

LEIGJENDAAÐSTOÐ NEYTENDASAMTAKANNA



**Ársskýrsla Leigjendaaðstoðarinnar
2012**

LEIGJENDAÆÐSTOÐIN

Nokkur ár eru nú síðan Neytendasamtökin fóru að sinna málefnum leigjenda sérstaklega.

Byrjað var að skrá erindi frá leigjendum árið 2009 en það ár bárust 219 erindi til samtakanna vegna húsaleigu. Árið 2010 voru þau hins vegar 414. Vorið 2011 var gerður þjónustusamningur milli Neytendasamtakanna og velferðarráðuneytisins um að samtökin tækju að sér rekstur sérstakrar leigjendaæðstoðar, þar sem leigjendur íbúðarhúsnæðis gætu m.a. fengið upplýsingar um lagalega stöðu sína komi upp ágreiningur milli leigjanda og leigusala. Það ár bárust Leigjendaæðstoðinni alls 1.048 erindi. Hinn 1. maí 2012 tók svo gildi nýr samningur um Leigjendaæðstöðina og gildir hann til loka árs 2013. Árið 2012 bárust leigjendaæðstoðinni alls 1.431 erindi.

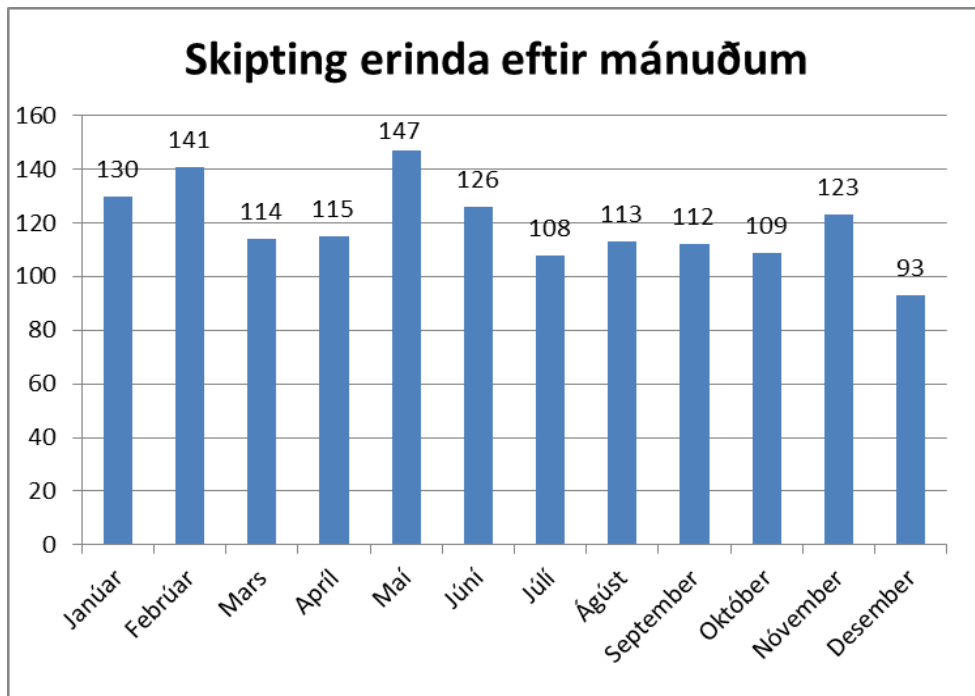
Frá vori 2011 hefur því æðstoð við leigjendur verið í mun fastari skorðum en áður var, en símatími fyrir leigjendur er nú eftir hádegi á mánudögum, þriðjudögum og fimmtudögum. Auk þess er hægt að hafa samband í tölvupósti, en netfangið er leigjendur@ns.is, eða koma á skrifstofuna að Hverfisgötu 105 á opnunartíma en mikið er um að leigjendur nýti sér þann kost og komi við á skrifstofunni.



Starfsmenn Leigjendaæðstoðarinnar á árinu voru Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, stjórnandi þjónustunnar, Helena Davidsen meistaranemi í lögfræði, Daði Heiðar Kristinsson meistaranemi í lögfræði og Brynhildur Pétursdóttir, fulltrúi á Akureyri.

FJÖLDI ERINDA FRÁ LEIGJENDUM ÁRIÐ 2012

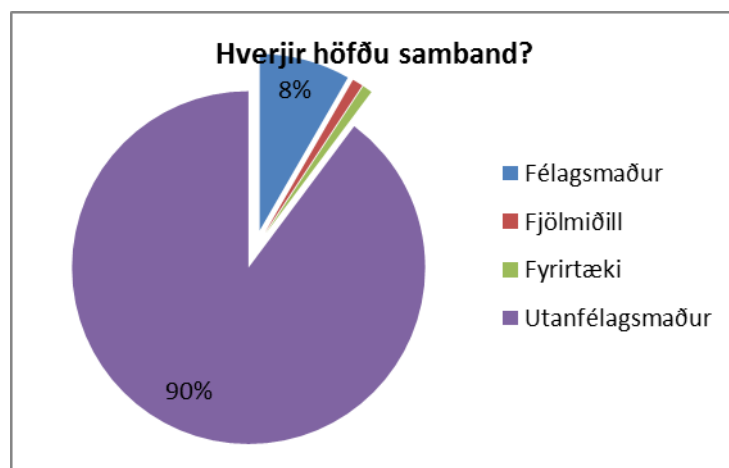
Eins og áður sagði hefur erindum frá leigjendum fjölgað mjög undanfarin ár, enda má leiða líkum að því að talsvert fleiri séu nú á leigumarkaði en oft áður. Á árinu fékk Leigjendaæðstöðin alls 1.431 fyrirspurn. Hér á eftir má sjá skiptingu fyrirspurna eftir mánuðum:



Að meðaltali bárust 119 erindi á mánuði, en á árinu 2011 bárust 87 erindi að meðaltali á mánuði. Merkja má nokkrar sveiflur milli mánaða og árstíða, en t.a.m. var desember fremur rólegur bæði árið 2011 og 2012 og því má spyrja hvort deilum milli leigutaka og leigusala fækki sjálfkrafa þegar dregur að hátíð ljóss og friðar. Gera má þó ráð fyrir að Leigjendaaðstoðin sé orðin nokkuð vel þekkt meðal almennings en flesta mánuði voru erindin á bilinu 108-115.

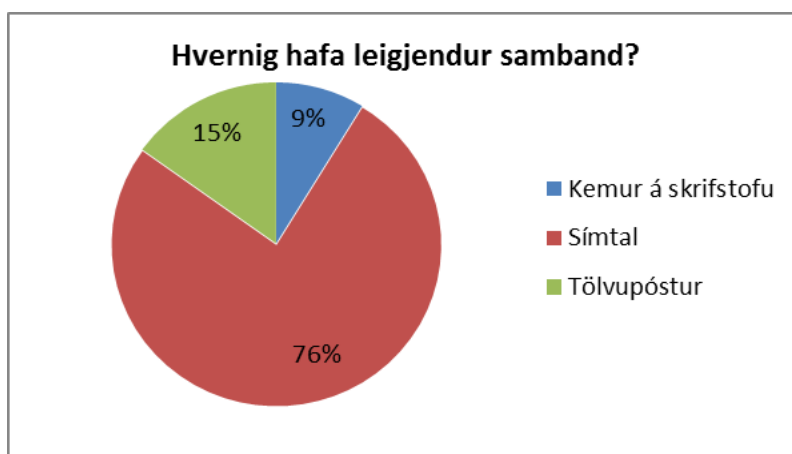
HVERJIR HAFA SAMBAND?

Mikill meirihluti þeirra sem hafa samband við Leigjendaaðstoðina eru utanfélagsmenn enda er þjónustan opin öllum leigjendum íbúðarhúsnæðis þeim að kostnaðarlausu og ekki gerður áskilnaður um að viðkomandi séu félagsmenn í Neytendasamtökunum. Á töflunni hér að neðan má sjá hverjir höfðu samband á árinu:

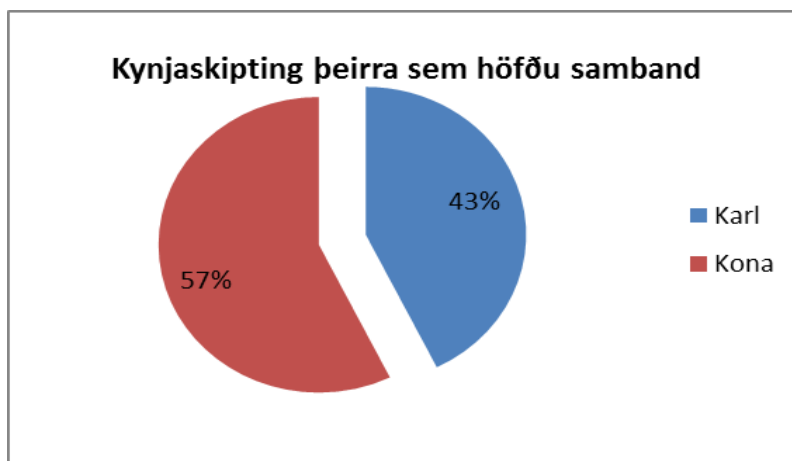


Flest erindin koma svo vitaskuld frá leigjendum en þó er nokkuð um að leigusalar hafi samband og spyrji ráða, en tæp 10% allra erinda, eða 138, komu frá leigusólum. Leigjendaaðstoðin er vitaskuld hugsuð fyrir leigjendur en ekki leigutaka, en þó hafa leigusalar fengið ráðleggingar og upplýsingar enda er það metið sem svo að slík þjónusta við leigusala leiði til þess að farið sé að lögum og reglum við samninga um leiguhúsnæði. Það kemur svo vissulega leigjendum til góða.

Eins og áður sagði er talsvert um að leigjendur komi á skrifstofuna á opnunartíma en vitaskuld er langmest um að erindin berist símleiðis. Á eftirfarandi töflu má sjá skiptingu erinda eftir því hvernig þau bárust á árinu:

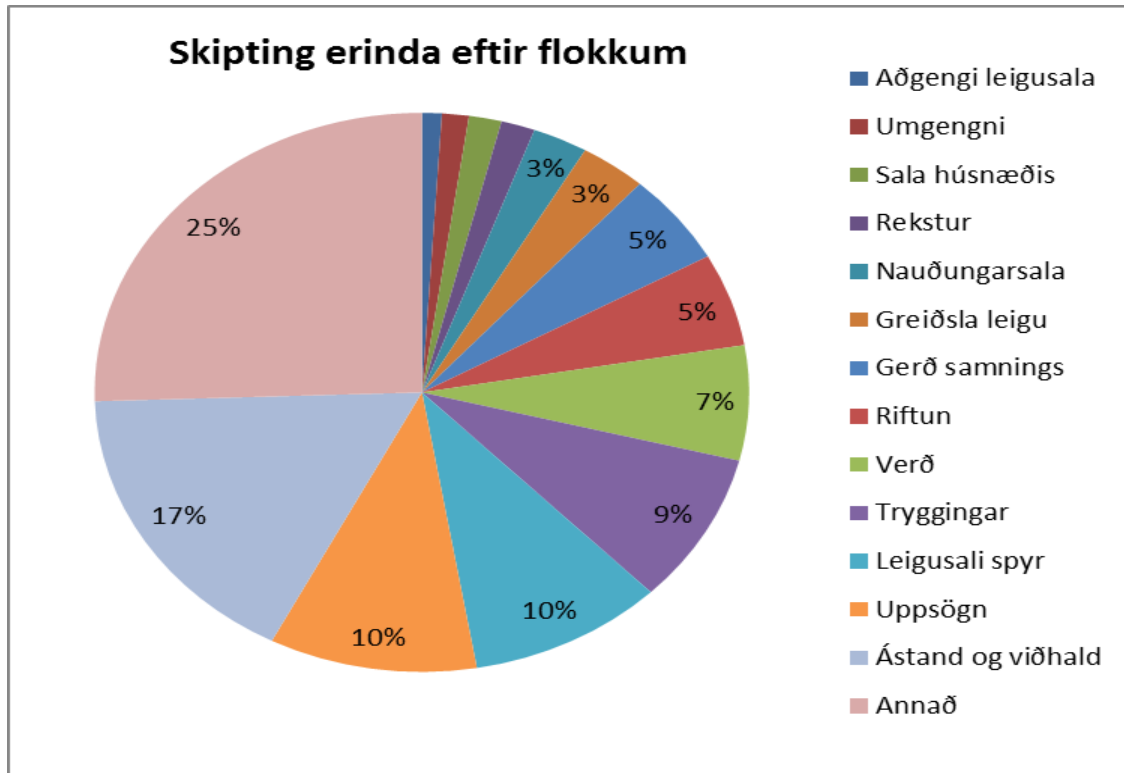


Að lokum má svo til gamans geta þess að talsvert meira er um að konur hafi samband en karlar, þannig bárust 611 erindi frá körlum en 820 frá konum:



FLOKKUN ERINDA

Í byrjun árs 2012 var tekið upp nýtt skráningarkerfi vegna erinda sem berast og eru öll erindi til Leigjendaaðstoðarinnar því skráð mun ítarlegar en áður. Á töflunni hér að neðan má sjá skiptingu erinda í eftir flokkum:



Algengast er að fyrirspurnir leigjenda snúi að viðhaldi og ástandi eignar, og svo uppsögn á leigusamningi, enda geta mörg vafamál risið í þeim efnum. Hvað á t.a.m. að gera ef viðhaldi er ábótavant? Eða ef ástand eignarinnar er óviðunandi? Má leigjandi mála íbúðina eða breyta einhverju í henni? Hvenær lýkur tímabundnum leigusamningi? Hvenær má segja samningi upp? Hvernig er best að segja upp? Og svo mætti lengi telja.

Stærsti flokkur erinda er þó „annað“ en í þann flokk falla ýmsar fyrirspurnir sem ekki passa beint í hina flokkana, eins og fyrirspurnir um húsaleigubætur og kærunefnd húsamála, framkvæmd útburðar, þinglýsingu og svo framvegis.

Þegar Leigjendaaðstoðinni berast erindi frá leigjendum er fyrst tekið til skoðunar hvaða lagalegu álitaefni eru til staðar í málinu. Að því búnu er leigjendum leiðbeint um næstu skref, aðstoðað við bréfaskrif til leigusala ef því er að skipta, aðstoða við málskot til kærunefndar húsamála o.s.frv. Yfirleitt tekst leigjanda og leigusala sjálfum að ná sáttum á grundvelli þessara upplýsinga.

Samkvæmt þjónustusamningnum við velferðarráðuneytið er ekki gert ráð fyrir að Leigjendaaðstoðin sinni milligöngu eða sáttamiðlun í ágreiningsmálum milli leigjenda og leigusala. Í mörgum tilvikum er það hins vegar svo að starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar taka að sér að aðstoða leigjendur við bréfaskrif eða erindi til kærunefndar húsamála, takist aðilum ekki að leysa málin sín á milli. Á árinu sinnti Leigjendaaðstoðin slíkri vinnu í 38 málum.

HEIMASÍÐAN

Í október 2011 opnaði Leigjendaaðstoðin nýja heimasíðu, www.leigjendur.is. Hugmyndin með síðunni er að leigjendur geti á einum stað leitað sér upplýsinga og ráðlegginga um hvaðeina er varðar húsaleigu. Þar er m.a. að finna viðamikinn „spurt og svarað“-kafla auk reifana á álitum kærunefndar húsamála en álit nefndarinnar eru reifuð



jafnóðum og þau birtast opinberlega. Á síðunni er einnig hægt að leita að álitum eftir ákveðnum stikkorðum vilji leigjendur leita sér að fordæmum. Þá eru þar greinar um afnot og umgengni leigjanda á hinu leigða, ráðleggingar um hvernig best sé að gera leigusamning, greinar um rekstur og viðhald leiguhúsnaðis, um lok leigusamnings og skil á leigugeign o.s.frv. Einnig er þar að finna fjölmarga hlekki á íslenskar síður sem hafa að geyma umfjöllun um leigumál. Reynt er að hafa umfjöllun á síðunni eins „tímalausa“ og hægt er, þannig að upplýsingar þar séu fræðilegar, fremur en fréttatengdar og síðan haldi þannig gildi sínu sem upplýsingaveita fyrir leigjendur. Jafnframt er að finna á síðunni fréttir frá Leigjendaaðstoðinni auk umsagna, álita og erinda sem Leigjendaaðstoðin sendir frá sér.

SPURT OG SVARAÐ

Eins og áður sagði er á heimasíðunni ítarlegur „spurt og svarað“-kafla þar sem leitast er við að svara algengum spurningum sem upp koma í tengslum við leigusamninga. Hér að neðan má sjá nokkur dæmi um spurningar og svör en á heimasíðunni er einnig að finna ítarlegri umfjöllun um neðangreind atriði:

Hvernig á ég að kvarta við leigusala?

Nauðsynlegt er að kvarta alltaf skriflega og á sannanlegan hátt, en það getur oft skipt miklu að geta sýnt fram á að kvartað hafi verið yfir tilteknu atriði innan ákveðinna tímamarka. Ef samskipti milli leigjanda og leigusala eru alla jafna munnleg og óformleg er því mikilvægt að senda bréf eða tölvupóst samhliða munnlegri kvörtun. Því miður bregst það oft að leigjendur kvarti skriflega og er þá erfitt að sýna fram á að kvörtun hafi átt sér stað eða að eitthvað hafi yfirleitt verið að húsnaðinu. Því glata í raun margir leigjendur rétti sem þeir annars ættu vegna vanrækslu á að kvarta með réttum hætti.

Á ég að borga hússjóðsgjald?

Samkvæmt húsaleigulögum á leigjandi að greiða kostnað vegna vatns, rafmagns, húshitunar og allan sameiginlegan kostnað við umhirðu sameignar, vegna þrifa á sameign, hitunar, lýsingar og vatnsnotkunar. Leigusali skal hins vegar greiða til húsfélags kostnað sem kemur til vegna sameiginlegs viðhalds og endurbóta. Þá skal leigusali greiða fasteignagjöld og tryggingaiðgjöld vegna fasteignarinnar. Hússjóður er hins vegar oftast bæði rekstrar (sem leigjandi á að borga)- og framkvæmdasjóður (sem

leigusali á að borga) og ekki þarf að innheimta sérstaklega gjöld vegna hvers sjóðs. Sé ekki skýrlega samið um frávík frá reglum laganna um skiptingu kostnaðar, er ekki heimilt að láta leigjanda greiða hússjóðsgjöld að fullu ef í slíkum gjöldum felast bæði gjöld vegna daglegs rekstrar og framkvæmda eða viðhalds á sameign.

Get ég búið áfram í húsnæðinu þó leigusamningi sé lokið?

Meginreglan er auðvitað sú að þegar samningi lýkur á leigusali rétt á að leigjandi yfirgefi húsnæðið og getur hann gripið til ráðstafana til að koma honum úr húsnæðinu sé það ekki gert. Hins vegar á leigutaki forgangsrétt á áframhaldandi leigu, sé á annað borð fyrirhugað að leigja eignina áfram út, að ákveðnum skilyrðum uppfylltum. Algert grundvallarskilyrði er, vilji leigjandi búa áfram í íbúðinni, að tilkynna leigusala það skriflega og með sannanlegum hætti, a.m.k. þremur mánuðum áður en samningurinn rennur út. Ef leigjandi býr áfram í eigninni í tvo mánuði eftir að samningi eða uppsagnarfresti lýkur og leigusali skorar ekki á hann að rýma húsnæðið á þeim tíma getur leigjandi krafist þess að leigusamningur framlengist ótímabundið. Leigusali getur gert sams konar kröfu gagnvart leigjanda.



Hver er uppsagnarfrestur á leigusamningi?

Uppsagnarfrestur á ótímabundnum leigusamningi um íbúð, þ.e. húsnæði þar sem fjölskylda getur haft venjulega heimilisástöðu, er sex mánuðir og byrjar uppsagnarfresturinn að líða fyrsta dag næsta mánaðar eftir að uppsögn er send. Það þýðir að sé uppsögn t.a.m. send 15. maí þá lýkur leigusamningnum 1. desember. Ef leigjandi hefur haft íbúð á leigu lengur en í fimm ár þarf leigusali þó að segja upp leigunni með eins árs fyrirvara, en leigjandi getur áfram sagt upp leigunni með sex mánaða fyrirvara. Oft semja aðilar um styttri uppsagnarfrest en þeir þurfa þá að vera sammála um það því lögin eru alveg skýr um það hver uppsagnarfrestur skuli vera. Ef um er að ræða leigu á einstökum herbergjum er svo uppsagnarfrestur aðeins einn mánuður. Sé um tímabundinn samning að ræða er svo almennt ekki hægt að segja honum upp á leigutímanum nema sérstakt ákvæði um uppsögn sé í samningnum, en þá á uppsagnarfrestur að vera alla vega þrjú mánuðir.

Þarf ég að hleypa leigusala inn í íbúðina hvenær sem hann vill?

Ekki alveg, en leigusali á rétt á aðgangi að húsnæðinu með hæfilegum fyrirvara og í samráði við leigjanda til að láta framkvæma úrbætur og til eftirlits með ástandi og meðferð leigjanda á húsnæðinu. Leigusali má þó ekki fara inn í húsnæðið nema leigjandi eða umboðsmaður hans séu viðstaddir. Ef leigjandi hefur svo skemmt eitthvað í eigninni getur það leitt til riftunar ef hann hleypir leigusala ekki inn í eignina þurfi leigusali að gera við skemmdirnar. Á síðustu sex mánuðum leigusamnings má leigusali svo sýna nýjum leigjendum eða kaupendum eignina en leigjandi eða umboðsmaður hans skulu vera viðstaddir auk þess sem tilkynna þarf um skoðun eignarinnar með minnst sólarhrings fyrirvara.

ÖNNUR VERKEFNI

Í nýjum þjónustusamningi við velferðarráðuneytið er ekki gert ráð fyrir að Neytendasamtökin sinni almennri hagsmunagæslu fyrir leigjendur. Þrátt fyrir það hafa



starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar verið ötulir við að benda á það sem betur má fara í lagaumhverfi leigumarkaðar á Íslandi. Síðastliðið haust sendi Leigjendaaðstoðin afar ítarlega heildarumsögn um gildandi húsaleigulög til velferðarráðuneytisins með það fyrir augum að tekið verði tillit til athugasemda Leigjendaaðstoðarinnar við endurskoðun laganna. Jafnframt voru athugasemdir við lög um húsaleigubætur senda ráðuneytinu en að mati Leigjendaaðstoðarinnar mætti ýmislegt betur fara í þeirri löggjöf. Bæði þessi erindi eru aðgengileg á síðunni www.leigjendur.is, en jafnframt eru fleiri erindi er varða húsaleigulöggjöf og eftirlit með leigumarkaði til ráðuneytisins í smíðum. Á árinu sendi Leigjendaaðstoðin einnig erindi til viðskiptabankanna vegna leiguhúsnæðis í þeirra eigu og erindi til borgarlögmanns varðandi verkefni byggingarfulltrúa. Starfsmenn Leigjendaaðstoðarinnar hyggjast því áfram vera talsmenn leigjenda og beita sér fyrir hagsmunum þeirra eftir því sem tækifæri og tilefni gefast til. Jafnframt lýsa þeir sig reiðubúna til samstarfs við stjórnvöld um frekari stefnumótun í leigumálum.

FRAMTÍÐIN

Eins og áður sagði er núgildandi samningur Neytendasamtakanna við velferðarráðuneytið um rekstur leigjendaaðstoðar í gildi til ársloka 2013.

Það er skoðun þeirra sem standa að Leigjendaaðstoðinni að vel hafi tekist til, og víst er að þörfin hefur verið ærin. Er því full ástæða til að vænta þess að áframhald verði á samstarfi Neytendasamtakanna og velferðarráðuneytisins um rekstur Leigjendaaðstoðarinnar.



Reykjavík, 1. febrúar 2013,
Hildigunnur Hafsteinsdóttir