

Leigjendaaðstoðin

Ársskýrsla 2024



iStock.com/dblight

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 mikilvægur hlekkur í húsnæðisöryggi á leigumarkaði.

Þjónustan var upphaflega eingöngu ætluð leigjendum íbúðarhúsnæðis og ekki var gerð sú krafa að leigjendur væru jafnframt meðlimir í Neytendasamtökunum. Með samningi við félagsmálaráðuneytið, sem undirritaður var 28. júní 2021, var hlutverk Leigjendaaðstoðarinnar samkvæmt þjónustusamningi aukið og nær nú einnig yfir aðstoð við leigusala.

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, www.leigjendur.is þar sem finna má hagnýtar upplýsingar á íslensku, ensku og pólsku. Leigjendaaðstoðin sinnir einnig hagsmunagæslu fyrir leigjendur með ritun lagafumvarpa og erinda. Leigjendaaðstoðin er óháð, neytendamíðuð þjónusta án hagsmunatengsla við opinbera stjórnsýslu 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 í ágreiningsmálum, s.s. við að útbúa kærur eða rita greinargerðir.

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.

Kærunefndin hefur verið mikilvæg leigjendum um árabíl og geta leigjendur og leigusalar leitað með ágreiningsmál sín fyrir nefndina sér að kostnaðarlausu og eru úrskurðir hennar bindandi.

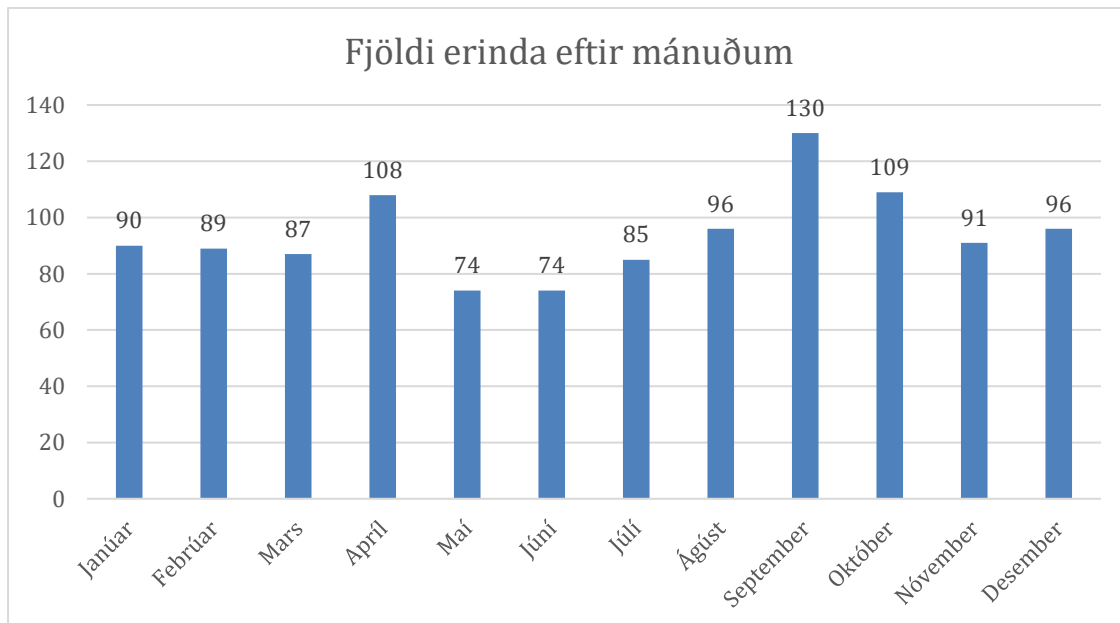
Mikil eftirspurn er eftir þjónustu Leigjendaaðstoðarinnar en sökum minnkandi fjárstuðnings milli áranna 2022 og 2023 var þörf á að draga úr þjónustu og aðgengi með skertum símatíma. Leigjendaaðstoðin bindur vonir við að fjárstuðningur muni aukast svo unnt verði að auka þjónustuna enn frekar, enda þörfin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

Fjöldi erinda árið 2024

Leigjendaaðstoðinni bárust alls 1.129 erindi árið 2024. Til samanburðar var fjöldi skráðra erinda 837 árið 2023 og 984 árið 2022. Aukning erinda milli ára nemur um 35%. Erfitt er að segja nákvæmlega til um af hverju sú aukning stafar en eflaust hafa breytingar á húsaleigulögum, sem tóku gildi þann 1. september 2024, og óvissa um réttarstöðu grindvískra leigjenda spilað inn í. Þá hefur það væntanlega áhrif að Neytendasamtökin tóku upp nýtt símakerfi sem tryggir að biðtími símtala er mun skemmri en áður var.

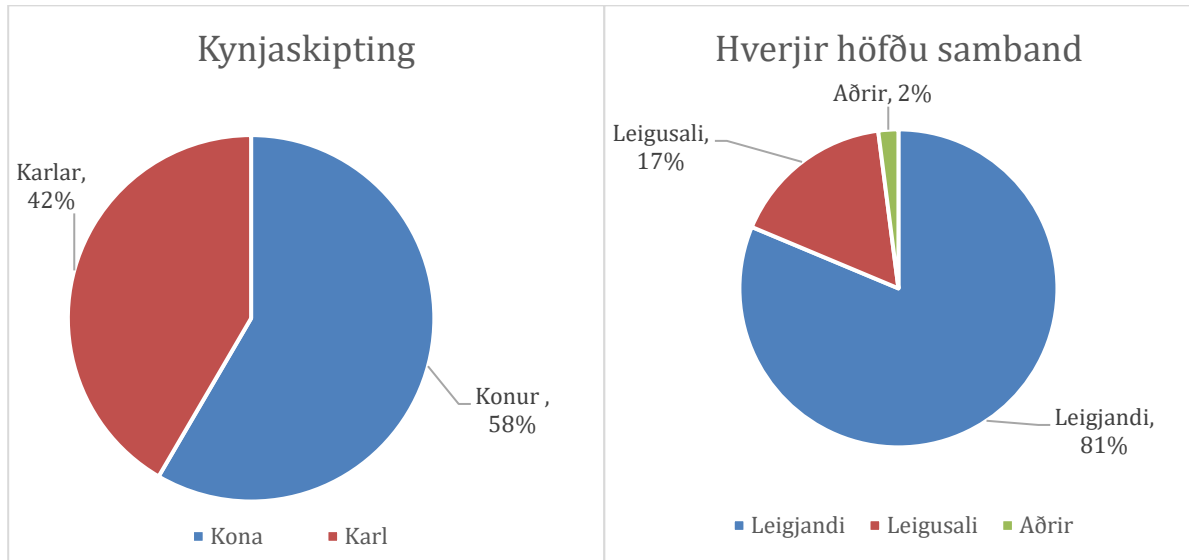
Undanfarin ár hefur borið minna á einföldum fyrirspurnum og virðist sú þróun komin til að vera. Gæti það stafað af auknu aðgengi að upplýsingum um leigjendamál á heimasíðu Leigjendaaðstoðarinnar. Á henni má finna allar helstu upplýsingar um málefni leigjenda og leigusala á þremur tungumálum. Framangreind 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 og leigusala með næstu skref, ráðleggja þeim í samskiptum og aðstoða við að fara með mál fyrir kærunefnd húsamála.

Neðangreind mynd sýnir fjölda erinda eftir mánuðum. Dreifing erinda árið 2024 var fremur jöfn. Fæst erindi bárust yfir hásumarið en flest þegar hausta tók.



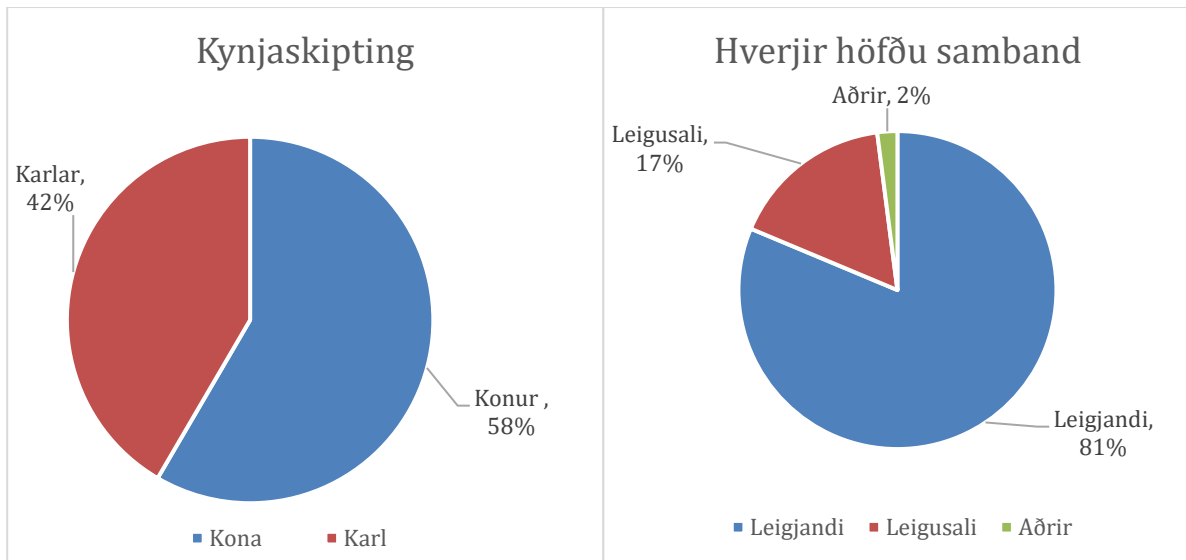
Hverjir höfðu samband?

Þjónusta Leigjendaaðstoðarinnar er ætluð öllum sem leigja eða leigja út íbúðarhúsnæði og er þjónustan þeim að kostnaðarlausu. Hér má sjá hverjir leituðu aðstoðar.



Leigjendur eru langstærsti hluti þeirra sem að nýta sér þjónustuna eða um 81%. Hlutfall leigusala hefur hækkað jafnt og þétt undanfarin ár og var 17% árið 2024 en nam hlutfall þeirra 14% árið 2023. Að mati Neytendasamtakanna er jákvætt að leigusalar leiti til Leigjendaaðstoðarinnar í þessum mæli. Er það tilfinning starfsmanna Leigjendaaðstoðarinnar að í flestum tilfellum hafa 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 eru veittar upplýsingar um hvert þeir geti leitað. Með öðrum aðilum er helst átt við erindi frá fyrirtækjum, opinberum aðilum og fjölmiðlum.

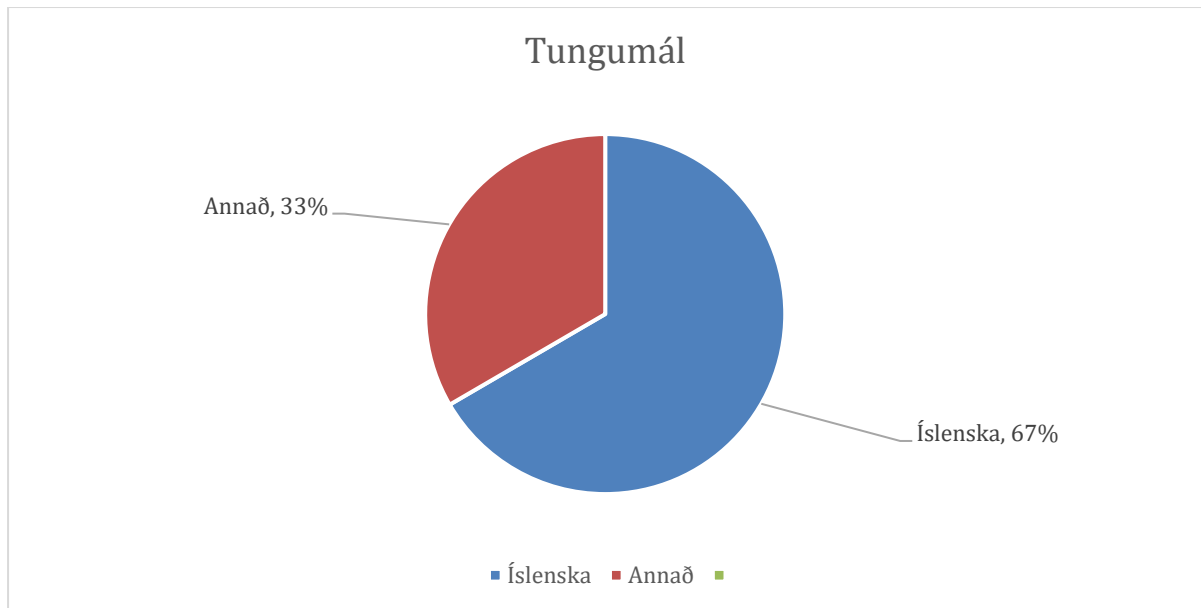
Frá því að rekstur Leigjendaaðstoðarinnar hófst hafa konur alltaf verið í nokkrum meirihluta þeirra sem að nýta sér þjónustuna. Enginn breyting varð þar á árið 2024 og skiptust hlutföll milli kynja eins og neðangreind mynd sýnir.



Fyrirspurnir á erlendra tungu

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 hægt að meta þörfina á því að hafa efni aðgengilegt á öðrum tungumálum. Hún sýnir einnig þörfina á því að kærunefnd húsamála taki á mótí 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 þekkja síður rétt sinn.

Árið 2024 var um þriðjungur allra fyrirspurna sem Leigjendaaðstoðinni barst á erlendu tungumáli og ríflega það á árunum 2022 og 2023.



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 tölfræðipátt hefur alla jafna verið nokkur greinarmunur á eðli fyrirspurna.

Árið 2022 vörðuðu t.a.m. 20% allra fyrirspurna, sem bárust á erlendu tungumáli, tryggingarfé á móts við 13,4% þeirra sem bárust á íslensku. Undanfarin tvö ár hefur sá munur nánast horfið og féllu 18% fyrirspurna á öðru tungumáli en íslensku í þann flokk árið 2024 og 16,4% þeirra sem bárust á íslensku. Algengustu fyrirspurnir í þessum flokki varða örðugleika við endurheimt tryggingarfés.

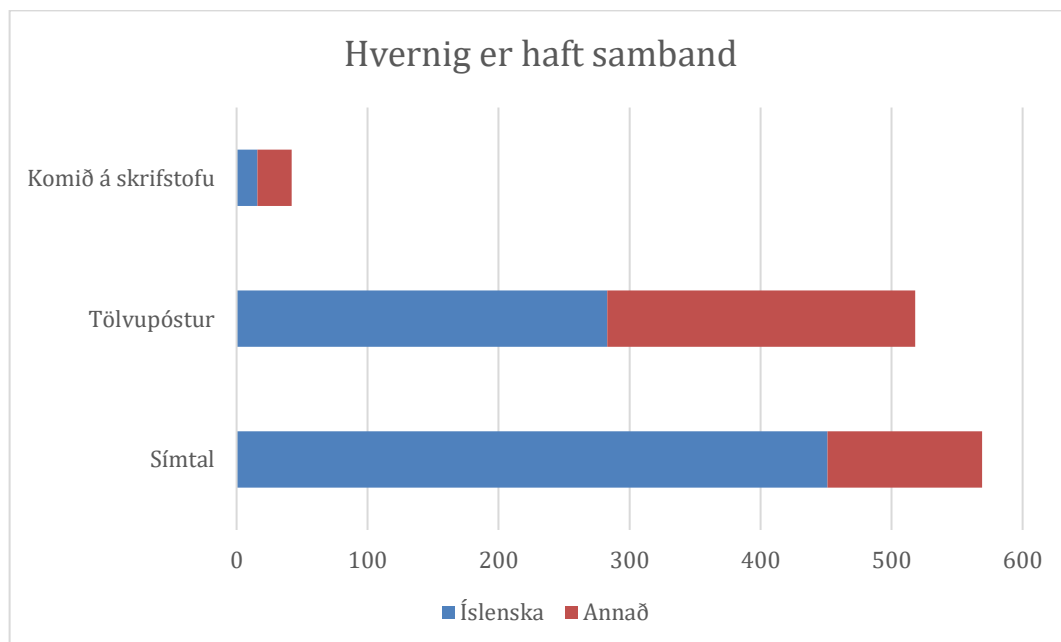
Frá upphafi hafa fyrirspurnir um ástand og viðhald leiguhúsnæðis verið algengar. Mál af þessum toga snúast gjarnan um meinta annmarka á eignum og viðhaldsskyldum leigusala. Hér má sjá tölurverðan munur á hlutfalli eftir tungumálum. Árið 2022 féllu 22% fyrirspurna á íslensku undir þann flokk en aðeins 8,2% þeirra sem bárust á öðru tungumáli. Á árunum 2023 og 2024 var hlutfall fyrirspurna á íslensku um ástand og viðhald á hinu leigða um 15% en eingöngu 8% þeirra sem bárust á öðru tungumáli.

Athyglisverðasti greinarmunurinn árið 2024 varðar fyrirspurnir um kærunefnd húsamála. Í þann flokk falla fyrirspurnir um úrræði til að leysa úr ágreiningi, aðstoð við kærufæri og eftir atvikum þýðingar. 14,1% fyrirspurnar á erlendu tungumáli lutu að kærunefndinni á móts við 5,4% þeirra er bárust á íslensku. Líkleg skýring á þessum mikla mun gæti annars vegar verið sú að íslenskumælandi leigjendur séu upplýstari um það úrræði að bera mál undir kærunefndina og hins vegar að þeir geti jafnframt sjálfir komið málum þar í ferli. Verklagsreglur nefndarinnar eru á þá

leið að eingöngu er tekið á móti kærur á íslensku og eru beiðnir um aðstoð við þýðingar frá leigjendum af erlendu bergi brotnu því nokkuð algengar.

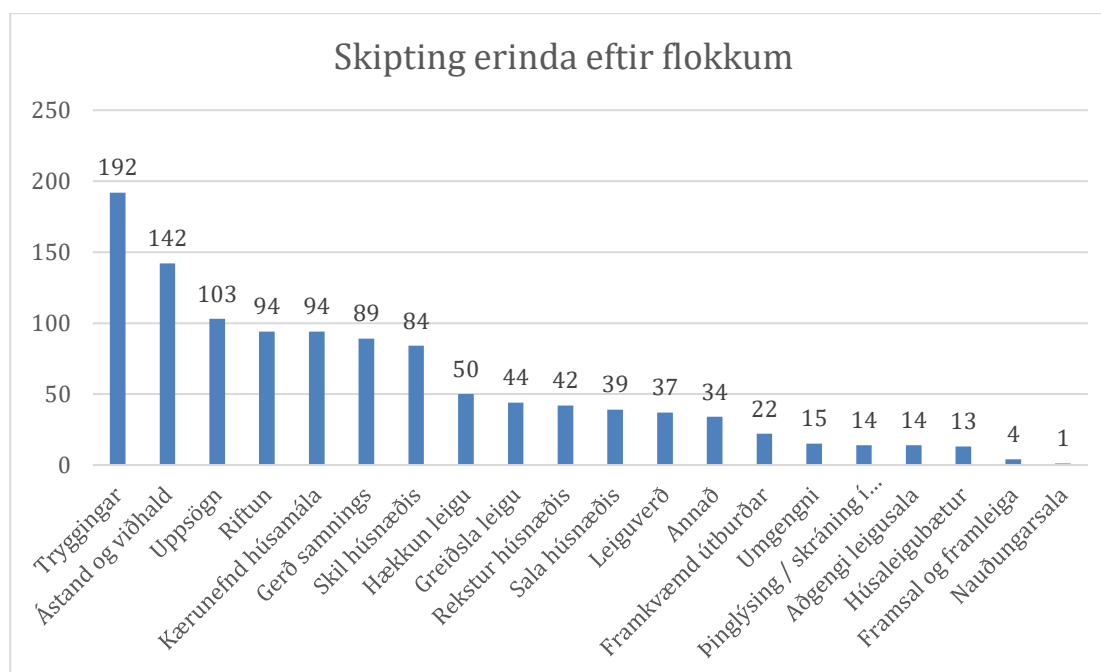
Hvernig er haft samband?

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 oft hægt að ljúka máli með einu símtali. Í flóknari málum 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 2024 leituðu 46 einstaklingar beint á skrifstofu samtakanna sem er álíka fjöldi og árið áður. Athyglisvert er jafnframt að 60% fyrirspurna á íslensku berast með símtali en eingöngu ríflega 30% þeirra sem berast á erlendu tungumáli. Íslenskumælandi leigjendur virðast því fremur kjósa að hafa samband símleiðis meðan þeir sem mæla ekki tungumálið kjósa frekar að senda tölvupóst og bárust um 62% fyrirspurna á erlendu tungumáli með þeim hætti.



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 leiguhúsnæðis, uppsagnir og riftun á leigusamningum, kærunefnd húsamála og gerð samninga.



Stærsti einstaki málaflokkurinn árið 2024 varðaði tryggingar. Þau mál sem falla í þann flokk snúast langflest um endurgreiðslu á tryggingarfé en einnig er nokkuð um fyrirspurnir frá leigjendum og leigusölum um val á tryggingu þegar kemur að leigu á húsnæði.

Algengt 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 sinna fyrir nefndinni s.s. við þýðingu á kærum. Líkt og framangreinit 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.

Töluvert minna bar á fyrirspurnum um leiguverð og hækkanir á leiguverði árið 2024 frá því árið áður þegar verðbólga var í hæstu hæðum og fjöldi leigjanda sem átti í örðugleikum með vísitölutengdar hækkanir á leigu.

Uppsagnir á leigumarkaði

Mikið bar á fyrirspurnum frá leigjendum vegna uppsagna í tengslum við sölu leiguhúsnæðis. Algengt er að leigusalar setji inn sérstakan skilmála í tímabundna leigusamninga þess efnis að heimilt sé að segja þeim upp verði húsnæði selt. Húsaleigulögin kveða aftur á móti á um að tímabundnir samningar renni að meginstefnu til skeið sitt á enda. Undanþágur í þeim efnum eru fremur takmarkaðar og þarf að byggja á sérstökum atvikum sem tilgreind eru í samningnum sjálfum og húsaleigulögin ná ekki utan um. Um sölu á leiguhúsnæði er fjallað í sérstökum kafla húsaleigulaganna og er sérstaklega kveðið á um að við sölu eignar taki nýr eigandi einfaldlega yfir réttindum og skyldum eignarinnar. Sé fyrir að fara tímabundnum samningi á eigninni tekur nýr eigandi yfir þann samning. Þar sem sérstaklega er fjallað um atvik af þessum toga í húsaleigulögum uppfylla þau ekki skilyrði undanþágunar um uppsögn á tímabundnum samningum. Koma þær upplýsingar leigusöllum, sem sett hafa slík ákvæði inn í samninga, gjarnan mjög á óvart í þeim málum sem Leigjendaaðstoðin er viðriðin.

Dæmi um mál

Hér má sjá nokkur áhugaverð mál sem rötudu á borð Leigjendaaðstoðarinnar árið 2024.

Herbergi til leigu í einbýlishúsi

Leigjandi leitaði til Leigjendaaðstoðarinnar vegna ágreinings við leigusala um uppgjör en leigjandi hafði rift leigusamningi. Forsaga málsins var sú að leigjandinn, sem var af erlendu bergi brotinn, hugðist flytja hingað til lands. Við leit að húsnæði var honum bent á laust herbergi í útleigu. Leigjandi setti sig í samband við leigusala og komust þau að samkomulagi sín á milli. Í tölvupósti frá leigusala mátti finna allskyns skilmála en enginn formlegur samningur var gerður þeirra á milli. Leigjandi innti fyrstu leigugreiðsluna af hendi skömmu fyrir komu sína til landsins en fékk samkvæmt samkomulagi að bíða með að útvega tryggingarfé. Við afhendingu á eigninni taldi leigjandi aðstæður með öllu óboðlegar en um eldra einbýlishús var að ræða sem skipt hafði verið upp í fjölda leiguinga og voru um 20 íbúendur í húsinu. Leigjandi gerði kröfu um að gerður yrði formlegur samningur en því hafnaði leigusali með vísan í að skilmálar í tölvupósti væru ígildi samnings. Leigjandi flutti út án þess að greiða tryggingarféð og hafði þá eingöngu verið í eigninni í 2-3 daga. Leigusali krafðist leigubóta og bar þá kröfu undir kærufnd húsamála. Málið bíður nú úrlausnar nefndarinnar. Leigjandi skilaði inn greinargerð og krafðist þess að fá hlutfallslega endurgreiðslu á leigunni sem þegar hafði verið innt af

hendi á þeim grundvelli að riftunin hafi verið réttmæt þar sem engin úttekt hefði farið fram við upphaf samningsins og brunavörnum verið áfátt.

Auglýsing á Facebook

Fleiri mál frá leigjendum sem fundið höfðu húsnæði þvert yfir landamæri bárust Leigjendaaðstoðinni árið 2024. Í öðru slíku hafði erlendur aðili í leit að húsnæði hér á landi rekist á auglýsingu á Facebook þar sem herbergi var auglýst til útleigu. Leigjandinn setti sig í samband við meintan leigusala um leigu á herberginu og komust þeir að óformlegu samkomulagi þess efnis. Við komuna til landsins kom aftur á móti í ljós að sá sem hafði sett inn auglýsinguna var ekki eigandi eignarinnar heldur sjálfur leigjandi sem hafði enga heimild til framleigu.

Bæði málin sína ákveðin vandkvæði sem geta fylgt því að reyna að verða sér út um leiguhúsnæði þvert yfir landamæri án þess að geta kynnt sér aðstæður til hlýtar.

Bágborið ástand á leiguhúsnæði

Á vormánuðum 2024 rataði mál í fréttir sem sneri að leiguhúsnæði í Hafnarfirði. Báðir aðilar voru sammála um að húsnæðið teldist seint „leiguhæft“ og snerist ágreiningur þeirra fyrst og fremst um efnaskyldur. Málið hafði þá sérstöðu að báðir aðilar höfðu lýst sínum sjónarmiðum í fjölmiðlum áður en það kom á borð Leigjendaaðstoðarinnar. Auk þess var báðum aðilum ljóst um bágborið ástand eignarinnar fyrir samningsgerð. Leigjandi krafðist endurgreiðslu á þeim leigugreiðslum sem inntar höfðu verið af hendi meðan á leigunni stóð en leigusali krafðist leigugreiðslna fyrir það tímabil sem leigjandi hafði verið í eigninni án þess að greiða leigu. Þegar málið fór fyrir kærunefnd húsamála lágu fyrir skýrslur frá Heilbrigðiseftirlitinu annars vegar þess efnis að húsnæðið væri heilsuspillandi og hins vegar tilkynning sem lagði bann við frekari afnotum að óbreyttu. Í niðurstöðu nefndarinnar var lögð áhersla á þá staðreynd að þrátt fyrir umræddar skýrslur hefði leigjanda verið kunnugt um ástand eignarinnar frá upphafi leigutíma og hagnýtt eignina út apríl. Féllst nefndin þar með á kröfu leigusala um leigubætur.

Breytingar á húsaleigulögum

Þann 1. september 2024 tóku gildi breytingar á húsaleigulögum. Þær fólu það meðal annars í sér að sú skylda var færð yfir til leigusala að kynna sér vilja leigjanda um áframhaldandi leigu á grundvelli forgangsréttar. Þar er um viðsnúning að ræða enda hafði það ávalt verið á leigjanda að virkja forgangsrétt til áframhaldandi leigu með sérstakri tilkynningu til leigusala. Leigjendaaðstoðin hafði lengi talað fyrir breytingum sem þessari enda oft mjög erfiðar aðstæður sem gátu komið upp hjá leigjendum sem voru ekki meðvitaðir um forgangsrétt sinn til áframhaldandi leigu er leið að lokum tímabundinna samninga. Komu þá reglulega upp tilfelli þar sem umræða um endurnýjun átti sér stað þegar mjög skammur tími var eftir af gildandi samningi og leigjendum boðið upp á endurnýjun gegn töluverðri hækkun leigunnar. Einungis um tveimur mánuðum eftir gildistöku breytinganna barst Leigjendaaðstoðinni mál þar sem reyndi á umræddar

breytingar. Leigjandi hafði gert þriggja mánaða samning um leigu á húsnæði sem tók gildi þann 1. september og átti að renna sitt skeið þann 30. nóvember. Um miðbik nóvember bauð leigusali leigjanda endurnýjun á samningnum gegn umtalsverðri hækkun á leigunni. Leigjandi fór aftur á móti fram á endurnýjun á grundvelli forgangsréttarákvæða enda hafði leigusali ekki tilkynnt honum um þann rétt og á grundvelli hans á leiga að jafnaði að haldast óbreytt. Leigusali féllst á beitingu forgangsréttarins en ágreiningur kom upp í tengslum við skilmála endurnýjunarinnar og hefur nú verið látið á þann ágreiningur reyna fyrir kærunefnd húsamála og bíður málið úrlausnar.

Reykjavík, 12. febrúar 2025
Einar Bjarni Einarsson
stjórnandi Leigjendaðstoðarinnar