

Ársskýrsla umboðsmanns skuldara

2010



Umboðsmaður
skuldara

Efnisyfirlit

Ávarp umboðsmanns skuldara	5
Embætti umboðsmanns skuldara	6
Hlutverk umboðsmanns skuldara -	7
Starfsmenn og starfsemi -	7
Greiðsla kostnaðar við rekstur -	7
Ráðgjafarþjónusta	8
Ráðgjöf	11
Fjöldi umsókna -	12
Kyn umsækjenda -	12
Aldur umsækjenda -	13
Búsetuform umsækjenda -	13
Búseta umsækjenda -	14
Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda -	15
Greiðsluaðlögun einstaklinga	17
Fjöldi umsókna -	19
Kærðar ákvarðanir -	19
Kyn umsækjenda -	20
Aldur umsækjenda -	21
Búseta umsækjenda -	21
Búsetuform umsækjenda -	22
Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda -	23
Lög um tímabundið úrræði einstaklinga sem eiga tvær fasteignir til heimilisnota	28
Erindi	29
Neyslviðmið umboðsmanns skuldara	30
Fræðsla og kynningamál	33
Efnahags-og rekstrarreikningar	34
Rekstrarreikningur árið 2010 -	36
Efnahagsreikningur 31. desember 2010 -	37



Umboðsmaður
skuldara



Umboðsmaður
skuldara





Hér lítur dagsins ljós fyrsta ársskýrsla embættis umboðsmanns skuldara fyrir árið 2010. Embættið var stofnað 1. ágúst 2010 og ársskýrslan nær því einungis yfir fimm mánaða tímabil. Það voru miklir umbrotatímar þar sem allt var gert í einu, nýtt embætti stofnað, unnið eftir nýrri löggjöf og fjöldi nýrra starfsmanna hófu störf. Einnig var unnið með greiðsluerfiðleika einstaklinga og fjölskyldna í kjölfar bankahruns, þar sem væntingar, reiði og örvænting léku stórt hlutverk.

Hinn svokallaði heimilispakki tók gildi 1. ágúst 2010. Í honum voru lög um umboðsmann skuldara, lög um greiðsluaðlögun einstaklinga og lög um tímabundið úrræði einstaklinga sem eiga tvær fasteignir til heimilisnota. Það þarf ekki að fjölyrða um að mikill vinna tók við varðandi túlkun laganna og framkvæmd þeirra á þessum tímum. Miklar kröfur voru gerðar um málshraða þrátt fyrir að mikill málafjöldi lægi fyrir auk þess sem fylgja þurfti stjórnsýslulögum sem m.a. kveða á um rannsóknarreglu og andmælarétt svo fátt eitt sé nefnt.

Ávarp umboðsmanns skuldara

Einnig má geta þess að það þurfti að finna nýtt húsnæði fyrir stærra embætti, ráða og þjálfa nýtt starfsfólk auk þess að byggja upp tölvukerfi og vefþjónustur en það sem fyrir var, var á engan hátt í stakk búið að bregðast við svo miklum fjölda umsókna. Einnig var farið strax í að opna útibú í Reykjanesbæ þar sem þörfin var mjög mikil.

Miklar væntingar voru til embættisins, ekki síst vegna umræðu stjórnmalanna. En lögin/verkfærin sem embættið fékk í hendur voru þannig gerð að embættið hefur mikla rannsóknarskyldu og þarf að skoða vel og meta allar umsóknir sem er umfangsmikið verk. Fyrsta árið bárust 1.472 umsóknir um greiðsluaðlögun og 483 umsóknir um ráðgjöf eða tæplega 2.000 umsóknir. Ótalið er þá munnleg ráðgjöf og leiðbeiningar bæði í húsakynnum embættisins, gegnum síma og tölvupóst.

Ég vil þakka starfsfólki embættisins ótrúlega seiglu og ósérhlífni. Að vinna hjá embætti umboðsmanns skuldara er krefjandi en umfram allt gefandi starf. Mikið álag fylgdi að hefja verkið og móta nýja þjónustu á erfiðum tímum. Ekki er hægt að ætlast til að allir okkar viðskiptavinir séu ánægðir með þá niðurstöðu sem þeir fá í sínum málum en við gerðum okkar besta miðað við þær aðstæður sem uppi voru og síðast en ekki síst með þau verkfæri sem við unnum með þ.e. löggjöfina og þau úrræði sem stóðu til boða.

Ásta Sigrún Helgadóttir, Umboðsmaður skuldara.

Embætti umboðsmanns skuldara

Embætti umboðsmanns skuldara

Embætti umboðsmanns skuldara er ríkisstofnun sem umboðsmaður skuldara veitir forstöðu. Stofnunin tók til starfa þann 1. ágúst 2010 og byggir á grunni Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna, sem var lögð niður á sama tíma. Embætti umboðsmanns skuldara er ætlað mun viðameiri hlutverk en Ráðgjafarstofan sinni. Annars vegar vegna þess að lög um umboðsmann skuldara nr. 100/2010 gera ráð fyrir að þjónusta og hagsmunagæsla fyrir skuldara verði meiri umfangs en áður. Hins vegar voru samhliða samþykkt önnur lög, svo sem lög um greiðsluaðlögun einstaklinga nr. 101/2010 sem gera ráð fyrir viðamiklu hlutverki umboðsmanns skuldara, meðal annars sem milligöngumanns í samningsumleitunum um greiðsluaðlögun.

Hlutverk umboðsmanns skuldara

Hlutverk umboðsmanns skuldara er skilgreint í lögum nr. 100/2010 um umboðsmann skuldara. Í fyrsta lagi skal veita einstaklingum sem eiga í verulegum greiðsluferfiðleikum endurgjaldslausu aðstoð við að öðlast heildarsýn á fjármál sín og leita leiða til lausnar. Í öðru lagi skal hafa milligöngu um samskipti og samninga við lánardrottna með hagsmuni skuldara að leiðarljósi. Í þriðja lagi skal veita atbeina við tilraunir til samninga um greiðsluaðlögun. Í fjórða lagi skal útbúa framfærsluviðmið og uppfæra það reglulega. Í fimmta lagi skal taka við erindum og ábendingum skuldara um ágalla á lánastarfsemi og senda áfram til viðeigandi eftirlitsstjórnvalds. Í sjötta lagi skal gæta hagsmuna skuldara og veita þeim aðstoð þegar við á. Í sjöunda lagi skal veita alhliða ráðgjöf og fræðslu um fjármál heimilanna.

Þjónusta umboðsmanns skuldara er meðal annars veitt í persónulegum viðtölum í húsakynnum embættisins, í gegnum tölvupóst og síma, í gegnum netspjall og á heimasíðu embættisins www.ums.is

Hjá umboðsmanni skuldara ríkir trúnaður um það sem fram fer á milli starfsmanna og viðskiptavina, enda allir starfsmenn bundnir þagnarskyldu í samræmi við lög um umboðsmann skuldara nr. 100/2010 og almenn hegningarlög. Sérstaklega er tekið fram að þagnarskyldan haldi þó starfsmenn láti af starfi. Allir starfsmenn skrifa undir þagnarheit enda um viðkvæmar persónuupplýsingar að ræða innan embættisins.

Starfsmenn og starfsemi

Umboðsmaður skuldara er Ásta S. Helgadóttir lögfræðingur. Þegar embættið tók til starfa 1. ágúst 2010 voru starfsmenn samtals 30. Í árslok var starfsmannfjöldi kominn í 65. Þá voru 75% starfsmanna konur og 25% karlar. Lögfræðimenntaðir starfsmenn voru 42% starfsmanna. Til að byrja með var húsnæði umboðsmanns skuldara að Hverfisgötu 4-6, Reykjavík. Þann 15. desember 2010 flutti embætti umboðsmanns skuldara starfsemi sína í Kringluna 1, Reykjavík, í húsnæði sem hentaði mun betur vaxandi starfsemi embættisins og bætti til muna vinnuástöðu starfsfólks og aðgengi viðskiptavina.

Útibú umboðsmanns skuldara í Reykjanesbæ var opnað 16. desember 2010. Það er staðsett að Vatnsnesvegi 33, í húsnæði Sýslumannsins í Keflavík. Þar hafa tveir starfsmenn aðsetur og sinna hefðbundinni starfsemi.

Greiðsla kostnaðar við rekstur

Lánastofnanir, Íbúðalánasjóður og Lífeyrissjóðir standa straum af kostnaði við rekstur umboðsmanns skuldara með greiðslu sérstaks gjalds sem umboðsmaður innheimtir. Umboðsmaður skuldara sendir gjaldskyldum aðilum drög að kostnaðaráætlun næsta árs og hafa þeir einn mánuð til að skila inn umsögnum um áætlunina. Að fengnum umsögnum endurskoðar umboðsmaður skuldara kostnaðaráætlun sína og leggur hana, ásamt umsögnum gjaldskyldra aðila, fyrir velferðarráðherra, sem tekur ákvörðun um álagningu gjaldsins.

Ráðgjafarþjónusta

Að meðaltali voru viðtöl í ráðgjafarþjónustunni um 300 á mánuði. Ráðgjafarþjónustan var opin alla virka daga frá kl. 9.00 til 15.00 og ekki þurfti að panta tíma, þannig að viðskiptavinir gátu komið þegar þeim hentaði, hitt ráðgjafa og fengið faglega aðstoð. Ráðgjafarþjónustan sá einnig um að svara fyrirspurnum í síma og í gegnum netspjall.

Fjölmarginir einstaklingar leituðu til umboðsmanns skuldara á árinu 2010 vegna hinna ýmsu mála sem þeir töldu að starfsmenn embættisins gætu leyst án þess að farið yrði í gegnum það ferli að skila inn umsókn vegna greiðsluferfiðleika. Þar var embættið að sinna leiðbeiningarskyldu sinni og skapaði aðstæður fyrir einstaklinga til að fá á einum stað ýmsar upplýsingar er tengdust greiðsluferfiðleikum. Ráðgjafar veittu einnig aðstoð við að fylla út umsóknir um ráðgjöf eða greiðsluaðlögun. Mikil ólga og reiði var enn í þjóðfélaginu í kjölfar hrunsins og fundu ráðgjafar fyrir vantrausti á fjármálafyrirtækjum, stjórnvöldum og stofnunum ríkisins. Sem dæmi um fyrirspurnir til ráðgjafa voru beiðnir um að athuga hvort viðskiptavinurinn ætti rétt á mæðra- eða feðralaunum, heimilissuppbót og/eða umönnun- arbotum hjá Tryggingastofnun ríkisins eða ívilnun í gegnum skattakerfið með lækkun á útsvars- og tekjuskattsstofni hjá ríkisskattsstjóra.

Einnig bar á því að viðskiptavinir óskuðu eftir ráðgjöf hvað varðaði lestur álagningaseðla og skýringar á vaxta og barnabótakerfi. Farið var yfir það með viðskiptavininum hvað fælist í verðtryggingu, stimpilgjöldum, hvort lántökugjald væri löglegt o.s.frv. Mikið var spurt um lögmæti vörslusviptingar fjármálafyrirtækja á bifreiðum og öðrum tækjum. Í mörgum tilfellum hvíldu á þeim lán sem tóku mið af erlendri mynt og höfðu afborganir hækkað svo að fólk hafði ekki lengur bolmagn til að greiða af þeim. Eftir efnahagshrunið hækkuðu bæði lán tengd erlendum gjaldmiðlum þegar gengi íslensku krónunnar féll, svo og íslensk verðtryggð lán vegna verðbólgu. Þetta varð til þess að fólk átti erfitt með að greiða af lánnum sínum. Margir leituðu aðstoðar til að fá upplýsingar um ferli nauðungarsölu, en samkvæmt upplýsingum frá sýslumönnum voru 1.117 fasteignir, sem skilgreindar voru sem íbúðarhúsnæði, seldar á nauðungarsölu árið 2010, árið 2009 voru þær 404.

Við setningu bráðabingðalaga um svokallað greiðsluskjól (frestun greiðslna) umsækjenda vegna greiðsluaðlögunar einstaklinga, sem var sett 19. október 2010, máttu kröfuhafar ekki innheimta skuldir þeirra sem voru í greiðsluskjoli hvorki hjá aðalskuldara né ábyrgðarmönnum. Í kjölfarið komu margar fyrirspurnir til ráðgjafarþjónustunnar frá ýmsum aðilum, svo sem frá húsfélögum, sveitarfélögum, orkuveitum, tryggingarfyrirtækjum, símafyrirtækjum og fleirum vegna þessa úrræðis. Margir umsækjendur um greiðsluaðlögun sem voru í greiðsluskjoli komu og hittu ráðgjafa til að láta vita að bóúð væri að loka fyrir þjónustu eins og hita, sjónvarp og internet. Einnig fengu þessir aðilar ekki tryggingar á bíla sína o.s.frv. Þá kom til kasta ráðgjafa að hafa samband við viðkomandi fyrirtæki og stofnanir til að upplýsa af hverju ekki mætti loka fyrir þjónustuna hjá viðkomandi aðilum. Ráðgjafar aðstoðuðu einnig ábyrgðarmenn sem verið var að innheimta hjá þrátt fyrir að aðalskuldari væri í greiðsluskjoli. Algengt var, eftir að umsækjandi fór í greiðsluskjól, að viðskiptabanki hans neitaði honum um debetkort og kreditkort. Í mörgum tilfellum þurfti ráðgjafi að hafa milligöngu fyrir umsækjanda við viðskiptabanka hans svo hann gæti fengið viðeigandi bankakort.



Ráðgjöf

Eitt af hlutverkum umboðsmanns skuldara er að veita einstaklingum sem eiga í verulegum greiðsluferfiðleikum endurgjaldslausa ráðgjöf. Hún felst meðal annars í gerð greiðsluferfiðleikamats til að öðlast heildarsýn á fjármálin og leita leiða til lausnar. Við vinnslu greiðsluferfiðleikamats er m.a. aflað upplýsinga um allar tekjur umsækjanda og eftirstöðvar lána og skuldastöðu. Allir umsækjendur þurfa að skrifa undir samþykki sem heimilar umboðsmanni skuldara að afla upplýsinga frá helstu kröfuhöfum og skattstjóra.

Fyrsta skrefið í ráðgjöfinni er að fá yfirsýn yfir fjárhagsstöðu viðskiptavinarins. Mikil áhersla er lögð á að þeir sem eiga í greiðsluferfiðleikum komi sem fyrst, því vandinn verður meiri eftir því sem lengri tími líður frá því að greiðsluferfiðleikar hefjast og erfiðara verður að vinna úr honum.

Í kjölfar úrvinnslu umsóknar boðar ráðgjafi umsækjanda í viðtal til að fylgja eftir niðurstöðum ráðgjafa. Fær umsækjandi þá í hendurnar samantekt á fjárhagsstöðu, greiðsluferfiðleikamat og, ef mögulegt er, tillögur til úrbóta. Tillögunum er beint til umsækjandans en ekki til lánastofnana eða kröfuhafa.

Ef umsækjandi hefur orðið fyrir tímabundnum áföllum svo sem atvinnumissi, veikindum eða tekjulækkun getur niðurstaða greiðsluferfiðleikamatsins m.a. verið sú að ráðgjafinn komi með tillögu að lengingu lána, að fá frystingu á fasteignalánum hjá Íbúðalánasjóði, fjármálastofnunum og lífeyrisjóðum á meðan umsækjandi var að greiða niður önnur óhægstæð lán, s.s. yfirdráttarlán, kreditkortaskuldir og aðrar skammtíma skuldir. Jafnframt könnuðu ráðgjafar möguleika á frestun afborgana af námslánum hjá Lánasjóði íslenskra námsmanna. Ef fyrir séð var að umsækjandi hafði ekki tæk á að halda húsnæði sínu var leitað eftir frystingu lána á meðan var verið að reyna að selja fasteignina en skilyrði fyrir því var að skila inn söluyfirliti. Í mörgum tilfellum hafði fasteignaverð lækkað niður fyrir áhvílandi skuldir. Í einhverjum tilfellum leitaði ráðgjafi samninga við kröfuhafa um lækkun skulda, með að fá lækkun á dráttarvöxtum og innheimtuskostnaði eða eftirgjöf skulda að hluta eða öllu leyti. Ef framangreind úrræði dugðu ekki var umsækjanda ráðlagt að sækja um greiðsluaðlögun einstaklinga. Í nokkrum tilfellum var ráðlagt að sækja um tímabundna greiðsluaðlögun fasteignaveðkrafna skv. lögum nr. 50/2009.

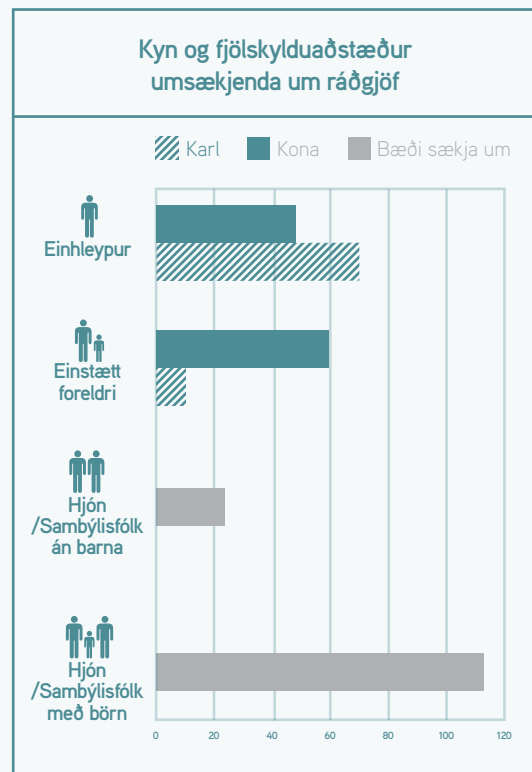


Fjöldi umsókna

Frá 1. ágúst til ársloka 2010 bárust 323 umsóknir um ráðgjöf. Við þetta bættust um 160 umsóknir um ráðgjöf sem var ólokið frá Ráðgjafarastofu um fjármál heimilanna. Voru því í vinnslu á þessu tímabili samtals 483 umsóknir. Frá 1. ágúst til ársloka 2010 lauk vinnslu við 375 umsóknir.

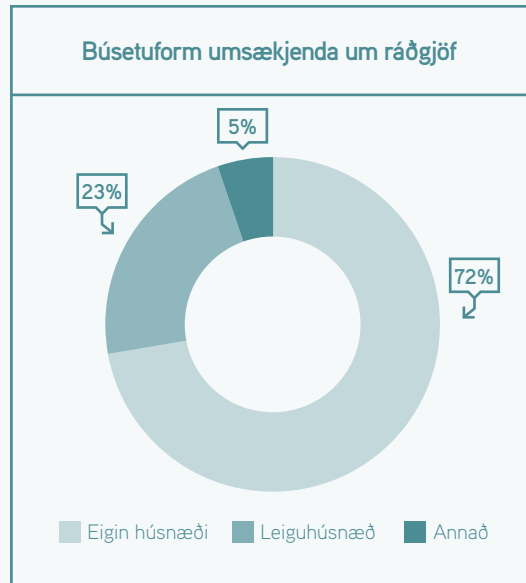
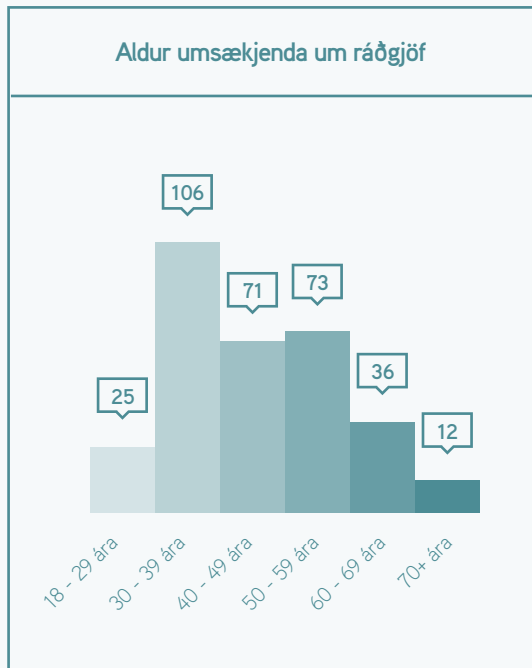
Kyn umsækjenda

Af umsóknum ársins 2010 bárust 42% þeirra frá hjónum, 25% frá körlum og 33% frá konum. 35% umsækjenda voru hjón með börn, 22% voru einhleypir karlar, 18% voru einstæðar mæður og 15% einhleypar konur. 7% umsækjenda voru hjón án barna og 3% voru einstæðir feður. Er þetta nokkuð breyttur hópur umsækjenda en leituðu til Ráðgjafarastofu um fjármál heimilanna, þar sem stærsti einstaki hópurinn var yfirleitt einstæðar mæður, þá hjón og að lokum einhleypir karlar.



Aldur umsækjenda

Flestir umsækjendur um ráðgjöf voru á aldrinum 30-39 ára eða um 33% umsækjenda. Rúmlega helmingur umsækjenda var á aldrinum 30-49 ára. Fæstir voru í elsta aldurshópnum eða 4% umsækjenda og yngsta aldurshópnum, um 8% umsækjenda.

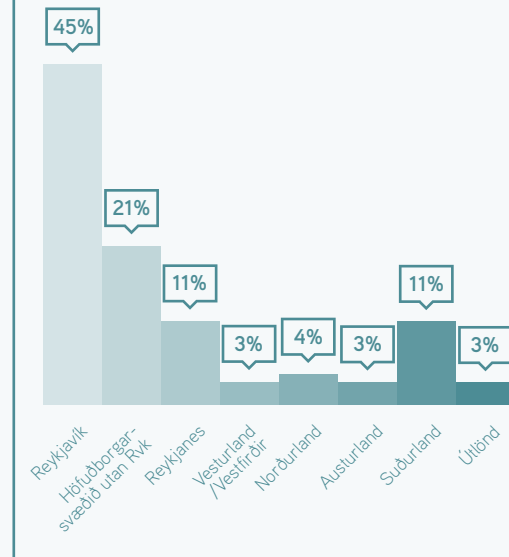


Búsetuform umsækjenda

Langflestir umsækjenda um ráðgjöf bjuggu í eigin húsnæði eða 72% umsækjenda. 23% bjó í leiguhúsnæði og 5% bjó við annars konar húsnæðisadstæður.



Búseta umsækjenda um ráðgjöf



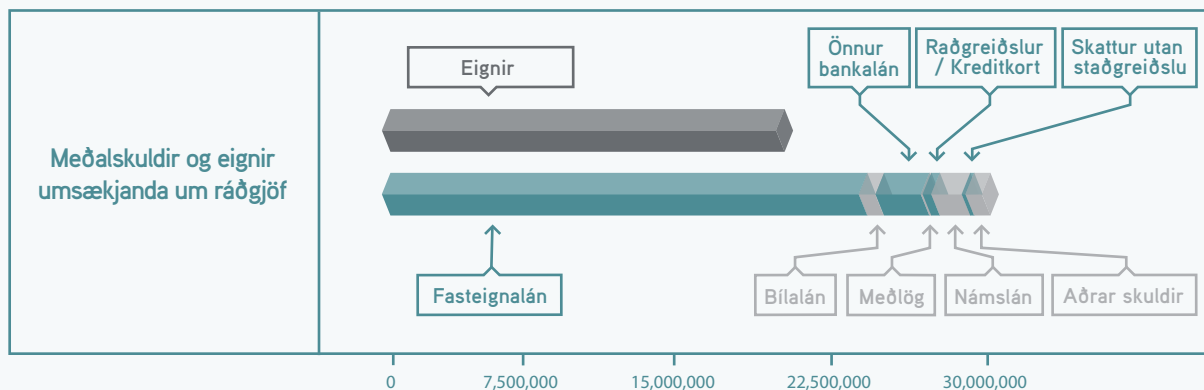
Búseta umsækjenda

Langflestir umsækjendur um ráðgjöf voru búsettir á höfuðborgarsvæðinu. Í Reykjavík bjuggu 45% umsækjenda og 21% bjuggu á höfuðborgarsvæðinu, utan Reykjavíkur. Á Reykjanesi bjuggu 11% og sama hlutfall á Suðurlandi. Um 4% umsækjenda bjuggu á Norðurlandi. Sama hlutfall bjó á Vesturlandi, Austurlandi og erlendis, eða um 3% á hverjum stað.

Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda

Meðalráðstöfunartekjur á bak við hverja umsókn, hvort sem umsækjendur voru hjón/sambýlisfólk eða einstaklingur, voru 345.479 kr. á mánuði og voru þær á bilinu frá 20.500 kr. og upp í 1.100.000 kr. Af þeim sem greiddu af fasteignaveðlánnum var meðalafborgun 137.290 kr. á mánuði. Meðalafborgun allra lána á mánuði var 197.848 kr.

Meðalskuld á bak við hverja umsókn voru 28.363.403 kr. Meðaleign, miðað við áætlað markaðsvirði samkvæmt upplýsingum umsækjanda, var hins vegar 18.839.172 kr. Ef einungis er tekið tillit til þeirra umsókna þar sem eignir eru fyrir hendi var meðaleign umsækjenda 21.856.384 kr. Ef skoðaðar eru einungis fasteignaveðskuldir og þær bornar saman við eignir, eru fasteignaveðskuldir um 119% af eignum. Stór hluti umsækjenda um ráðgjöf árið 2010 var því töluvert yfirveðsettur.





Greiðsluaðlögun einstaklinga

Þann 1. ágúst 2010 tóku lög um greiðsluaðlögun einstaklinga nr. 101/2010 gildi, á sama tíma og lög um umboðsmann skuldara nr. 100/2010 og embætti umboðsmanns skuldara tók til starfa.

Umsóknir um greiðsluaðlögun einstaklinga tóku þegar að berast embættinu, en auk þess að taka á móti nýjum umsóknum kom það í hlut embættisins að taka við afgreiðslu þeirra umsókna sem borist höfðu Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna um aðstoð við undirbúning beiðna til dómstóla um greiðsluaðlögun skv. eldri lögum.

Eins og gefur að skilja þegar unnið er eftir nýrri löggjöf komu þegar í ljós ýmsir vankantar og ágreiningur um túlkun laganna. Einnig var brýnt á að móta verklag um afgreiðslu mála.

Einn helsti vandinn sem embættið stóð frammi fyrir á fyrsta mánuði starfseminnar í ágúst 2010 voru yfirvofandi nauðungarsölur hjá fjölda einstaklinga. Þann 25. febrúar 2010 var samþykkt breyting á lögum nauðungarsölu nr. 90/1991 (nsl.) þess efnis að sýslumönnum bæri að verða við ósk gerðarþola vegna nauðungarsölu á grundvelli 6. gr. nsl. um frestun í 3 mánuði.

Þegar við stofnun embættisins fóru að berast umsóknir frá einstaklingum sem voru búnir að fullnýta alla fresti sem í boði voru. Embætti umboðsmanns skuldara ásamt sýslumönnum landsins hófu átaksverkefni þar sem starfsmenn embættisins hringdu í þá einstaklinga sem áttu fasteignir sem fyrirhugað var að selja nauðungarsölu og þeim einstaklingum boðin aðstoð og ráðgjöf.

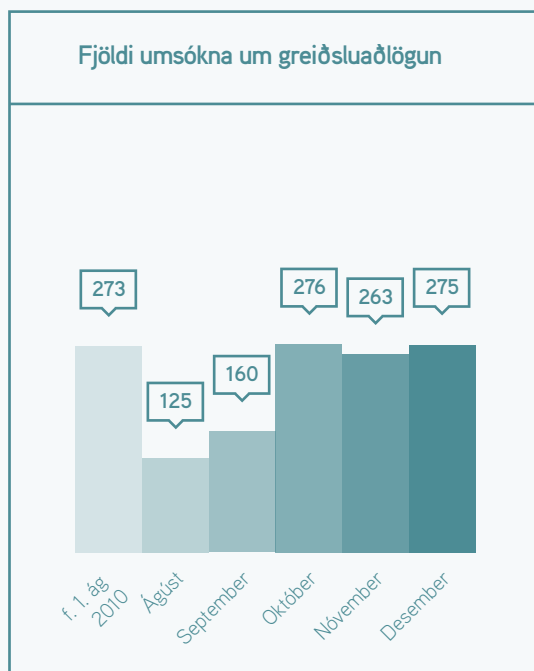
Í lögum um greiðsluaðlögun er kveðið á um að frestun greiðslna hefjist við samþykki umsóknar og er kröfuhöfum þar með óheimilt að ganga að eignum skuldara. Embætti umboðsmanns lagði áherslu á að afgreiða umsóknir einstaklinga þar sem allir möguleikar á að fresta nauðungarsölu höfðu verið fullnýttir, enda um verulega hagsmuni að ræða fyrir einstaklinga í þeirri stöðu. Var talið mikilvægt að einstaklingar fengju færi á að nýta sér nýtt úrræði, þ.e. greiðsluaðlögun sem ekki hafði staðið þessum einstaklingum til boða fram að því.

Á þessum tíma fór stór hluti starfsmanna embættisins í það verkefni að afgreiða þau mál þar sem nauðungarsala var yfirvofandi. Ljóst var að þörfin fyrir greiðsluaðlögun var mikil og að nýtt embætti náði ekki að stækka nægilega hratt til að anna eftirspurn. Ákveðið var því með lögum nr. 128/2010 að setja inn bráðabirgðaákvæði þar sem kveðið var á um að frestun greiðslna samkvæmt 11. gr. laga um greiðsluaðlögun tæki gildi þegar við móttöku umsóknar hjá embættinu, en ekki við samþykkt umsóknar.

Ljóst var að gera þurfti frekari breytingar á lögnum m.a. til að skýra ákvæði og tryggja betur virkni greiðsluaðlögunar og framkvæmdar hennar. Því voru samþykktar breytingar á lögnum þann 30. nóvember 2010 með lögum nr. 135/2010. Í þeim breytingalögum voru gerðar breytingar á lögum um gjaldþrotaskipti o.fl. nr. 21/1991 til að auka samræmi í meðferð krafna í frjálsri og þvingaðri greiðsluaðlögun og lögum nr. 24/2010 um greiðsluuppgjör á opinberum gjöldum lögaðila og einstaklinga í atvinnurekstri til að tryggja réttindi einstaklinga í atvinnurekstri. Aðrar breytingar sem gerðar voru sneru að lögum um greiðsluaðlögun einstaklinga nr. 101/2010 og voru m.a. þær að erlendum ríkisborgurum, tímabundið búsettum erlendis var tryggður aðgangur að greiðsluaðlögun einstaklinga að því skilyrði uppfylltu að þeir hafi verið búsettir hér í þrjú ár samfleytt. Þá var þeim

einstaklingum sem höfðu fengið samþykktu nauðasamninga til greiðsluaðlögunar skv. eldri lögum einnig tryggður réttur til að leita greiðsluaðlögunar einstaklinga skv. lögum nr. 101/2010, hafi eldri nauðasamningur verið óraunhæfur frá upphafi, eða aðrar sérstakar að- stæður verið til staðar. Kveðið var á um það með breytingunni að samþykki umboðsmanns skuldara um heimild til að leita greiðsluaðlögunar skv. lögum nr. 101/2010 ógilti eldri nauðasamning.

Þá hafði nokkuð borið á því að námsmönnum í greiðsluaðlögun reyndist erfitt að fá fyrirgreiðslu frá sínum viðskiptabanka. Breyting var því gerð á 3. gr. laganna vegna krafna viðskiptabanka vegna tímabundinnar fyrirgreiðslu sem námsmanni er veitt á grundvelli væntanlegs láns frá Lánasjóði íslenskra námsmanna, enda hafi samhliða verið samið um að láninu skuli ráðstafa að fullu til uppgjörs á fyrirgreiðslu viðskiptabankans. Með þessari breytingu var framfærsla námsmanna í greiðsluaðlögun tryggð.



Fjöldi umsókna

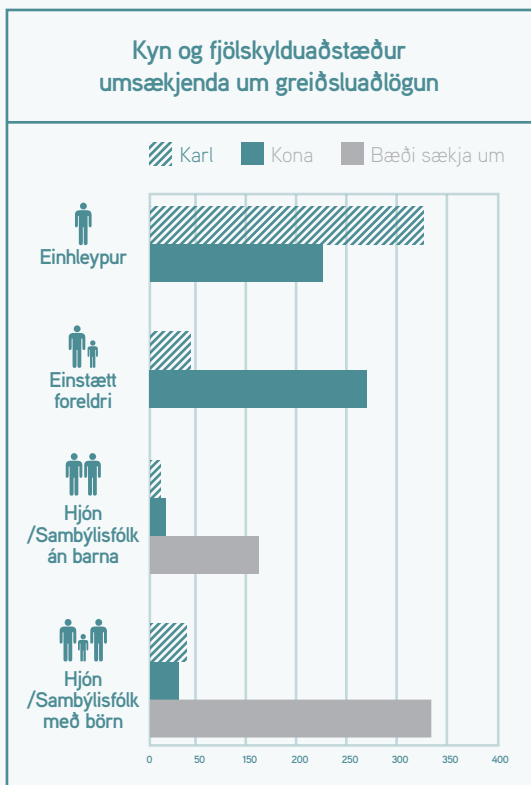
Frá 1. ágúst til áramóta bárust embættinu 1.472 umsóknir um greiðsluáðlögun einstaklinga, að þeim umsóknum meðtöldum sem borist höfðu Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna um aðstoð við undirbúning beiðna til héraðsdómstóla um greiðsluáðlögun samkvæmt eldri lögum og óskuðu eftir að farið yrði með þær umsóknir sem umsókn um

greiðsluáðlögun einstaklinga. Töluverð fjölgun varð á fjölda umsókna eftir að lög nr. 128/2010 voru samþykkt í október, þar sem var að finna bráða-birgðaákvæði þar sem kveðið var á um að frestun greiðslna samkvæmt 11. gr. laga um greiðsluáðlögun tæki gildi við móttöku umsóknar hjá embættinu (svokallað greiðsluskjól).

Ákvörðun var tekin í 132 umsóknum á árinu, þar af voru 85 umsóknir samþykktar og skipaðar umsjónarmenn sem hófu þegar greiðsluáðlögunar-umleitani. Samtals 13 umsóknum var synjað og 34 umsækjendur afturkólluðu umsóknina að eigin frumkvæði. Voru 75% allra umsókna um greiðsluáðlögun sem bárust árið 2010 samþykktar, 11% hefur verið synjað og 14% umsókna voru afturkallaðar að frumkvæði umsækjenda. Helstu ástæður synjana umsókna frá árinu 2010 voru gagnaskortur, þar sem umsækjendur skiluðu ekki nægjanlegum gögnum til umboðsmanns skuldara, og að umsækjandi hafi bakað sér skuldbindingu (sem einhverju nam miðað við fjárhag hans) með háttsemi sem varðaði refsingu eða skaðabótaskyldu, svo sem með því að standa ekki skil á greiðslu virðisaukaskatts.

Kærðar ákvarðanir

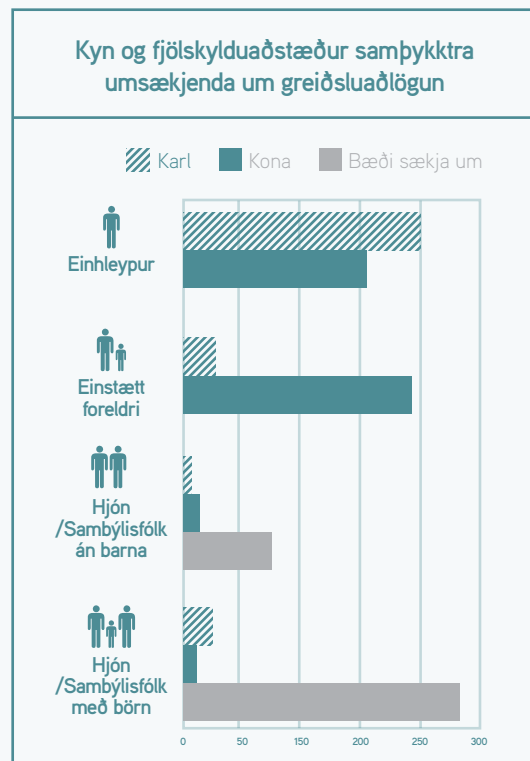
Tvær ákvarðanir um synjun um heimild til greiðsluáðlögunarumleitana voru kærðar til kærunefndar greiðsluáðlögunarmála sem hýst er hjá Velferðar-ráðuneytinu.



Kyn umsækjenda

37% umsókna árið 2010 voru umsóknir frá konum, 31% umsóknir karla og 33% umsóknir beggja hjóna eða sambýlisfólks, en samkvæmt lögum um greiðsluáðlögun geta hjón eða sambýlisfólk lagt fram sameiginlega umsókn um greiðsluáðlögun. Fjölmennasti hópurinn voru einstaklingar án barna á framfæri eða 38% umsækjenda. Þar af einhleypur karlar 23% umsækjenda en einhleypur konur 15%. Næst stærsti hópurinn voru hjón/sambýlisfólk með

börn, eða 29% umsækjenda. Í langflestum tilfellum sóttu báðir aðilar um saman. 22% umsækjenda voru einstæðir foreldrar, 18% umsækjenda einstæðar mæður og 3% einstæðir feður. Hjón/sambýlisfólk án barna á sínu framfæri voru 11% umsókna. Ef aðeins er litið til samþykkrar umsókna, þar sem umboðsmaður skuldara hafði ekki synjað umsókn, né heldur hafi umsækjandi dregið umsókn sína til baka sést að 81% umsókna kvenna var samþykkt, 76% umsókna hjóna/sambýlisfólks og 66% umsókna karla.



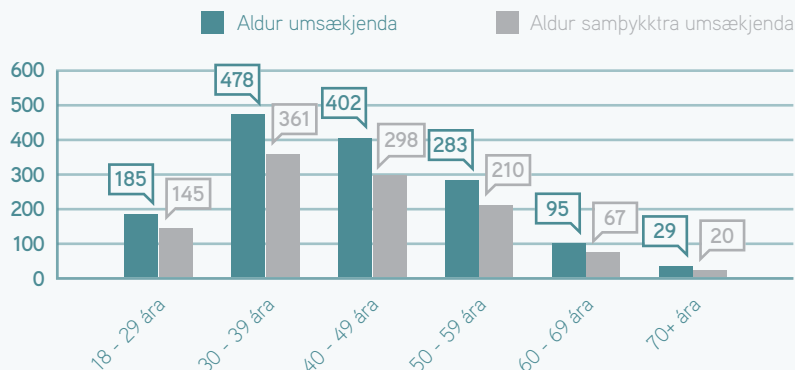
Aldur umsækjenda

Af umsækjendum árið 2010 var rúmlega helmingur á aldrinum 30-49 ára. 13% voru yngri en 30 ára, 32% voru á aldrinum 30-39 ára, 27% voru 40-49 ára. 19% voru á aldrinum 50-59 ára og 8% voru 60 ára eða eldri. Eldri en 70 ára var 2% af umsækjendum. Aldursdreifing umsækjenda þar sem umsókn var samþykkt var sú sama og aldursdreifing allra umsækjenda.

Búseta umsækjenda

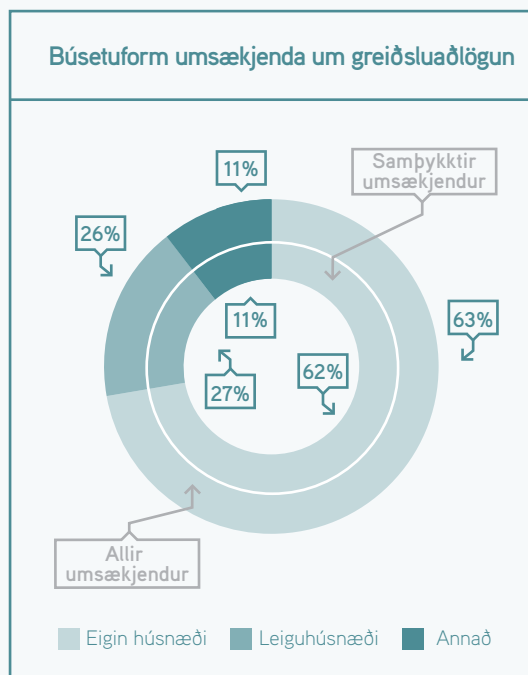
Rúmlega helmingur umsækjenda um greiðsluaðlögun bjó á höfuðborgarsvæðinu, 36% í Reykjavík og 29% til viðbótar á höfuðborgarsvæðinu, utan Reykjavíkur. Þá bjó 11% umsækjenda á Reykjanesi, 9% á Suðurlandi, 5% á Vesturlandi eða Vestfjörðum og önnur 5% á Norðurlandi. 2% bjó á Austurlandi og sama hlutfall var búsettur erlendis. Tæplega 75% umsókna frá höfuðborgarsvæðinu öllu og Reykjanesi voru samþykktar. Um 80% umsókna frá Vesturlandi, Norðurlandi og Suðurlandi voru samþykktar og 88% umsókna frá Austurlandi. 63% umsókna sem bárust erlendis frá voru samþykktar. Flestar synjanir voru í þeim tilfellum þar sem umsækjendur gátu ekki sýnt fram á tímabundna búsetu erlendis.

Aldur umsækjenda um greiðsluaðlögun



Búsetuform umsækjenda

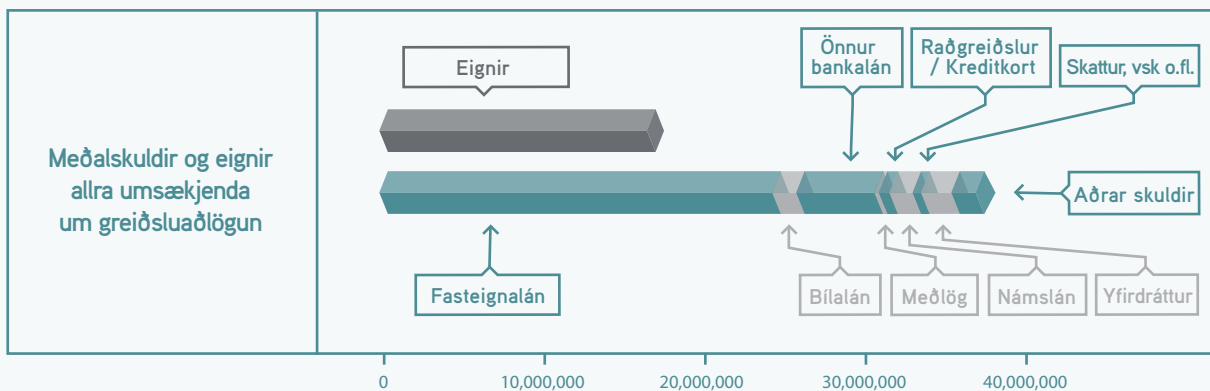
Flestir umsækjendur um greiðsluaðlögun, eða 63% þeirra bjuggu í eigin húsnæði þegar sótt var um. Tæplega fjórðungur, eða 26% bjuggu í leiguhúsnæði, um 3% bjó í félagslegu leiguhúsnæði og 7% bjó við annars konar húsnæðisaðstæður, þar með talið með búseturétt, voru húsnæðislaus, bjuggu hjá ættingjum eða vinum eða voru í fangelsi. Hlutfallsleg skipting var sú sama þegar litið er einungis til samþykktra umsókna.



Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda

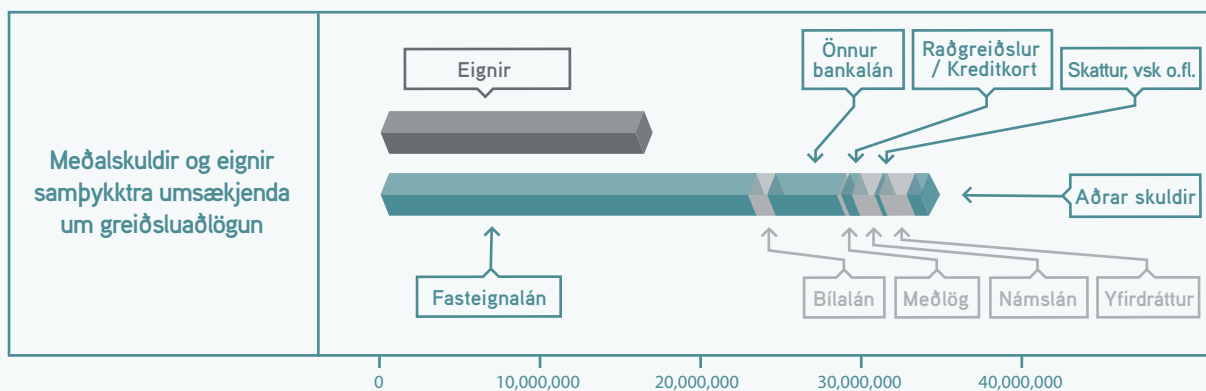
Meðalskuld allra umsækjenda um greiðsluaðlögun var 37.152.984 kr., meðaleign allra umsækjenda var hins vegar 16.500.409 kr. Skuldirnar skiptust þannig að fasteignalán námu að meðaltali um 24,5 milljón-um króna. Önnur bankalán voru að meðaltali um 5 milljónir, yfirdráttur á tékkareikningi var að meðaltali um tvær milljónir, skuld vegna kreditkorta og raðgreiðslna um 600 þúsund, námslán námu að meðaltali um 1,3 milljónum, meðlagsskuldir voru að meðaltali um 250 þúsund, skuldir vegna ógreidds skatts, sekta eða annarra opinberra gjalda voru að meðaltali um 590 þúsund og aðrar skuldir voru samtals að meðaltali um 1,3 milljónir.

Meðaltekjur á bak við hverja umsókn var 320.126 kr. á mánuði og þegar tillit hafði verið tekið til nauðsynlegra útgjalda var meðalgreiðslugeta 80.096 kr. á mánuði. Hjá um fjórðungi umsækjenda var mánaðarleg greiðslugeta neikvæð, þar sem nauðsynleg útgjöld, án tillits til afborgana af lánum eða gjaldföllum reikningum, voru hærri en tekjur.



Ef lítið er hins vegar einungis til samþykktra umsókna er meðalskuld allra umsækjenda 33.741.449 kr. Eignir umsækjenda voru að meðaltali metnar á 15.927.679 kr. Þess ber þó að geta að í gagnagrunni umboðsmanns skuldara eru eignar metnar samkvæmt upplýsingum á síðasta skattframtali. Markaðsvirði eigna getur verið nokkuð hærra. Skuldirnar skiptust svo að fasteignalán voru að meðaltali um 23 milljónir, bílalán og bílasamningar námu um 1,2 milljónum. Raðgreiðslur og kreditkortaskuldir voru að meðaltali um 600 þúsund og yfirdráttur á tékkareikningi um 1,7 milljónir. Önnur bankalán námu um 4,4 milljónum, námslán voru að meðaltali um 1,4 milljónir, meðlagsskuldir um 200 þúsund, skattur, sektir og önnur opinber gjöld um 300 þúsund og aðrar skuldir um 800 þúsund.

Í tölum um skuldir er ekki tekið tillit til ábyrgða sem umsækjandi hefur undirgengist og gæti hafa fallið á hann.



Meðaltekjur á bak við hverja samþykka umsókn var 324.481 kr. á mánuði og þegar tillit hafði verið tekið til nauðsynlegra útgjalda var meðalgreiðslugeta 80.311 kr. á mánuði. Þar af hafði um fjórðungur umsækjenda neikvæða mánaðarlega greiðslugetu. Tæplega 13% umsækjenda sem bjó í eigin húsnæði var með neikvæða greiðslugetu og gat því ekki staðið undir afborgunum af fasteignaveðláni, sem ekki er tekið tillit til í útreikningi á greiðslugetu. Né heldur var greiðslugeta fyrir hendi til að greiða húsaleigu. Meðalgreiðslugeta samþykktra umsækjenda í eigin húsnæði var 114.052 kr. á mánuði. Meðalgreiðslugeta samþykktra leigjenda var 20.378 kr. á mánuði, en við útreikning á greiðslugetu er búið að taka tillit til greiddrar húsaleigu. Meðalgreiðslugeta samþykktra leigjenda í félagslegu húsnæði var 17.793 kr. á mánuði.

Meðalskuld samþykktra umsækjenda í eigin húsnæði var um 42 milljónir kr. Að meðaltali voru fasteignalán umsækjenda í þessum hópi um 31,8 milljónir, bílalán og bílasamningar námu að meðaltali um 1,4 milljónum. Raðgreiðslur og kreditkortaskuldir voru að meðaltali um 650 þúsund og skuld vegna yfirdráttar á tékkareikningi námu að meðaltali 1,9 milljónum. Önnur bankalán voru að meðaltali um 4 milljónir, námslán voru að meðaltali um 1,3 milljónir, meðlagsskuldir um 150 þúsund, skattur, sektir og önnur opinber gjöld um 295 þúsund og aðrar skuldir um 780 þúsund.

Meðalskuld samþykktra umsækjenda í leiguhúsnæði var um 20 milljónir. Þar af voru eftirstæðar veðkröfur að meðaltali upp á 9 milljónir, bílalán og bílasamningar upp á 930 þúsund, raðgreiðslur og kreditkortaskuldir voru að meðaltali um 550 þúsund og skuld vegna yfirdráttar á tékkareikningi 1,5 milljónir. Önnur bankalán voru að meðaltali 5,2 milljónir. Námslán voru að meðaltali 1,7 milljónir, meðlagsskuldir 300 þúsund, skattur, sektir og önnur opinber gjöld um 340 þúsund að meðaltali og aðrar skuldir um 730 þúsund.

Meðalskuld samþykktra umsækjenda í félagslegu húsnæði var um 8 milljónir. Þar af voru veðkröfur upp á 1,2 milljónir að meðaltali, bílalán og bílasamningar námu að meðaltali um 600 þúsund, raðgreiðslur og kreditkortaskuldir námu að meðaltali um 470 þúsund og yfirdráttur á tékkareikningi var að meðaltali 870 þúsund. Önnur bankalán námu að meðaltali 2,4 milljónum. Námslán námu að meðaltali um 780 þúsund og meðlagsskuldir um 330 þúsund. Skattur, sektir og önnur opinber gjöld námu um 120 þúsund að meðaltali og aðrar skuldir um 1,5 milljónir.





Lög um tímabundið úrræði einstaklinga sem eiga tvær fasteignir til heimilisnota

Á grundvelli laga nr. 103/2010 var lögfest úrræði fyrir einstaklinga sem greiddu fasteignaveðkröfur af tveimur fasteignum til heimilisnota (lög um eignaráðstöfun). Löggin tóku gildi þann 1. ágúst. Markmið laganna var að gera einstaklingum sem keypt höfðu fasteign til heimilisnota, en gátu ekki selt fyrri eign þegar efnahagshrunið varð, kleift að losa sig við aðra eignina til veðhafa á markaðsvirði fasteignarinnar. Embætti umboðsmanns skuldara var falið að hafa umsjón með úrræðinu og taka afstöðu til umsókna einstaklinga á grundvelli laganna til samþykktar eða synjunar. Þegar ákvæði laganna stóðu ekki í vegi fyrir því að samþykkja bæri umsókn skuldara var það á verkswiði umboðsmanns skuldara að skipa umsjónarmann með eignaráðstöfuninni.

Embætti umboðsmanns skuldara bárust alls 54 umsóknir um eignaráðstöfun á árinu 2010. Af þeim voru 42 samþykktar og umsjónarmaður skipaður með eignaráðstöfuninni. Umboðsmaður skuldara synjaði 11 umsóknum um eignaráðstöfun á grundvelli laga um eignaráðstöfun, þar sem umsókn uppfyllti ekki þau skilyrði sem löggin mæltu fyrir um. Einnig voru ákveðin tilvik þar sem umsóknum var hafnað með vísan til þess að nauðsynleg gögn fylgdu ekki umsókn. Þá var ein umsókn afturkölluð að beiðni skuldara.

Erindi

Samtals bárust 264 erindi embætti umboðsmanns skuldara árið 2010. Umboðsmaður skuldara tekur á móti erindum á grundvelli e-liðar, 1. gr. laga um umboðsmann skuldara nr. 100/2010. Þar segir að umboðsmaður skuldara skuli taka við erindum og ábendingum um ágalla á lánastarfsemi og senda áfram til viðeigandi eftirlitsstjórnvalds. Ekkert erindi var áframsent til viðeigandi eftirlitsstjórnvalds á þessum grunni, en reynt var að leysa úr málum þeirra sem til embættisins leituðu og skýra út fyrir þeim svör lánastofnana (eða þá stofnun/fyrirtæki sem það stóð í skuld við) og samskipti þar á milli.

Fjöldmörg erindi bárust vegna ólögmætra gengis-tryggðra lána frá því að dómur Hæstaréttar féll þann 16. september sem lækkaði höfuðstól slíkra lána en hann kvað einnig á um að vextir á íslenskum lánum gætu ekki verið tengdir LIBOR og ætti því að miða við lægstu óverðtryggða vexti Seðlabanka Íslands. Einnig var nokkuð um að fyrirtæki og lög-aðilar leituðu til embættisins til að kanna rétt sinn í slíkum málum, en umboðsmaður skuldara telur skýrt að hlutverk embættisins, samkvæmt lögum um umboðsmann skuldara, takmarkist við hagsmunagæslu einstaklinga. Í kjölfar dómsins var á Alþingi lagt fram frumvarp um breytingu á lögum um vexti og verðtryggingu, sem varð að lögum nr. 151/2010 þann 22. desember. Umboðsmaður skuldara lagði fram ítarlegt álit á því frumvarpi, þar sem lagst var gegn því að skuldurum yrði í kjölfar endurútreiknings gert að sæta hækkun á eftirstöðvum höfuðstóls, eða eftir atvikum gert að greiða bakreikning, t.d. vegna þegar efndrar skuldbindingar. Bent var á að fjöldi neytenda myndi þurfa að inna af hendi viðbótargreiðslur til lán-veitenda, yrði frumvarpið að lögum. Við þessu var

ekki brugðist. Á grundvelli laga nr. 151/2010 var umboðsmanni skuldara falið að hafa ákveðið eftirlit með endurútreikningum fjármálafyrirtækja á lánum með ólögmæta gengistryggingu.

Í september féll einnig dómur Hæstaréttar nr. 462/2010 um að veðréttur njóti verndar 72. gr. stjórnarskrárinnar og hafði veruleg áhrif á framkvæmd greiðsluaðlögunar og túlkun á 3. mgr. 9. gr. laga nr. 32/2009 um ábyrgðarmenn, sem sagði að nauðasamningur eða önnur eftirgjöf, þ.m.t. nauðasamningur til greiðsluaðlögunar, sem kveður á um lækkun kröfu á hendur lántaka hafi sömu áhrif til lækkunar kröfu á hendur ábyrgðarmanni. Tilgangur laganna var að eftirgjöf í greiðsluaðlögun ætti einnig að ná til ábyrgðarmanna, en samkvæmt dómi Hæstaréttar var ekki hægt að framkvæma 3. mgr. 9. gr. laga nr. 32/2009 með afturvirkum hætti og mun því þessi lögbundna eftirgjöf til ábyrgðarmanna þeirra sem leita greiðsluaðlögunar eða fá nauðasamning til greiðsluaðlögunar, einungis ná til þeirra sem urðu ábyrgðarmenn á lánum eftir að lög þessi tóku gildi. Ýmissa leiða var leitað til að bregðast við þessum dómi. Einnig voru fjölmargir ábyrgðarmenn sem leituðu til umboðsmanns skuldara vegna ábyrgða sem féllu á þá vegna greiðsluaðlögunar eða nauðasamnings aðalskuldara. Umboðsmaður skuldara aðstoðaði ábyrgðarmenn við að kanna gildi ábyrgðarskuldbindingarinnar, ef skuldari var einstaklingur en ekki lögaðili, og hvort samkomulagi um notkun sjálfskuldarábyrgða hafi verið fylgt. Lífeyrissjóðir og Lánasjóður íslenskra námsmanna voru ekki aðilar að þessu samkomulagi og bar því ekki að fylgja því. Við mat á gildi ábyrgðar var greiðslumat ábyrgðaraðila sérstaklega kannað, dagsetningu þess greiðslumats og undirritun á því.

Neysluviðmið umboðsmanns skuldara

Samkvæmt lögum um umboðsmann skuldara ber embættinu að útbúa framfærsluviðmið og uppfæra það reglulega. Unnið er að framfærsluviðmiði til birtingar, en þar til það verður fullgert miðar umboðsmaður skuldara við bráðabirgðaneysluviðmið sem birt eru á heimasíðu embættisins og uppfærð mánaðarlega miðað við neysluvísitölu. Bráðabirgðaneysluviðmið umboðsmanns skuldara byggja á neysluviðmiðunum um framfærslukostnað heimila í greiðsluvanda sem Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna lét undirbúa.

Innifalið í bráðabirgðaneysluviðmiðum umboðsmanns skuldara er kostnaður vegna matar og hreinlætisvara, tómstunda, fatnaðar, lækniskostnaðar og ýmislegs. Ef umsækjendur reka bíl er kostnaður við rekstur einkabifreiðar byggður á útreikningum Félags íslenskra bifreiðaeigenda og er miðað við 41.000 kr. Einnig er gert ráð fyrir 6.900 kr. mánaðarlega í kostnað við bleyjur, ef börn á bleyjaldri eru á heimilinu. Umsækjendur þurfa sjálfir að gera grein fyrir ýmsum kostnaði við framfærslu, svo sem hita, rafmagn, síma, dagvistun barna, fasteignagjöld og tryggingar og er þeim bætt við annan kostnað til að reikna út framfærslukostnað fjölskyldunnar.

Við lok árs 2010 voru
bráðabirgðaneysluviðmið
umboðsmanns skuldara sem hér segir:

	Matur og hreinlætisvara	Tölmstundir	Fatnaður	Lækniskostnaður	Ýmislegt	Samtals
Hjón og sambúðarfólk						
barnlaus	70.200	4.200	9.200	8.400	4.200	96.200
með 1 barn	89.100	6.300	13.400	12.600	6.300	127.700
með 2 börn	106.100	8.400	17.600	16.800	8.400	157.300
með 3 börn	120.800	10.500	21.800	21.000	10.500	184.600
með 4 börn	133.300	12.600	26.000	25.200	12.600	209.700
með 5 börn	145.900	14.700	30.200	29.400	14.700	234.900
Einstaklingar						
barnlausir	45.100	2.100	4.600	4.200	2.100	58.100
með 1 barn	63.900	4.200	8.800	8.400	4.200	89.500
með 2 börn	80.900	6.300	13.000	12.600	6.300	119.100
með 3 börn	96.700	8.400	17.200	16.800	8.400	147.500
með 4 börn	112.400	10.500	21.400	21.000	10.500	175.800
með 5 börn	128.100	12.600	25.600	25.200	12.600	204.100
Sérstakir rekstrarliðir						
Bleyjur	6.900					
Bíll	41.000					



Fræðsla og kynningarmál

Eitt af hlutverkum umboðsmanns skuldara er að veita alhliða fræðslu og ráðgjöf um fjármál heimilanna. Hefur þetta verið gert með ýmsum hætti, svo sem upplýsingum á heimasíðu embættisins, www.ums.is, samskiptum við fjölmiðla vegna vanda skuldara og til að kynna greiðsluaðlögun sem nýtt úrræði, námskeiðum á vegum félagsþjónustunnar í Reykjavík og útgáfu bæklingins „Finnum lausnina saman“ sem sendur var á hvert heimili í landinu. Í bæklingnum og auglýsingum í helstu fjölmiðlum, var leitast við að kynna fyrir almenningi þau greiðsluerfiðleikaúrræði sem í boði eru og hvernig hægt er að takast á við skuldavanda hvers heimilis. Lögð var sérstök áhersla á að umboðsmaður skuldara myndi einstaklingsmiðaðar lausnir sem hæfðu hverjum og einum.





Rekstrar- og efnahagsreikningur

2010

Rekstrarreikningur árið 2010

Tekjur	2010	2009
	0	0
	0	0
Gjöld		
Laun og launatengd gjöld	146.148.893	0
Ferðakostnaður	944.074	0
Skrifstofu- og stjórnunarkostnaður	40.014.214	0
Aðkeypt sérfræðiþjónusta	43.375.700	0
Húsnæðiskostnaður	20.319.950	0
	250.802.831	0
Eignakaup	41.219.426	0
Rekstrarafgangur (halli)	-292.022.257	0
Fjármagnsgjöld	-257.450	0
Tekjuafgangur / (halli)	-292.279.707	0

Efnahagsreikningur 31. desember 2010

Eignir	2010	2009
Fastafjármunir	0	0
Veltufjármunir		
Skammtímakröfur, aðrar	36.729	0
Eignir alls	36.729	0
Eigið fé og skuldir		
Höfuðstóll í ársbyrjun		
Tekjuafgangur (halli) ársins	-292.279.707	0
Eigið fé	-292.279.707	0
Skammtímaskuldir		
Ríkissjóður	231.778.079	0
Aðrar skammtímaskuldir	60.538.357	0
Skammtímaskuldir samtals	292.316.436	0
Skuldir samtals	292.316.436	0
Eigið fé og skuldir alls	36.729	0

