

Ársskýrsla umboðsmanns skuldara

2011



Umboðsmaður
skuldara

Efnisyfirlit

Ávarp umboðsmanns skuldara	4
Embætti umboðsmanns skuldara	6
Hlutverk umboðsmanns skuldara -	6
Starfsmenn og starfsemi -	7
Greiðsla kostnaðar við rekstur -	7
Ráðgjafarþjónusta	8
Ráðgjöf	11
Fjöldi umsókna -	12
Kyn umsækjenda -	13
Aldur umsækjenda -	15
Búseta umsækjenda -	15
Búsetuform umsækjenda -	16
Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda -	17
Greiðsluaðlögun einstaklinga	19
Fjöldi umsókna -	20
Kærðar ákvarðanir -	21
Kyn umsækjenda -	21
Aldur umsækjenda -	22
Búseta umsækjenda -	22
Búsetuform umsækjenda -	22
Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda -	24
Samningar um greiðsluaðlögun -	26
Lög um tímabundið úrræði einstaklinga sem eiga tvær fasteignir til heimilisnota	30
Erindi	32
Neyslviðmið umboðsmanns skuldara	34
Fræðsla og kynningarmál	37
Rekstrar-og efnahagsreikningar	38
Rekstrarreikningur árið 2011 -	40
Efnahagsreikningur 31. desember 2011 -	37



Árið 2011 var fyrsta heila starfsár umboðsmanns skuldara. Haldið var áfram frá fyrra ári að móta starfsreglur og skipulag stofnunarinnar eftir því sem verkefni hennar þróuðust. Á árinu 2010 og á fyrstu mánuðum 2011 fór mesta vinna embættisins í að taka ákvarðanir um samþykki eða synjun umsókna um greiðsluaðlögun. Eftir því sem fleirum voru heimilaðar greiðsluaðlögunarumleitarnir þurfti að fjölga skipuðum umsjónarmönnum, samræma starf þeirra og koma á eftirliti með þeim.

Rúmlega 3.100 umsóknir vegna greiðsluerfiðleika bárust embættinu á árinu. Tæplega 2.300 umsóknir um greiðsluaðlögun einstaklinga, um 750 umsóknir um ráðgjöf og 84 umsóknir um úrræði einstaklinga sem eiga tvær fasteignir til heimilisnota, en það síðastnefnda er tímabundið úrræði sem rann út um áramótin 2010 til 2011. Það liggur fyrir að enn er langt í land að leyst verði úr vanda heimilanna vegna bankahrunsins.

Megnið af öllum umsóknum á fyrri hluta ársins voru umsóknir um greiðsluaðlögun einstaklinga. Á síðari hluta ársins urðu hins vegar umsóknir um ráðgjöf, sem er mun vægara úrræði, mun fleiri en umsóknir um greiðsluaðlögun. Skýrist þetta helst af því að bráðabirgðaákvæði með lögum nr. 128/2010, um frestun greiðslna við móttöku umsókna, féll úr gildi þann 1. júlí 2011. Þessi breyting var auglýst sérstaklega og bárust 774 umsóknir í júnímánuði einum saman. Það er án efa met sem seint verður slegið.

Ávarp umboðsmanns skuldara

Fjöldi einstaklinga og fjölskyldna, sem hafði eflaust verið að bíða eftir nýjum úrræðum ríkisstjórnarinnar, sótti um greiðsluaðlögun í júní. Þegar umsóknir þessa mánaðar eru skoðaðar sérstaklega kemur í ljós að fjölmargir sem sóttu um virtust ekki hafa kynnt sér úrræðið eða ætluðu sér ekki að ganga í gegn um allt ferlið. Um fimmtingur þeirra sem sóttu um í júní afturkölluðu umsókn sína að eigin ósk, en af öllum umsækjendum er það hlutfall um 13%. Þá var rúmlega 20%, þeirra sem sóttu um greiðsluaðlögun í júní, synjað þar sem þeir uppfylltu ekki skilyrði laga nr. 101/2010 um greiðsluaðlögun einstaklinga, en við lok árs 2011 hafði um 9% umsókna verið synjað. Vegna hins mikla fjölda umsókna sem barst á fyrri helming ársins tók það langan tíma að vinna úr umsóknunum. Á meðan voru umsækjendur í svokölluðu greiðsluskjóli og gátu kröfuhafar því ekki gengið að þeim. Umsækjendur voru hins vegar í mikilli óvissu um stöðu sína í of langan tíma.

Mikill tími starfsmanna embættisins á þessu ári hefur farið í eftirlit með endurútreikningi lána með ólögmati gengistryggingu og bærust embættinu alls um 550 erindi vegna slíkra lána. Var í flestum tilfellum óskað eftir því að embættið færi yfir endurútreikning fjármálastofnunar. Einnig var nokkuð um að einstaklingar óskuðu atbeina embættisins þar sem fjármálafyrirtæki neituðu að endurreikna lán og töldu þau lögmat erlend lán. Mikilvægt er að útreikningar fjármálafyrirtækja séu skýrir og

forsendur þeirra kynntar fyrir lántakendum. Þó svo að ekki ríki sátt um forsendur útreikninganna, sem ekki verður leyst á annan hátt en fyrir dómstólum, þurfa allir aðilar að reyna sitt ýtrasta til þess að sameiginlegur skilningur sé fyrir hendi.

Að lokum vil ég þakka sístækkandi hópi starfsmanna embættisins fyrir ósérhlífni í starfi. Það er krefjandi en að sama skapi gefandi að vinna að lausn greiðsluvanda heimila. Stundum finnum við ekki lausnina sem viðskiptavinir okkar eru sáttir við, þrátt fyrir að hafa gert það sem hægt er með þau verkfæri sem við vinnum með; löggjöfina og þau úrræði sem eru í boði. Við því er lítið hægt að gera nema að reyna að útskýra betur hvaða lausnir eru raunhæfar og mögulegar og hvaða lausnir eru það ekki. Oft njótum við líka ríkulegs þakklætis frá þeim sem til okkar hafa leitað og eflir það okkur mjög í starfi.



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 lögum um umboðsmann skuldara nr. 100/2010. Löggin gera ráð fyrir umfangsmikilli þjónustu og ákveðinni hagsmunagæslu fyrir skuldara. Samhliða tóku gildi lög um greiðsluaðlögun einstaklinga nr. 101/2010 sem gera ráð fyrir viðamiklu hlutverki umboðsmanns skuldara, meðal annars sem milligöngumanns í samningsumleitunum við kröfuhafa 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 greiðsluerfiðleikum endurgjaldsloausa 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 m.a. veitt í persónulegum viðtölum í húsakynnum embættisins, í gegnum tölvupóst og síma 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. Starfsmönnum embættisins fjölgaði

ört á árinu 2011 samhlíða auknum verkefnum. Í upphafi árs voru starfsmenn 65 en í árslok voru þeir 83. Tveir starfsmenn voru staðsettir í útibúi umboðsmanns skuldara að Vatnsnesvegi 33 í Reykjanesbæ, en aðrir starfsmenn voru í Kringlunni 1, Reykjavík. Í árslok voru 75% starfsmanna konur og 25% karlar, sem er sama kynjaskipting og var árið 2010. Lögfræðimenntaðir starfsmenn voru 51%, sem er aðeins hærra hlutfall en árið 2010 þegar 42% starfsmanna voru lögfræðimenntaðir.

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 samráðsnefnd gjaldskyldra aðila drög að kostnaðaráætlun næsta árs og hefur hún einn mánuð til að skila inn umsögn um áætlunina. Að fenginni umsögn endurskoðar umboðsmaður skuldara kostnaðaráætlun sína og leggur hana, ásamt umsögn gjaldskyldra aðila, fyrir velferðar-ráðherra, sem tekur ákvörðun um álagningu gjaldsins.

Ráðgjafarþjónusta

Að meðaltali voru um 470 viðtöl hjá ráðgjafarþjónustunni 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 aðstoð og leiðbeiningar. Í nóvember var þó sú breyting gerð að hægt var að panta viðtal hjá ráðgjafa og fór sú ráðgjöf fram fyrir hádegi. Eftir hádegi var hægt að leita til ráðgjafa án þess að eiga pantaðan tíma. Ráðgjafarþjónustan sá einnig um að svara fyrirspurnum í síma og var í upphafi árs ákveðið að hafa fastan símatíma milli kl. 13.00 og 15.00. Mun fleiri viðtöl voru fyrri hluta árs 2011 en síðari hluta ársins. Flest voru viðtölin í júní, þegar rúmlega 1.240 viðtöl voru skráð. Að meðaltali voru viðtölin í janúar til maí um 560 á mánuði. Frá júlí til desember voru þau að meðaltali rúmlega 270 á mánuði.

Viðtöl í ráðgjafarþjónustunni snéru að fjölbreyttum málum, þar sem einstaklingar töldu að ráðgjafar gætu leyst úr sínum málum án þess að fara í gegnum það ferli sem felst í að skila inn umsókn vegna greiðsluerfiðleika. Embættið sinnti leiðbeiningarskyldu sinni og veitti upplýsingar sem tengdust greiðsluerfiðleikum. Ráðgjafar veittu einnig aðstoð við að fylla út umsóknir um ráðgjöf eða greiðsluadlögun þegar ljóst var að erfiðleikar þeirra sem til embættisins leituðu voru þess eðlis.

Í upphafi árs var útfærsla kynnt á viljayfirlýsingu stjórnvalda, fjármálafyrirtækja og lífeyrissjóða á aðgerðum í þágu yfirveðsettra heimila, svokallaðri 110% leið, og á sértækri skuldaadlögun. Töluvert var um fyrirspurnir til umboðsmanns skuldara vegna þessara aðgerða, bæði almennar fyrirspurnir sem og fyrirspurnir þar sem einstaklingar sem sótt höfðu um þessi úrræði leituðu eftir aðstoð umboðsmanns skuldara við að kanna rétt sinn gagnvart fjármálafyrirtækjum og Íbúðalánasjóði.

Við lok árs 2010 tóku gildi lög um breytingu á lögum um vexti og verðtryggingu, lögum um aðgerðir í þágu einstaklinga, heimila og fyrirtækja vegna banka- og gjaldeyrishrunsins og lögum um umboðsmann skuldara, nr. 151/2010, eða svokölluð gengislánalög. Lögin náðu til allra gengistryggðra bíla- og fasteignaveðlána einstaklinga, óháð orðalagi slíkra samninga og sögðu til um hvernig fjármálfyrirtæki ættu að endurreikna gengistryggð lán. Nánar verður fjallað um endurútreikning og gengislán síðar í ársskýrslunni en með gengislánalögnum var efnahags- og viðskiptaráðherra heimilt að fela umboðsmanni skuldara að hafa eftirlit með útreikningum fjármálfyrirtækja með reglugerð, óska eftir upplýsingum um forsendur útreikninga og kveða á um úrbætur ef þörf kræfi. Fjölmargar fyrirspurnir bárust ráðgjafarþjónustunni um forsendur endurútreikninga og ljóst að trausti gagnvart fjármálfyrirtækjum í þessum endurútreikningi var mjög ábótavant.

Sem dæmi um aðrar fyrirspurnir til ráðgjafa var að einstaklingar voru að kanna rétt sinn til ýmissa bóta hjá Tryggingastofnun ríkisins eða til ívilunar gegnum skattkerfið með því að sækja um lækkun á útsvars- og tekjuskattsstofni hjá ríkisskattstjóra. Einnig var óskað eftir ráðgjöf við lestur álagningar-seðla. Mikið var um fyrirspurnir er tengdust lögmæti lántökugjalda, verðtryggingar og stimpilgjalda. Þá var einnig mikið spurt um lögmæti vörslusviptingar fjármálfyrirtækja á bifreiðum og öðrum tækjum, sérstaklega hjá einstaklingum sem sótt höfðu um greiðsluáðlögun og voru því í svokölluðu greiðsluskjóli. Margir leituðu einnig aðstoðar vegna yfirvofandi nauðungarsölu á fasteign sinni, en samkvæmt upplýsingum frá sýslumönnum voru 485 fasteignir, sem skilgreindar voru sem íbúðahúsnæði, seldar á nauðungarsölu árið 2011. Árið 2010 voru þær 1.117. Beiðnum um nauðungarsölu allra eigna fjölgaði þó á milli ára og voru 5.707 árið 2011 en höfðu verið 4.786 árið 2010.



Umboðsmaður
skuldara



Umboðsmaður
skuldara



Ráðgjöf

Eitt af hlutverkum umboðsmanns skuldara er að veita einstaklingum sem eiga í verulegum greiðsluferfiðleikum ókeypis ráðgjöf. Hún felst meðal annars í gerð greiðsluferfiðleikamats, í kjölfar umsóknar, til að öðlast heildarsýn á fjármálin og leita leiða til lausnar. Við vinnslu greiðsluferfiðleikamats er m.a. aflað upplýsinga um allar tekjur umsækjanda, 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 reynslan hefur sýnt að vandinn verður stærri eftir því sem lengri tími líður frá því að greiðsluferfiðleikar hefjast og því verður erfiðara að vinna úr þeim.

Í kjölfar úrvinnslu umsóknar boðar ráðgjafi umsækjanda í viðtal til að fylgja eftir niðurstöðum ráðgjafa. Fær umsækjandi þá í hendurnar samantekt á fjárhagsstöðu sinni, 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 fasteignalánnum hjá Íbúðalánasjóði, fjármálastofnunum og lífeyrisjóðum á meðan umsækjandi var að greiða niður önnur óhagstæð lán, s.s. yfirdráttarlán, kreditkortaskuldir og aðrar skammtímaskuldir. Jafnframt könnuðu ráðgjafar möguleika á frestun afborgana af námslánnum hjá Lánasjóði íslenskra námsmanna. Ef fyrir séð var að umsækjandi hafði ekki tök 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 var fasteign veðsett umfram verðmæti eignar. Í einhverjum tilfellum leitaði ráðgjafi samninga við kröfuhafa um lækkun skulda, með að fá lækkun á dráttarvöxtum og innheimtuskulda 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 umsækjendum ráðlagt að sækja um tímabundna greiðsluaðlögun fasteignaveðkrafna skv. lögum nr. 50/2009.

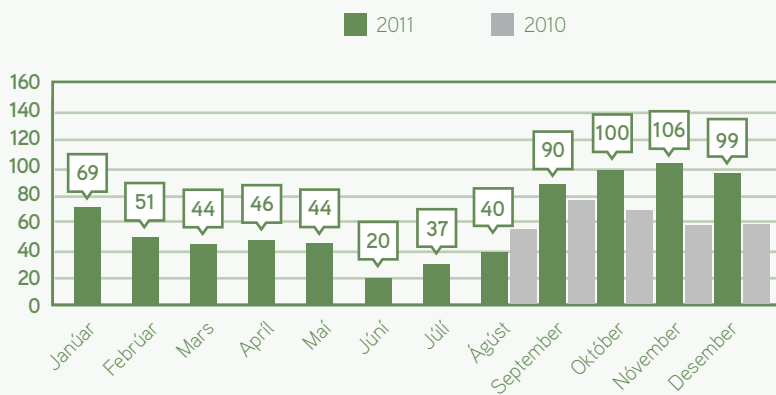
Fjöldi umsókna

Á árinu 2011 bárust 746 umsóknir um ráðgjöf. Vinnslu við 585 umsóknir var lokið og voru 254 umsóknir í vinnslu hjá ráðgjöfum í árslok 2011.

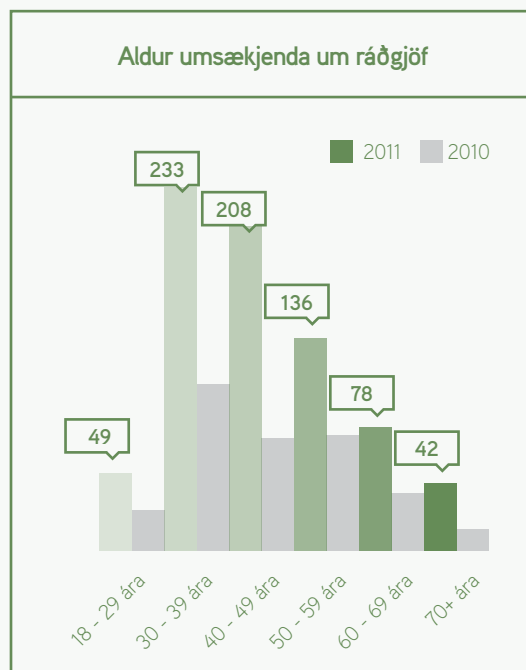
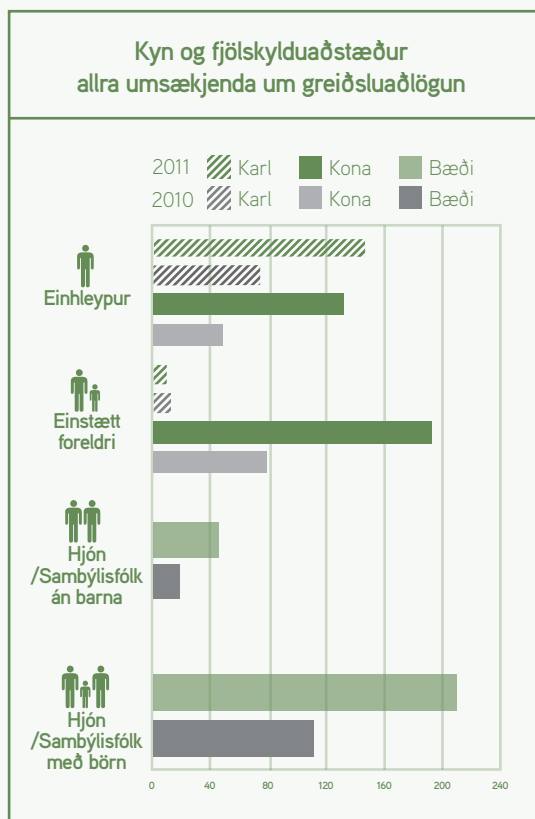
Kyn umsækjenda

Hlutfallslega voru flestar umsóknir ársins 2011 frá konum eða 43% umsókna. 35% umsókna bárust frá hjónum og 22% umsókna bárust frá körlum. Þetta er aðeins breyttur hópur frá fyrra ári þegar 42% umsókna bárust frá hjónum, 33% umsókna voru frá konum og 25% umsókna voru frá körlum. Á árinu 2011 var stærsti hópur þeirra sem sóttu um hjón með börn eða 28%. Fjórðungur umsókna barst frá

Fjöldi umsókna um ráðgjöf



einstæðum mæðrum og fimmtungur frá einhleypum karlmönnum sem ekki höfðu börn á framfæri. 18% umsækjenda voru einhleypar konur án barna á framfæri, 7% voru barnlaus hjón og 2% umsækjenda voru einstæðir feður.



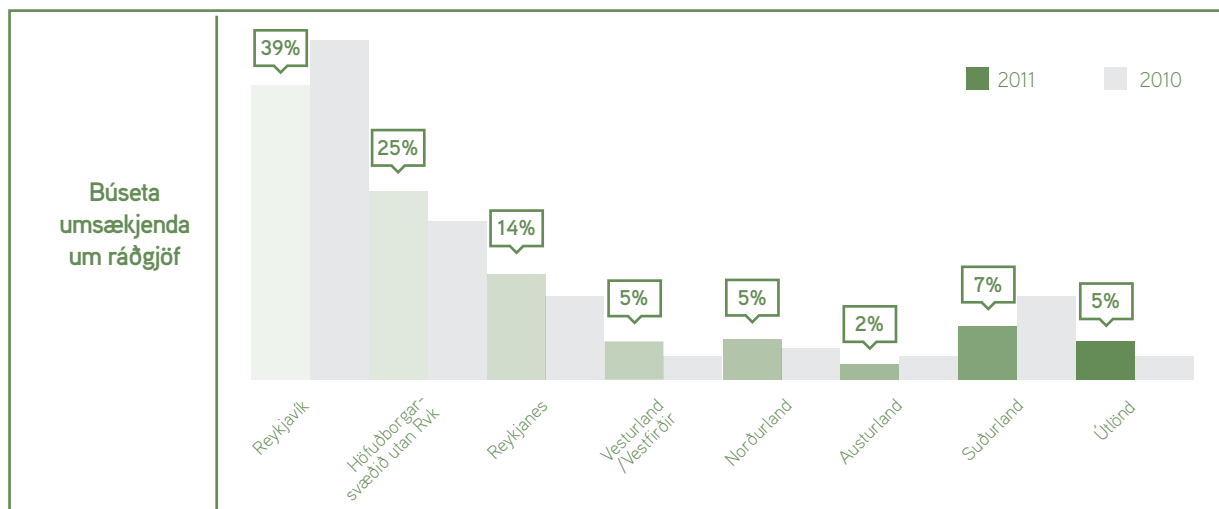
Aldur umsækjenda

Flestir umsækjendur um ráðgjöf voru á aldrinum 30-39 ára, eða um 31% umsækjenda. Um 28% voru á aldrinum 40-49 ára. Meirihluti umsækjenda var því á aldrinum 30-49 ára. Fæstir voru í elsta aldershópnum, eða 6% umsækjenda og yngsta aldershópnum, um 7% umsækjenda. Lítil breyting var á aldursskiptingu frá fyrra ári.



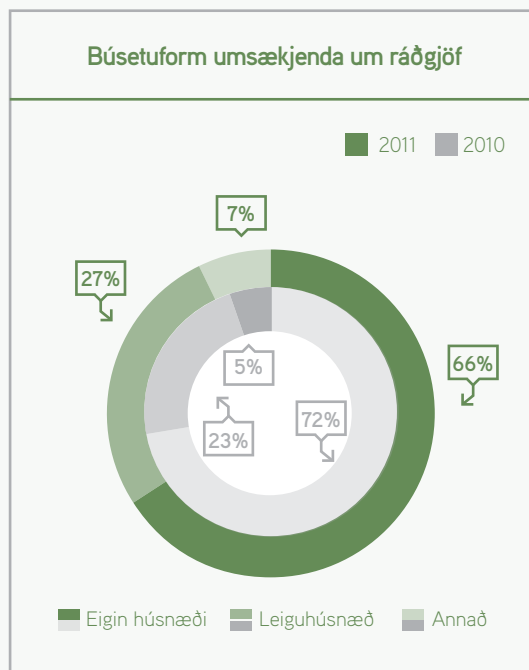
Búseta umsækjenda

Rúmlega 60% umsækjenda um ráðgjöf voru búsettir á höfuðborgarsvæðinu, þar af voru 39% búsettir í Reykjavík en 25% í nágrannasveitarfélögum Reykjavíkur. Hlutfall Reykvíkinga lækkaði aðeins frá fyrra ári, úr 45% í 39%. Hlutfall umsókna frá Suðurnesjum hækkaði lítillega, úr 11% í 14%. Umsóknum frá Suðurlandi fækkaði hins vegar lítilsháttar, úr 11% í 7%. Um 5% umsækjenda bjuggu á Norðurlandi, og sama hlutfall bjó á Vesturlandi eða erlendis. 2% umsækjenda bjuggu á Austurlandi.



Búsetuform umsækjenda

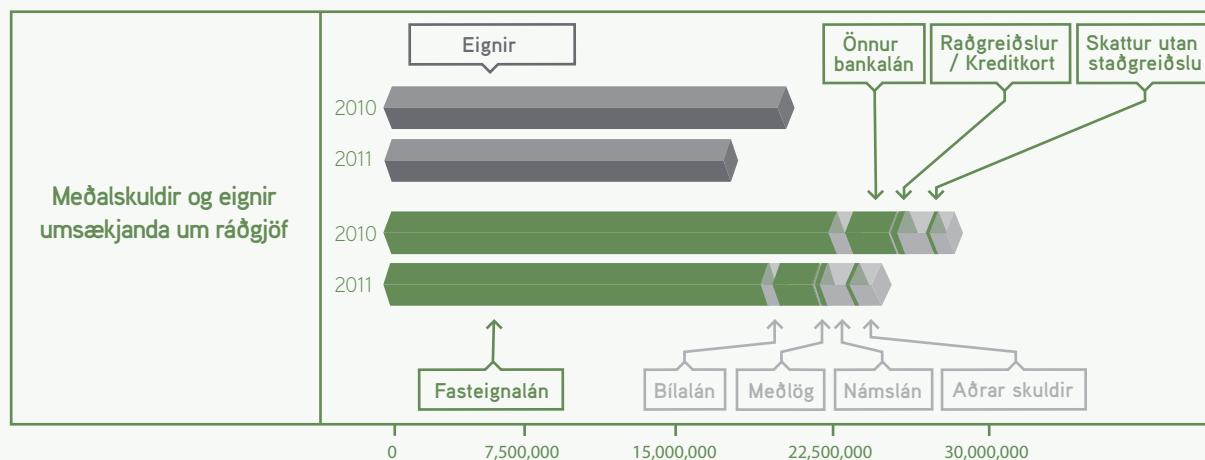
Tveir af hverjum þremur umsækjendum um ráðgjöf bjuggu í eigin húsnæði og er það hlutfall aðeins lægra en árið áður þegar 72% umsækjenda bjuggu í eigin húsnæði. Að sama skapi hefur hlutfall leigjenda meðal umsækjenda aukist, úr 23% í 27%. Þá liggur fyrir að 7% umsækjenda ársins 2011 bjó við annars konar húsnæðisaðstæður en að framan greinir.



Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda

Meðalútborgaðar tekjur á bak við hverja umsókn, hvort sem umsækjendur voru hjón/sambýlisfólk eða einstaklingur, voru 334.920 kr. á mánuði og höfðu lækkað frá árinu 2010 þegar þær voru um 345.500 kr. á mánuði. Mánaðarlegar tekjur umsækjenda á árinu 2011 voru á bilinu frá 20.000 kr. til 1.050.000 kr. Af þeim sem greiddu af fasteignaveðlánum var meðalgreiðsla 131.600 kr. á mánuði, sem er að meðaltali um 5.500 kr. lægri meðalgreiðsla af fasteignaveðlánum en árið 2010. Meðalafborgun allra lána var 161.587 kr. á mánuði, samanborið við 197.848 kr. árið áður.

Meðalskuld á bak við hverja umsókn árið 2011 var 24.726.200 kr., sem er um 3,6 milljónum lægri meðalskuld en árið 2010. Meðaleign, miðað við áætlað markaðsvirði samkvæmt upplýsingum umsækjenda, var hins vegar 16.288.390 kr. sem er um 2,5 milljónum minna en árið 2010. Ef einungis er tekið tillit til þeirra umsókna þar sem eignir eru fyrir hendi var meðaleign umsækjenda 17.998.381 kr. sem er 3,8 milljónum lægra en árið áður. Ef skoðaðar eru einungis fasteignaveðskuldir og þær bornar saman við eignir, eru fasteignaveðskuldir um 117% af eignum. Stór hluti umsækjenda um ráðgjöf árið 2011 áttu fasteign sem var yfirveðsett.





Greiðsluaðlögun einstaklinga

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

Bráðabirgðaákvæði við lög um greiðsluaðlögun var sett með lögum nr. 128/2010 um frestun greiðslna við móttöku umsóknar. Það veitti umsækjendum um greiðsluaðlögun einstaklinga og ábyrgðarmönnum þeirra ákveðið skjól frá innheimtu og fullnustu-aðgerðum kröfuhafa á meðan beðið var ákvörðunar um samþykki eða synjun umsóknar um greiðsluaðlögun hjá embættinu. Frestun greiðslna frá móttökudegi gerði það að verkum að mikill fjöldi einstaklinga sótti um greiðsluaðlögun á árinu 2011 þar til bráðabirgðaákvæði laganna féll úr gildi 1. júlí 2011. Embættinu höfðu borist 2.123 umsóknir á fyrstu sex mánuðum ársins en alls bárust 2.287 umsóknir á árinu.

Alls var 2.037 málum úthlutað til umsjónarmanna utanhúss skv. 9. gr. laga um greiðsluaðlögun einstaklinga nr. 101/2010. Til samanburðar hafði 85 málum verið úthlutað árið 2010. Fljótlega varð ljóst að vinnsla hjá umsjónarmönnum krafðist mikils

utanumhalds og leiðbeininga af hálfu embættisins, meðal annars til að samræma ákvæði í samningum um greiðsluaðlögun. Meðal samræmdra ákvæða í samningum, eftir að samkomulag náðist við Íbúðalánasjóð, Arion banka, Íslandsbanka og Landsbanka, er að umsækjendur sem eiga rétt á og sækja um afmáningu fasteignaveðkrafna vegna yfirveðsetningar í lok samningstímans, munu fá eftirgjöf af þeim afmáðu kröfum í samræmi við eftirgjöf á öðrum samningskröfum samkvæmt greiðsluaðlögunarsamningi.

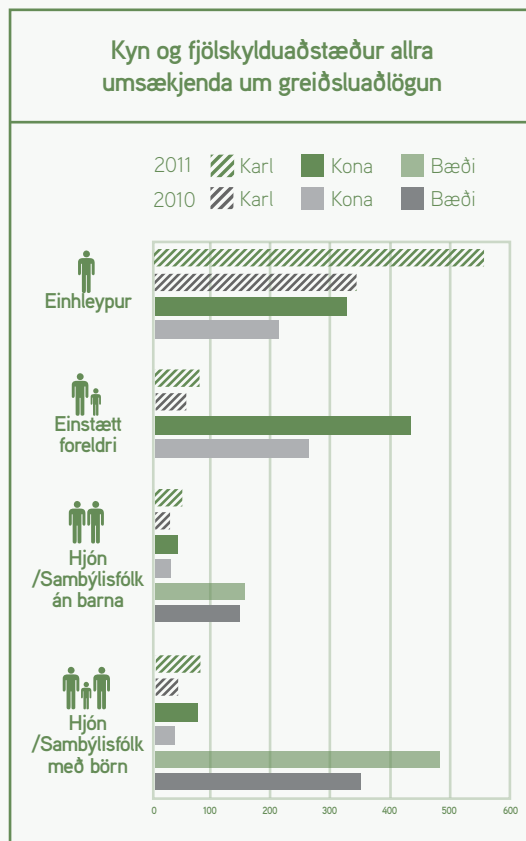
Nokkrar tafir urðu á vinnslu umsjónarmanna í málum umsækjenda sem áttu yfirveðsettar fasteignir. Heimild til að sækja um niðurfellingu fasteignaveðskulda á grundvelli 110% leiðar rann út 1. júlí 2011 og þótti einsýnt að ekki var hægt að ljúka samningi fyrir þá aðila sem sóttu um 110% leiðina fyrr en niðurstaða hennar lægi fyrir. Í einhverjum tilfellum afturkölluðu umsækjendur umsókna sína um greiðsluaðlögun eftir að niðurstaða kom í umsókn um 110% leið, þar sem hún leysti greiðsluvanda þeirra.

Kærðar ákvarðanir

Alls voru 69 ákvarðanir um synjun eða niðurfellingu um heimild til greiðsluaðlögunarumleitana kærðar á árinu 2011 til kærunefndar greiðsluaðlögunarmála, sem hýst er hjá Velferðarráðuneyti. Samtals bárust 14 úrskurðir frá kærunefndinni, en einnig voru 12 mál tekin aftur til vinnslu hjá umboðsmanni skuldara, þar sem gögn, mikilvæg fyrir vinnslu málsins, bárust kærunefnd sem höfðu ekki áður borist umboðsmanni skuldara. Sjö ákvarðanir umboðsmanns skuldara voru felldar úr gildi og sjö ákvarðanir voru staðfestar.

Kyn umsækjenda

Hlutfallslega fjölgaði umsóknum frá körlum um greiðsluaðlögun frá árinu 2010. 35% umsókna voru frá körlum árið 2011 en þær voru 31% árið 2010. Konur voru 38% umsækjenda árið 2011 og 28% umsókna voru umsóknir beggja hjóna eða sambýlisfólks, en samkvæmt lögum um greiðsluaðlögun geta hjón eða sambýlisfólk lagt fram sameiginlega umsókn um greiðsluaðlögun. Á árinu 2010 höfðu 33% umsókna borist frá hjónum eða sambýlisfólki.



Líkt og árið 2010 var fjölmennasti hópurinn einstaklingar án barna á framfæri eða 39%. Þar af eru einhleypir karlar 25% umsækjenda en einhleypar konur 14%. Næststærsti hópurinn eru hjón/sambýlisfólk með börn, eða 28% umsækjenda. Í langflestum tilfellum sækja báðir aðilar um saman. 23% umsækjenda eru einstæðir foreldrar, 19% umsækjenda eru einstæðar mæður og 4% eru einstæðir feður. Hjón/sambýlisfólk án barna á sínu framfæri eru 10% umsókna. Litlar breytingar hafa orðið á þessari skiptingu á milli ára.

Ef aðeins er litið til samþykktra umsókna, þar sem umboðsmaður skuldara hafði ekki synjað umsókn, né hafði umsækjandi dregið umsókn sína til baka, kemur í ljós að 86% umsókna kvenna voru samþykktar, 76% umsókna hjóna/sambýlisfólks og 69% umsókna karla.

Aldur umsækjenda

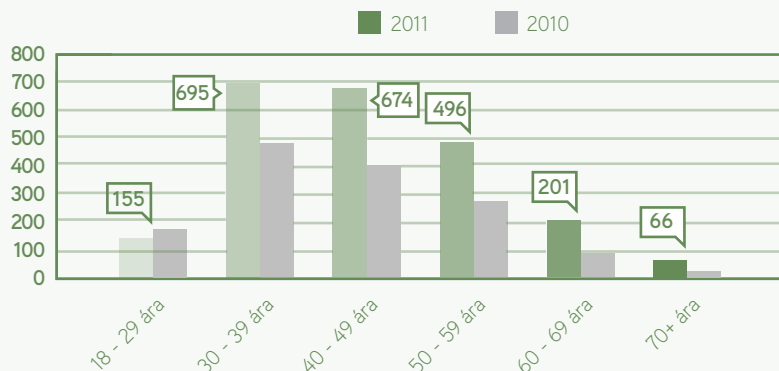
Rétt tæplega 60% umsækjenda um greiðsluaðlögun árið 2011 voru á aldrinum 30-49 ára. 7% umsækjenda voru 29 ára eða yngri, samanborið við 13%

árið 2010. Þá voru 30% umsækjenda 2011 á aldrinum 30-39 ára. 29% var á aldrinum 40-49 ára. 22% voru á aldrinum 50-59 ára og 9% voru á aldrinum 60-69 ára. 3% umsækjenda voru 70 ára eða eldri. Litlar breytingar urðu á þessum aldursþópum á milli ára. Hlutfallslega voru fæstir í aldursþópnum 70 ára og eldri sem fengu samþykktu umsókn um greiðsluaðlögun, eða 67% umsækjenda. Hæsta hlutfall samþykktra umsókna var í aldursþópnum 29 ára og yngri, eða 82%. 77% umsækjenda á aldrinum 30-39 fékk umsókn samþykktu og um 72% í öðrum aldursþópum.

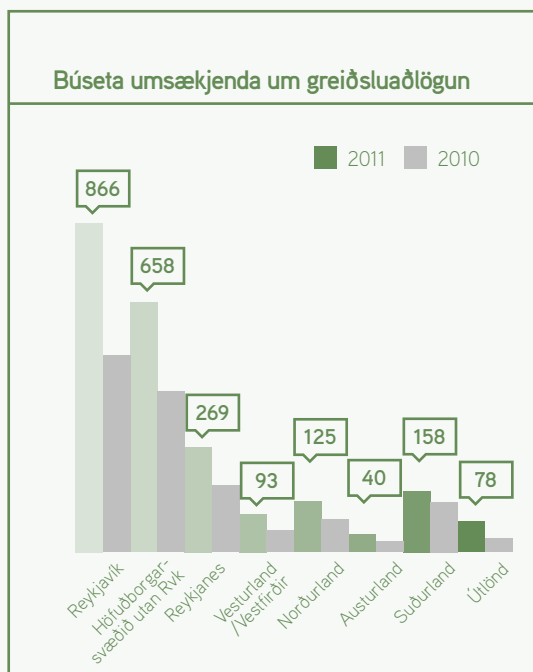
Búseta umsækjenda

Tveir af hverjum þremur umsækjendum um greiðsluaðlögun bjó á höfuðborgarsvæðinu; 38% í Reykjavík og 29% í nágrannasveitarfélögum Reykjavíkur. 12% umsækjenda bjó á Suðurnesjum og 7% á Suðurlandi. 5% umsækjenda bjó á Norðurlandi, 4% á Vesturlandi, 2% á Austurlandi og 3% bjó erlendis. Erú á þessu litlar breytingar frá fyrra ári.

Aldur allra umsækjenda um greiðsluaðlögun



Búseta umsækjenda um greiðsluaðlögun

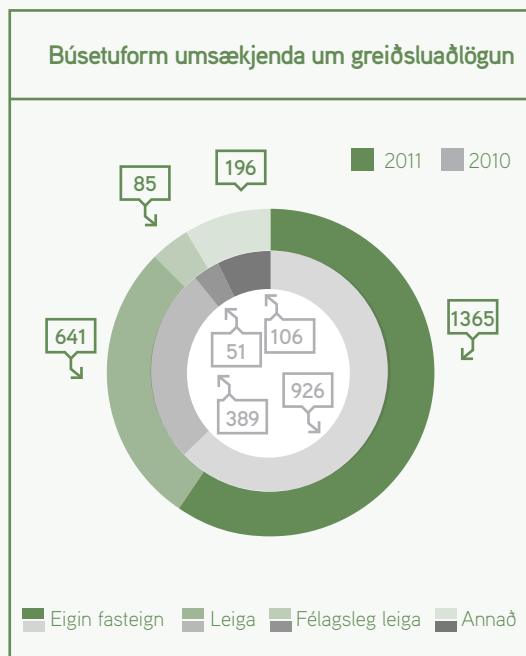


Um 75% umsókna frá höfuðborgarsvæðinu öllu, Vesturlandi, Norðurlandi og Suðurlandi voru samþykktar. Um 80% umsókna frá Suðurnesjum voru samþykktar og 63% umsókna frá Austurlandi. 45% umsókna sem bárust erlendis frá voru samþykktar. Flestar synjanir í þeim tilfellum voru þar sem umsækjendur gátu ekki sýnt fram á tímabundna búsetu erlendis.

Búsetuform umsækjenda

Flestir umsækjendur um greiðsluaðlögun, eða 60% þeirra, bjuggu í eigin húsnæði þegar sótt var um. Um 28% bjuggu í leiguhúsnæði, um 4% bjó í félagslegu leiguhúsnæði og 9% bjó við annars konar húsnæðisaðstæður, þar með talið með búseturétt, voru húsnæðislaus, bjuggu hjá ættingjum eða vinum eða voru í fangelsi. Frá árinu 2010 fækkaði þeim hlutfallslega lítilsháttar sem bjuggu í eigin húsnæði en leigjendum fjölgaði aðeins.

Búsetuform umsækjenda um greiðsluaðlögun



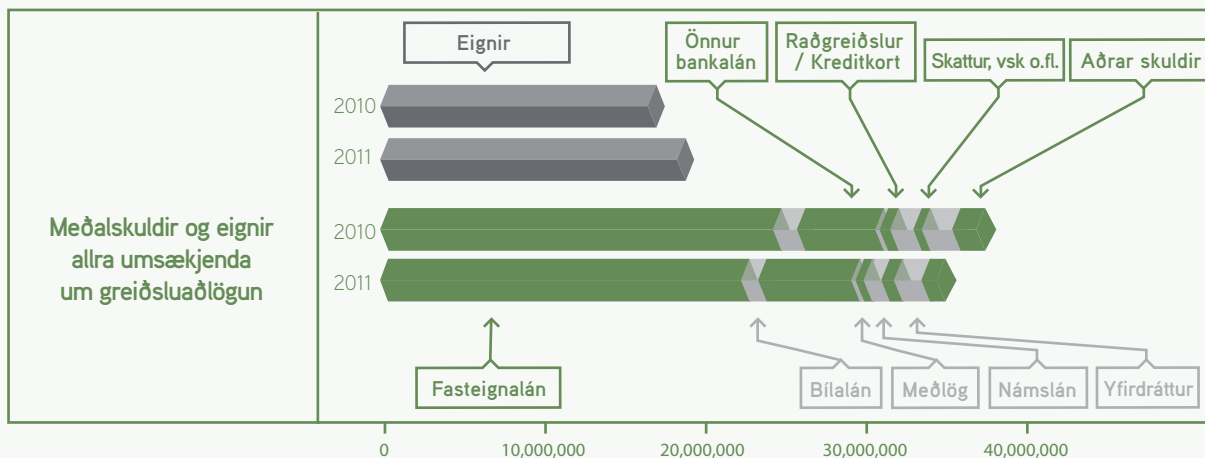
Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda

Meðalskuld allra umsækjenda um greiðsluaðlögun var 34.769.533 kr. sem er um þrem milljónum lægri meðalskuld en árið 2010. Meðaleign var hins vegar 18.162.152 kr. sem eru um tveimur milljónum meira en meðaleign árið 2010.

Skuldirnar skiptust svo að fasteignalán námu að meðaltali um 22,6 milljónum. Önnur bankalán voru að meðaltali um 5,8 milljónir, yfirdráttur á tékkareikningi var að meðaltali um 1,7 milljónir, skuld vegna kreditkorta og raðgreiðslna um 500 þúsund, námslán námu að meðaltali um 1,2 milljónum, meðlagsskuldir voru að meðaltali um 240 þúsund, skuldir vegna ógreidds skatts, sekta eða annarra opinberra gjalda voru að meðaltali um 750 þúsund og aðrar skuldir voru samtals að meðaltali um 900 þúsund. Helstu breytingar frá fyrra ári eru að umsækjendur 2011 skulduðu að meðaltali um tveim milljónum minna í fasteignalán, um hálfri milljón minna í bílalán og um milljón meira vegna annarra bankalána.

Meðaltekjur á bak við hverja umsókn voru 284.908 kr. á mánuði, sem er um 40 þúsund lægri meðaltekjur en árið 2010. Þegar tillit hafði verið tekið til nauðsynlegra útgjalda og fjölskyldustærðar var meðalgreiðslugeta 56.802 kr. á mánuði, en hún hafði verið um 80 þúsund árið 2010. Hjá þriðjungi umsækjenda var mánaðarleg greiðslugeta neikvæð, þar sem nauðsynleg útgjöld, án tillits til afborgana af lánum eða gjaldföllnum reikningum, voru hærri en tekjur. Um fjórðungur umsækjenda árið 2010 hafði haft neikvæða greiðslugetu.

Ef litið er einungis til samþykktra umsókna var meðalskuld umsækjenda 29.806.921 kr., um fjórum milljónum lægri en meðalskuld samþykktra umsókna árið 2010. Meðaleign umsækjenda var 16.918.378 kr., um milljón hærri en meðaleign samþykktra umsókna árið 2010. Þess ber þó að geta að í gagnagrunni umbodsmanns skuldara eru eignar metnar samkvæmt upplýsingum á síðasta skattframtali. Markaðsvirði eigna getur verið nokkuð hærra. Skuldirnar skiptust svo að fasteignalán voru



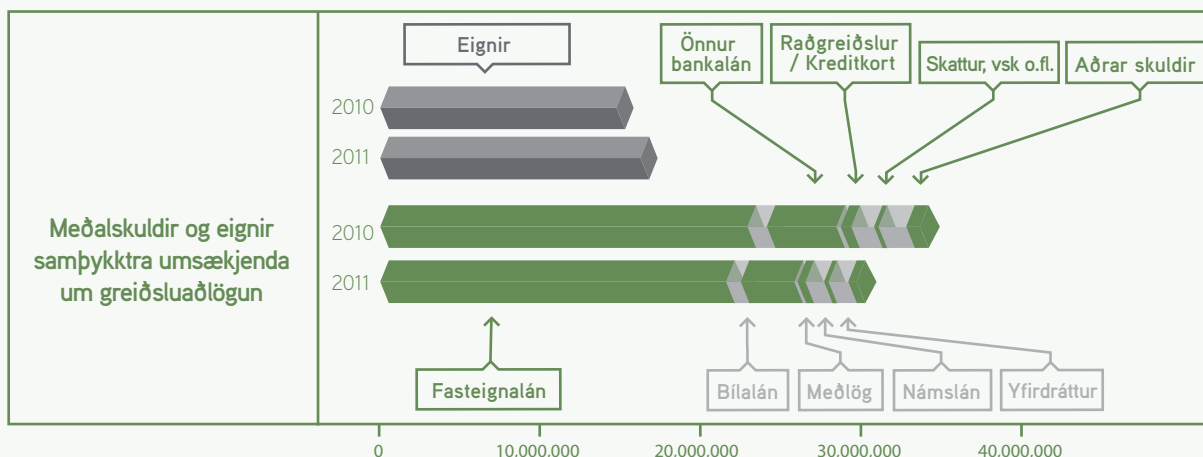
að meðaltali um 21,6 milljón, bílalan og bílasamningar námu um 870 þúsund. Raðgreiðslur og kreditkortaskuldir voru að meðaltali um 440 þúsund og yfirdráttur á tékkareikningi um 1,3 milljón. Önnur bankalan námu um 3,3 milljónum, námslán voru að meðaltali um 1,2 milljónir, meðlagsskuldir um 170 þúsund, skattur, sektir og önnur opinber gjöld um 240 þúsund og aðrar skuldir um 540 þúsund. Helstu breytingar frá fyrra ári voru að fasteignalán voru að meðaltali 1,3 milljónum lægri, bílalan um 400 þúsund lægri, önnur bankalan um milljón lægri og yfirdráttur var að meðaltali um 400 þúsund lægri.

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

Meðaltekjur á bak við hverja samþykka umsókn var 294.514 kr., sem eru um 30 þúsund lægri meðal-

tekjur en árið 2010. Meðalgreiðslugeta, þegar tekið hafði verið tillit til nauðsynlegra útgjalda og fjölskyldustærðar var 54.898 kr., sem er um 26 þúsund lægra en árið 2010. Um 31% samþykktra umsækjenda hafði neikvæða mánaðarlega greiðslugetu og hafði því ekki tekjur til að standa undir nauðsynlegum útgjöldum.

Rúmlega fimmtungur samþykktra 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. Svipað hlutfall var með greiðslugetu undir 50 þúsund á mánuði og því með takmarkaða getu til að standa undir afborgunum af fasteignaveðláni eða til að greiða húsaleigu. Ef umsækjandi um greiðsluáðlögun í eigin fasteign hefur ekki greiðslugetu til að greiða mánaðarlega af þeim veðskuldum sem rúmast innan matsverðs



fasteignar, mun umsjónarmaður ákveða að fasteignin skuli seld í greiðsluaðlögunarferlinu.

Meðalgreiðslugeta samþykktra umsækjenda í eigin húsnæði var 83.611 kr. á mánuði. Meðalgreiðslugeta samþykktra leigjenda var 8.877 kr. á mánuði, en í útreikningi á greiðslugetu er búið að taka tillit til greiddrar húsaleigu. Meðalgreiðslugeta samþykktra leigjenda í félagslegu húsnæði var 18.253 kr. á mánuði.

Meðalskuld samþykktra umsækjenda í eigin húsnæði var um 39 milljónir. Að meðaltali voru fasteignalán umsækjenda í þessum hópi um 30,8 milljónir, bílalán og bílasamningar námu að meðaltali um einni milljón. Raðgreiðslur og kreditkortaskuldir voru að meðaltali um 480 þúsund og skuld vegna yfirdráttar á tékkareikningi nam að meðaltali 1,4 milljónum. Önnur bankalán voru að meðaltali um 3,5 milljónir, námslán voru að meðaltali um 1,2 milljónir, meðlagsskuldir um 140 þúsund, skattur sektir og önnur opinber gjöld um 200 þúsund og aðrar skuldir um 460 þúsund.

Meðalskuld samþykktra umsækjenda í leiguhúsnæði var um 16 milljónir. Þar af voru eftirstæðar veðkröfur að meðaltali um 8 milljónir, bílalán og bílasamningar upp á 780 þúsund, raðgreiðslur og kreditkortaskuldir voru að meðaltali um 350 þúsund og skuld vegna yfirdráttar á tékkareikningi 1,2

milljónir. Önnur bankalán voru að meðaltali 3,2 milljónir. Námslán voru að meðaltali 1,3 milljónir, meðlagsskuldir 170 þúsund, skattur, sektir og önnur opinber gjöld um 240 þúsund að meðaltali og aðrar skuldir um 680 þúsund.

Meðalskuld samþykktra umsækjenda í félagslegu húsnæði var um 7 milljónir. Þar af voru veðkröfur að meðaltali um 1,5 milljón, bílalán og bílasamningar námu að meðaltali um 500 þúsund, raðgreiðslur og kreditkortaskuldir námu að meðaltali um 470 þúsund og yfirdráttur á tékkareikningi var að meðaltali 620 þúsund. Önnur bankalán námu að meðaltali 2,1 milljónum. Námslán námu að meðaltali um 560 þúsund og meðlagsskuldir um 240 þúsund. Skattur, sektir og önnur opinber gjöld námu um 330 þúsund að meðaltali og aðrar skuldir um 680 þúsund.

Samningar um greiðsluaðlögun

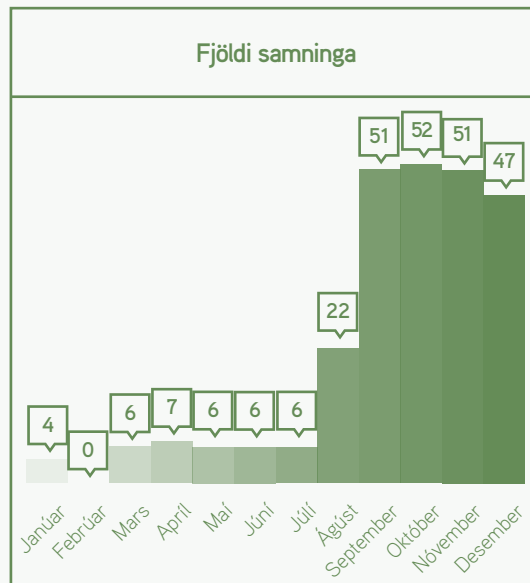
258 samningar um greiðsluaðlögun einstaklinga komust á á árinu, en einungis einn samningur komst á árið 2010. Sex nauðasamningar komust á hjá dómsstólum, þar sem frjálsir samningar höfðu ekki tekist og einum nauðasamningi var synjað af dómstólum. Þá var heimild til greiðsluaðlögunarumleitana felld niður í 23 málum.

Af 258 samningum höfðu 92 samningar ekkert tímabil greiðsluaðlögunar og 100% eftirgjöf samn-

ingskrafa þar sem ljóst var að engin greiðslugeta var fyrir hendi og ekki var talið líklegt að fjárhagsleg staða viðkomandi myndi verða betri innan fárra ára. 13 samningar höfðu tímabil greiðsluáðlögunar sem var eitt ár eða skemur. Þeir styðstu voru til sex mánaða. 49 samningar höfðu tímabil greiðsluáðlögunar til 18 eða 24 mánaða. 101 samningur var til þriggja ára og þrír samningar til lengri tíma en þriggja ára.

Að meðaltali var samið um 87% eftirgjöf af samningskröfum. Í 151 samningi var hlutfall eftirgjafar 100%. Í átta samningum var ekki ákvæði um eftirgjöf krafna. Í 209 samningum voru engar veðkröfur skuldara.

Í 165 samningum voru kröfur með ábyrgð þriðja aðila, en ef kröfur með gildri ábyrgð þriðja aðila eru gefnar eftir gagnvart aðalskuldara er krafan innheimt gagnvart ábyrgðarmanni. Umboðsmaður skuldara hóf að kanna gildi ábyrgða þriðju aðila á 174 ábyrgðum á árinu 2011. Einnig hvatti embættið almennt til þess að ábyrgðarmenn könnuðu hvort ábyrgðaryfirlýsingar þeirra væru í raun skuldbindandi, þar sem vera kynni að verklag við stofnun ábyrgða hafi ekki verið í samræmi við gildandi samkomulag um notkun sjálfskuldarábyrgða. Ef stofnast hafði til ábyrgðar á tímabilinu 1. maí 1998 til 31. október 2001 var kannað hvort til hennar hafi stofnast í samræmi við samkomulag um notkun sjálfskuldarábyrgða frá 1. maí 1998. Ef stofnast hafði til ábyrgðar síðar var kannað hvort það hafi verið í samræmi við notkun ábyrgða á skuldum einstaklinga frá 1. nóvember 2001 eða lög nr. 32/2009 um



ábyrgðarmenn. Í öllum tilfellum á þetta við um þær ábyrgðarskuldbindingar þegar einstaklingur hefur gengist í ábyrgð fyrir annan einstakling, en ekki þegar einstaklingur hefur gengist í ábyrgð fyrir lögaðila. Lífeyrissjóðir og Lánasjóður íslenskra námsmanna voru ekki aðilar að hvorugu samkomulaginu og því ekki skuldbundin til að fylgja efni þeirra.

Í lok árs 2011 hafði umboðsmaður skuldara lokið athugun á um 80 ábyrgðum. Þar af voru 32 ábyrgðir ógildar eða um 40%. Flestar ógildu ábyrgðirnar voru vegna skuldabréfa en einnig vegna átta yfirdráttarheimilda, tveggja lánsveða og eins tryggingarbréfs.





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 2010 en úrræðið var tímabundið og féllu löggin úr gildi þann 31. desember 2011. Markmið laganna var að gera einstaklingum sem keypt höfðu fasteign til heimilisnota, en gátu ekki selt fyrri eign, 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 verksviði umboðsmanns skuldara að skipa umsjónarmann með eignaráðstöfuninni.

Embætti umboðsmanns skuldara bárust alls 131 umsókn um eignaráðstöfun, þar af bárust 84 umsóknir á árinu 2011. Af þeim heildarumsóknum sem bárust embættinu voru 102 umsóknir samþykktar og umsjónarmaður skipaður með eignaráðstöfuninni. Umboðsmaður skuldara hafnaði 12 umsóknum um eignaráðstöfun á grundvelli laga um eignaráðstöfun þar sem umsókn uppfyllti ekki þau skilyrði sem löggin mæltu fyrir um eða nauðsynleg gögn fylgdu ekki umsókn. Þá voru 17 umsóknir afturkallaðar að beiðni skuldara. Afturkallanirnar áttu sér stað við vinnslu máls ýmist hjá umboðsmanni skuldara áður en ákvörðun var tekin um umsókn eða við framkvæmd eignaráðstöfunarinnar hjá umsjónarmanni. Ástæður afturköllunar mátti rekja til heimildar laganna um veðflutning milli fasteigna en umsjónarmanni bar á grundvelli laganna að gefa þeim veðhöfum sem áttu veðréttindi utan verðmats á ráðstöfunareign kost á því að flytja þau yfir á fasteignina sem skuldari óskaði að halda eftir.

Eftirfarandi má leiða af úrræðinu eignaráðstöfun nú þegar lög nr. 103/2010 eru fallin úr gildi og embætt-ið hefur afgreitt allar þær umsóknir sem bárust embættinu: Meirihluti þeirra skuldara sem sóttu um úrræðið var með ýmist eina eða tvær yfirveðsettar fasteignir til heimilisnota. Í þeim tilvikum þegar skuldarar áttu tvær fasteignir þá var úrræðið eitt og sér ekki vel til þess fallið að leysa úr skuldavanda þeirra. Við framkvæmd úrræðisins héldu veðhafar almennt í lögvarinn rétt sinn til þess að flytja veðréttindi milli fasteigna og þurftu skuldarar með yfirveðsettar eignir því að að leita í önnur úrræði eins og t.d. greiðsluaðlögun einstaklinga til að fá úrlausn á sínum skuldavanda. Í þeim tilvikum þegar skuldarar sóttu um greiðsluaðlögun í framhaldi af

því að ganga frá eignaráðstöfun samkvæmt lögum um eignaráðstöfun auðveldaði það þó mjög vinnu við samningsgerð um greiðsluaðlögun. Í ákveðnum tilvikum reyndist eignaráðstöfun þó nægjanleg lausn fyrir skuldara en það var helst í þeim tilvikum þegar veðstaða beggja fasteigna skuldara var í samræmi við markaðsvirði fasteignanna. Þegar svo háttaði til gátu skuldarar því ráðstafað annarri fasteign sinni til veðhafa án þess að veðréttindi umfram markaðsvirði yrðu færð á milli fasteigna með tilheyrandi aukinni greiðslubyrði vegna áhvílandi veðskulda.



Erindi

Samtals bárust embætti umboðsmanns skuldara 773 erindi árið 2011. Þar af voru rúmlega 500 erindi þar sem óskað var eftir að umboðsmaður skuldara færi yfir endurútreikning bílalána eða fasteignalána sem höfðu haft ólögmdæta gengistryggingu. Þá bárust um 50 erindi þar sem skuldarar voru ósáttir við að fjármálafyrirtæki teldi lán þeirra vera lögmætt erlent lán sem félli ekki undir lög 151/2010 og bæri því ekki að endurreikna. 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 eða útskýra svör og samskipti við lánastofnanir eða þá stofnun/fyrirtæki sem það stóð í skuld við.

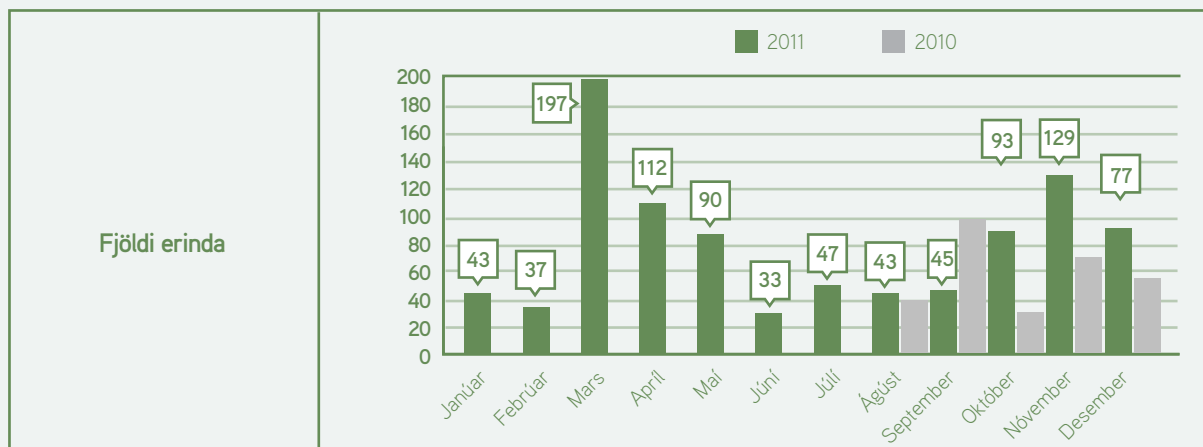
Fjöldmörg erindi bárust vegna ólögmdætra gengistryggðra lána í kjölfar þess að Hæstiréttur dæmdi haustið 2010 að gengistrygging lána væri ólögmdætt og að vextir á íslenskum lánnum gætu ekki verið tengdir LIBOR og því ætti að miða við lægstu

óverðtryggðu vexti Seðlabanka Íslands. Í lok árs 2010 samþykkti Alþingi svo lög nr. 151/2010 um breytingu á lögum um vexti og verðtryggingu sem leiðbeindu fjármálafyrirtækjum um hvernig ætti að endurreikna gengistryggð lán. Í umsögn með því frumvarpi sem varð að lögum nr. 151/2010 lagðist umboðsmaður skuldara 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. Kom í ljós á árinu 2011 að fjölmargir neytendur þurftu að inna af hendi viðbótargreiðslu til lánveitenda vegna endurútreiknings. Mjög margir voru einnig ósáttir við þá reikningsaðferð sem fjármálafyrirtæki studdust við.

Á grundvelli laga nr. 151/2010 og samkvæmt reglugerð nr. 178/2011 var umboðsmanni skuldara falið að hafa ákveðið eftirlit með endurútreikningum fjármálafyrirtækja á lánnum með ólögmdæta gengistryggingu. Fjöldmargir þeirra sem leituðu til embættis umboðsmanns skuldara töldu að fjármálafyrirtæki endurreiknuðu slík lán með mismunandi hætti. Þrátt fyrir að hafa borist mörg hundruð lán til að fara yfir endurútreikning, var erfitt að bera saman

endurútreikningsaðferðir, þar sem lánsupphæð, lántökudagur og greiðslusaga slíkra lána var mismunandi. Umboðsmaður skuldara sendi því öllum fjármálafyrirtækjum erindi í apríl, þar sem óskað var eftir endurútreikningi þeirra samkvæmt fyrirfram gefnum dæmum. Samið var við Raunvísindastofnun Háskóla Íslands um að aðstoða umboðsmann skuldara við að bera saman aðferðarfræði fjármálafyrirtækjanna og skoða hvort útreikningsaðferðir þeirra hafi verið í samræmi við lög nr. 151/2010. Dæmin sem send voru til fjármálafyrirtækjanna voru annars vegar rúmlega 15 milljón króna húsnæðislán, tekið 6. júní 2006 og hins vegar tæplega 3 milljón króna bílalan, tekið 24. janúar 2006. Fjármálafyrirtækin voru beðin um að endurreikna þessi lán annars vegar miðað við að sami aðili hefði skuldað bæði lánin allan lánstímann og hins vegar miðað við að nýr skuldari hefði tekið við húsnæðisláninu 2. maí 2008 og að nýr skuldari

hefði tekið við bílalaninu þann 2. ágúst 2007. Kristján Jónasson og Stefán Ingi Valdimarsson, hjá Raunvísindastofnun, skiluðu af sér greinargerð í maí 2011 þar sem þeir komast að þeirri niðurstöðu að fjármálafyrirtækin höfðu reiknað öll húsnæðislán með sömu aðferð en mismunandi aðferð væri notuð við útreikning bílalána. Drómi og Avant reiknuðu bílalan með sömu aðferð og húsnæðislán voru reiknuð. SP-fjármögnun, Lýsing og Íslandsbanki hafi hins vegar reiknað bílalan með öðrum hætti sem gáfu aðeins hærri niðurstöðu, líklega um 3-5% af upphaflegum höfuðstól. Munurinn fólst í því að þessi þrjú fjármálafyrirtæki lögðu vaxtavexti við höfuðstól bílalána við hvern áfallinn gjalddaga, í stað þess að leggja þá við höfuðstól einu sinni á ári. Munurinn byggir á mismunandi skilningi og túlkun fjármálafyrirtækjanna á lögum nr. 151/2010.



Neysluviðmið umboðsmanns skuldara

Samkvæmt lögum um umboðsmann skuldara ber embættinu að útbúa framfærsluviðmið og uppfæra það reglulega. Unnið var að framfærsluviðmiði til birtingar sem byggir á neysluviðmiðum fyrir heimili á Íslandi sem Velferðarráðuneytið gaf út í febrúar 2011. Þar til það viðmið verður fullgert miðar umboðsmaður skuldara við bráðabirgðaneysluviðmið sem birt eru á heimasíðu embættisins og uppfærð mánaðarlega miðað við neyslúvísitölu. Bráðabirgðaneysluviðmið umboðsmanns skuldara byggir á neysluviðmiðun um framfærslukostnað heimila í greiðsluvanda sem Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna lét undirbúa árið 1996.

Innifalið í bráðabirgðaneysluviðmiðum umboðsmanns skuldara er kostnaður vegna matar- og hreinlætisvara, tómstunda, fatnaðar, lækniskostnaðar og ýmislegs fleira. Ef umsækjendur reka bíl er kostnaður við rekstur einkabifreiðar byggður á útreikningum Félags íslenskra bifreiðaeigenda og er miðað við 42.700 kr. á mánuði. Einnig er gert ráð fyrir 9.100 kr. mánaðarlega í kostnað við bleyjur, ef börn á bleyjaldri eru á heimilinu. Umsækjendur þurfa sjálfir að tilgreina ýmsan kostnað við framfærslu, svo sem vegna hita, rafmagns, síma, dagvistunar barna, fasteignagjalda og trygginga. Þessum kostnaði er bætt við neysluviðmið til að reikna út framfærslukostnað fjölskyldunnar.

Við lok árs 2011 voru
bráðabirgðaneysluviðmið
umboðsmanns skuldara sem hér segir:

	Matur og hreinlætisvara	Tómstundir	Fatnaður	Lækniskostnaður	Ýmislegt	Samtals
Hjón og sambúðarfólk						
barnlaus	73.700	4.400	9.700	8.800	4.400	101.000
með 1 barn	93.500	6.600	14.100	13.200	6.600	134.000
með 2 börn	111.300	8.800	18.500	17.600	8.800	165.000
með 3 börn	126.700	11.000	22.900	22.000	11.000	193.600
með 4 börn	139.900	13.200	27.300	26.400	13.200	220.000
með 5 börn	153.000	15.400	31.700	30.800	15.400	246.300
með 6 börn	166.200	17.600	36.100	35.200	17.600	272.700
með 7 börn	179.400	19.800	40.500	39.600	19.800	299.100
með 8 börn	192.600	22.000	44.900	44.000	22.000	325.500
með 9 börn	205.800	24.200	49.300	48.400	24.200	351.900
Einstaklingar						
barnlausir	47.300	2.200	4.800	4.400	2.200	60.900
með 1 barn	67.100	4.400	9.200	8.800	4.400	93.900
með 2 börn	84.900	6.600	13.600	13.200	6.600	124.900
með 3 börn	101.400	8.800	18.000	17.600	8.800	154.600
með 4 börn	117.900	11.000	22.400	22.000	11.000	184.300
með 5 börn	134.400	13.200	26.800	26.400	13.200	214.000
með 6 börn	150.800	15.400	31.200	30.800	15.400	243.600
með 7 börn	167.300	17.600	35.600	35.200	17.600	273.300
með 8 börn	183.800	19.800	40.000	39.600	19.800	303.000
með 9 börn	200.300	22.000	44.400	44.000	22.000	332.700
Sérstakir rekstrarliðir						
Bleyjur	9.100					
Bíll	42.700					



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 með upplýsingum á heimasíðu embættisins, www.ums.is og með samskiptum við fjölmiðla vegna vanda skuldara og til að kynna greiðslu- aðlögun sem nýtt úrræði. Leitast var við að kynna fyrir almenningi þau greiðsluferfiðleikaúrræði sem í boði eru og hvernig hægt er að takast á við skuldavanda hvers heimilis. Lögð var sérstök áhersla á að umboðsmaður skuldara leitist við að finna einstaklingsmiðaðar lausnir.

Umboðsmaður skuldara tók m.a. þátt í námskeiðum um greiðsluvandaúrræði og fjármálalæsi á vegum félagsþjónustunnar í Reykjavík og á vegum Janusar. Í samstarfi við Rauða Krossinn var undirbúið námskeið um fjármálalæsi sem boðið var upp á í deildum Rauða Krossins á höfuðborgarsvæðinu. Einnig hélt umboðsmaður skuldara námskeið fyrir starfsmenn Hjálparsímans 1717 vegna átaksviku þeirra og fjölmargra símtala sem Hjálparsímanum berast frá fólki í greiðsluvanda. Þá heimsótti umboðsmaður skuldara Foldaskóla og ræddi við nemendur í 8., 9. og 10. bekk um peninga, fjármál, skuldir og vexti. Einnig var fræðsla fyrir félagsráðgjafarnema og ýmis konar heimsóknir til embættisins.



Rekstrar- og efnahagsreikningur

2011

Rekstrarreikningur árið 2011

	2011	2010
Tekjur		
Markaðar tekjur	1.103.885.939	0
Sértekjur	8.937.713	0
Tekjur alls	1.112.823.652	0
Gjöld		
Laun og launatengd gjöld	504.933.940	146.148.893
Ferðakostnaður	3.508.168	944.074
Skrifstofu- og stjórnunarkostnaður	78.510.796	40.014.214
Aðkeypt sérfræðiþjónusta	178.581.940	43.375.700
Húsnæðiskostnaður	45.370.516	20.319.950
	810.905.360	250.802.831
Eignakaup	10.170.668	41.219.4260
Rekstrarafgangur (halli)	291.747.624	-292.022.257
Fjármagnsgjöld	-546.115	0
Tekjuafgangur / (halli)	291.201.509	-292.022.257

Efnahagsreikningur 31. desember 2011

Eignir	2011	2010
Fastafjármunir	0	0
Veltufjármunir		
Skammtímakröfur, aðrar	154.394.133	36.729
Eignir alls	154.394.133	36.729
Eigið fé og skuldir		
Höfuðstóll í ársbyrjun	-292.279.707	
Tekjuafgangur (halli) ársins	291.201.509	-292.279.707
Eigið fé	-1.078.198	-292.279.707
Skammtímaskuldir		
Ríkissjóður	104.066.678	231.778.079
Aðrar skammtímaskuldir	51.405.653	60.538.357
Skammtímaskuldir samtals	155.472.331	292.316.436
Skuldir samtals	155.472.331	292.316.436
Eigið fé og skuldir alls	154.394.133	36.729

