandi hefði fallið frá. Hafði sveitarfélagið samband í kjölfarið og óskaði eftir því að kærán yrði dregin til baka. Þessu hafnaði Leigjendaaðstoðin og taldi mikilvægt að heiðra ósk leigjanda og skýra umrædda réttarstöðu. Var það von Leigjendaastöðarinnar að, þrátt fyrir fráfall leigjanda, myndi kærán vera tekin til efnislegrar meðferðar. Niðurstaða kærunefndar var hins vegar frávísun þar sem hún taldi ekki lengur lögmæta hagsmuni vera til staðar þar sem að dánarbú hafði skilað hinu leigða og þar með ekki lengur neitt leigusamband til staðar.

Frávísun kærunefnarinnar í ofangreindu máli voru mikil vonbrigði að mati Leigjendaastöðarinnar, bæði fyrir leigjendur og leigusala þar sem ekki fékkst svar við því hversu víðtæk viðhaldsskyldan er vegna viðhalds utanhúss.

Reykjavík, 26. janúar 2023  
Kolbrún Arna Villadsen  
Stjórnandi Leigjendaaðstoðarinnar