

Ársskýrsla umboðsmanns skuldara

2012



Umboðsmaður
skuldara

Efnisyfirlit

Ávarp umboðsmanns skuldara	5
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 -	12
Aldur umsækjenda -	13
Búseta umsækjenda -	15
Búsetuform umsækjenda -	16
Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda -	16
Greiðsluaðlögun einstaklinga	19
Fjöldi umsókna -	19
Kærðar ákvarðanir -	20
Kyn umsækjenda -	21
Aldur umsækjenda -	22
Búseta umsækjenda -	22
Búsetuform umsækjenda -	23
Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda -	24
Samningar um greiðsluaðlögun -	27
Erindi	32
Framfærsluviðmið umboðsmanns skuldara	34
Fræðsla og kynningarmál	37
Efnahags- og rekstrarreikningar	38
Rekstrarreikningur árið 2012 -	40
Efnahagsreikningur 31. desember 2012 -	41



Ávarp umboðsmanns skuldara

Töluverð breyting hefur orðið, bæði á embætti umboðsmanns skuldara sem og þeim hópi Íslendinga sem til embættisins leita vegna greiðsluferfiðleika frá því embættið var stofnað árið 2010. Rúmlega 1.900 umsóknir bárust vegna greiðsluferfiðleika árið 2012, sem eru um 60% umsókna ársins 2011. Þessi fækkun umsókna er vonandi merki um bata í efnahagslífinu og bættu stöðu heimilanna sem eiga nú auðveldara með að standa við fjárhagsskuldbindingar sínar.

Ef litið er til þeirra sem til embættisins leita virðist sem hætta sé á að ákveðnir hópar sitji eftir. Borið saman við umsóknir frá fyrsta starfsári hefur umsóknum hjóna/sambýlisfólks, þar sem tekjur beggja telja, fækkað umtalsvert. Á móti kemur að umsóknum frá einstæðum foreldrum, sérstaklega einstæðum mæðrum, hefur fjölgað verulega. Þá virðist sem eitthvað sé að rætast úr stöðu húseigenda en umsækjendur sem bjuggu í eigin húsnæði voru rúmlega 60% umsækjenda árið 2010. Á árinu 2012 voru þeir hins vegar rúmlega 40%. Á sama tíma fjölgar leigjendum úr fjórðungi umsækjenda í 40%. Þær aðgerðir sem farið hefur verið í til að aðstoða skuldug heimili hafa mikið til beinst að heimilum sem búa í eigin húsnæði, en líta verður til þess að fjárhagsvandi leigjenda er einnig töluverður.

Í fjölmörgum tilfellum er ljóst að umboðsmaður skuldara og þau úrræði sem embættið hefur úr að

ráða duga ekki til, þar sem vandinn er í eðli sínu tekjuvandi en ekki skuldavandi. Um fjórðungur umsækjenda árið 2010 hafði neikvæða greiðslugetu, þ.e. nauðsynleg útgjöld heimilisins voru hærrí en ráðstöfunartekjur. Árið 2012 var hlutfall umsækjenda með neikvæða greiðslugetu orðið 40%. Einsýnt er að stór hluti þessara umsækjenda mun aftur hefja skuldasöfnun þrátt fyrir eftirgjöf nú, þar sem tekjur heimilisins duga ekki til að ná endum saman. Fyrir þennan hóp þarf önnur úrræði en að ná samningum um eftirgjöf skulda.

Umboðsmaður skuldara tók upp ný framfærsluviðmið á árinu sem byggja á neysluviðmiðum velferðarráðuneytisins og eru viðmiðin að mestu reiknuð með gögnum frá Hagstofu Íslands um raunneyslu Íslendinga. Viðmið umboðsmanns skuldara eru einungis ætluð fyrir framfærslu til skamms tíma. Embættinu er nauðsynlegt að hafa einhver slík viðmið við útreikninga á greiðslugetu og þó að sumum finnist viðmiðin of há og öðrum of lág eru þetta vonandi viðmið sem sátta mun nást um.

Árið 2012 var viðburðarríkt ár í sögu embættisins og má segja að það sé farið að slíta barnsskónum. Mikið hefur áunnist en margt er enn þá eftir.



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 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, 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. Í upphafi árs voru starfsmenn 83 en í árslok voru þeir 81. Á fyrstu mánuðum ársins fjölgaði starfsmönnum embættisins enn frekar frá fyrra ári og náði starfsmannafjöldinn hámarki í lok maí 2012 þegar um 100 manns störfuðu hjá embættinu. Þegar leið á árið fækkaði starfsmönnum töluvert og voru þeir, eins og áður sagði, 81 í lok árs. Í febrúar var opnað útibú á Glerárgötu 26 á Akureyri, þar sem tveir starfsmenn voru staðsettir. Alls voru fjórir starfsmenn starfandi í útibúum, en tveir starfsmenn voru staðsettir í útibúi umboðsmanns skuldara að Vatnsnesvegi 33 í Reykjanesbæ. Aðrir starfsmenn voru í Kringlunni 1, Reykjavík. Í árslok voru 77% starfsmanna konur og 23% karlar. Lögfræðimenntaðir starfsmenn voru 54% allra starfsmanna.

Greiðsla kostnaðar við rekstur

Við lok árs 2011 samþykkti Alþingi lög um greiðslu kostnaðar við rekstur umboðsmanns skuldara, nr. 166/2011, en þau tóku gildi þann 1. janúar 2012. Áður hafði verið fjallað um greiðslu gjalds vegna reksturs umboðsmanns skuldara í 5. gr. laga um umboðsmann skuldara, nr. 100/2010.

Lánastofnanir, Íbúðalánasjóður og lífeyrissjóðir standa straum af kostnaði við rekstur umboðsmanns skuldara með greiðslu sérstaks gjalds sem umboðsmaður innheimtir. Umboðsmaður skuldara sendir, fyrir 1. júní hvers árs, samráðsnefnd gjaldskyldra aðila drög að kostnaðaráætlun næsta árs og skal samráðsnefndin skila umboðsmanni skuldara álitum um skýrsluna fyrir 14. júní sama árs. Að fenginni umsögn endurskoðar umboðsmaður skuldara kostnaðaráætlun sína og leggur hana, ásamt umsögn gjaldskyldra aðila, fyrir velferðaráðherra sem tekur ákvörðun um álagningu gjaldsins. Leggja skal skýrsluna fyrir ráðherra fyrir 1. júlí ár hvert.

Samráðsnefndina skipa fjórir fulltrúar, einn frá Íbúðalánasjóði, einn frá Landssamtökum lífeyrissjóða og tveir frá Samtökum fjármálafyrirtækja.

Ráðgjafarþjónusta

Að meðaltali voru veitt um 446 viðtöl í ráðgjafarþjónustunni á mánuði. Þar af voru 249 viðtöl í Reykjavík, 143 í Reykjanesbæ og 54 á Akureyri. Fram undir mitt ár var ráðgjafarþjónustan opin alla virka daga frá kl. 9.00 til 15.00. 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. Seinni hluta árs var einungis hægt að fá viðtal við ráðgjafa gegn pöntuðum tíma. Ráðgjafarþjónustan sá einnig um að svara fyrirspurnum í síma og var í upphafi árs ákveðið að fella niður fastan símatíma sem hafði verið milli klukkan 13.00 og 15.00. Þess í stað var hægt að fá ráðgjöf í síma á opnunartíma embættisins.

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 greiðsluferfiðleika. Embættið sinnti leiðbeiningarskyldu sinni og veitti upplýsingar sem tengdust greiðsluferfiðleikum. Ráðgjafar veittu einnig aðstoð við að fylla út umsóknir um ráðgjöf eða greiðslu-aðlögun þegar ljóst var að erfiðleikar þeirra sem til embættisins leituðu voru þess eðlis. Hluti af starfi ráðgjafa er að greina vanda þeirra sem til umboðsmanns skuldara leita og beina fólki í þau úrræði sem helst hæfa hverjum og einum.

Í febrúar féll dómur Hæstaréttar nr. 600/2011 um að ekki væri heimilt að krefja skuldara um viðbótargreiðslur vegna þegar greiddra vaxta í endurútreikningi. Eftir að dómurinn féll voru fjölmargir sem leituðu til embættisins og óskuðu eftir leiðbeiningum um endurskoðun lána með ólögumætri gengistryggingu, með leiðréttingu að markmiði. Þegar nýir endurútreikningar bárust skuldurum, leituðu þeir aftur til umboðsmanns skuldara til að fá metið hvort endurútreikningurinn væri í samræmi við dómafordæmi. Umboðsmaður skuldara endurreiknaði ekki lán fyrir þá sem leituðu til embættisins en setti reiknivél á heimasíðu sína þar sem skuldarar gátu sjálfir slegið inn forsendur láns og fengið niðurstöðu til viðmiðunar.

Sem dæmi um aðrar fyrirspurnir þá könnuðu einstaklingar rétt sinn til ýmissa bóta Tryggingarstofnunar ríkisins og til ívilnunar í gegnum skattkerfið þegar sótt er um lækkun á útsvars- og tekjuskattsstofni hjá ríkisskattstjóra. Einnig var óskað eftir ráðgjöf við lestur álagningaseðla. Mikið var um fyrirspurnir er tengdust lögumæti lántökugjalda, verðtryggingar og stimpilgjalda. Margir leituðu einnig aðstoðar vegna yfirvofandi nauðungarsölu á fasteign sinni, en samkvæmt upplýsingum frá sýslumönnum voru 773 fasteignir, sem skilgreindar voru sem íbúðarhúsnæði, seldar á nauðungarsölu árið 2012. Árið 2011 voru þær 485. Beiðnum um nauðungarsölu allra eigna fækkaði aðeins á milli ára og voru 5.306 árið 2012 en höfðu verið 5.707 árið 2011. Ráðgjafar könnuðu hvort hægt væri að koma skuldum í skil og hvort þeir sem til embættisins leituðu gætu greitt af fasteignaveðlánum. Í mörgum tilfellum voru fasteignir yfirveðsettar og eignastaða neikvæð.



 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 meðal annars aflað upplýsinga um allar tekjur umsækjanda, eftirstöðvar lána og skuldastöðu. Allir umsækjendur þurfa að skrifa undir samþykki sem heimilar umboðsmanni skuldara að afla upplýsinga meðal annars 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 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 sinni, greiðsluferfiðleikamat og, ef mögulegt er, tillögur til úrbóta. Tillögunum er beint til umsækjandans en ekki til lánastofnana eða kröfuhafa. Unnið er samkvæmt valdeflandi hugmyn-

nafræði þar sem reynt er að hjálpa fólki til sjálfs- hjálpar. Sé þess óskað, aðstoðar ráðgjafi við að leita samninga við kröfuhafa.

Ef umsækjandi hafði orðið fyrir tímabundnum áföllum svo sem atvinnumissi, veikindum eða tekjulækkun gat niðurstaða greiðsluferfiðleikamatsins orðið sú að ráðgjafi kæmi með tillögu að lengingu lána og/eða fengi frýstingu á fasteignalánnum hjá Íbúðalánasjóði, fjármálastofnunum og lífeyrissjóðum á meðan umsækjandi greiddi niður önnur óhagstæð lán svo sem yfirdráttarlán, kreditkortaskuldir og aðrar skammtímaskuldir. Jafnframt könnuðu ráðgjafar möguleika á frestun afborgana af námslánnum hjá Lánasjóði íslenskra námsmanna. Ef fyrirséð var að umsækjandi hafði ekki tök á að halda húsnæði sínu var leitað eftir frýstingu lána á meðan reynt var að selja fasteignina en skilyrði fyrir því var að skila inn söluþirliti. Í mörgum tilfellum var fasteign veðsett umfram verðmæti eignar. Í einhverjum tilfellum leitaði ráðgjafi samninga við kröfuhafa um lækkun skulda, og falaðist eftir lækkun á dráttarvöxtum og innheimtusknaði eða eftirgjöf skulda að hluta eða öllu leyti. Ef framangreind úrræði dugðu ekki var umsækjanda ráðlagt að sækja um greiðsluaðlögun einstaklinga. Um helmingur ráðgjafarmála lauk með þeim hætti.

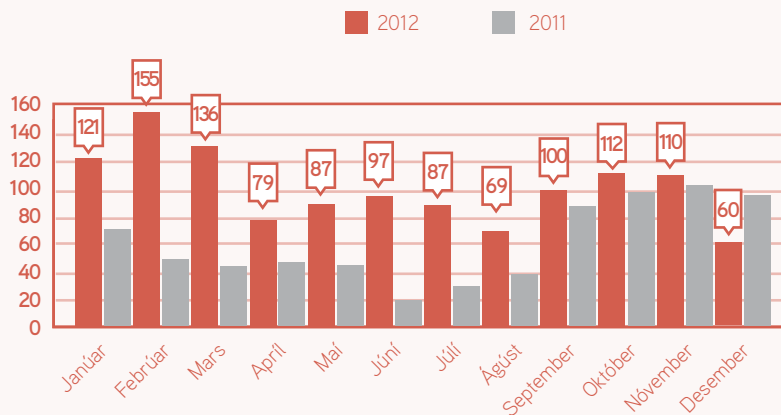
Fjöldi umsókna

Á árinu 2012 bárust samtals 1.201 umsókn um ráðgjöf. Árið 2011 voru umsóknirnar 746. Vinnslu við 1.134 umsóknir lauk á árinu og voru 364 umsóknir í vinnslu hjá ráðgjöfum í árslok 2012.

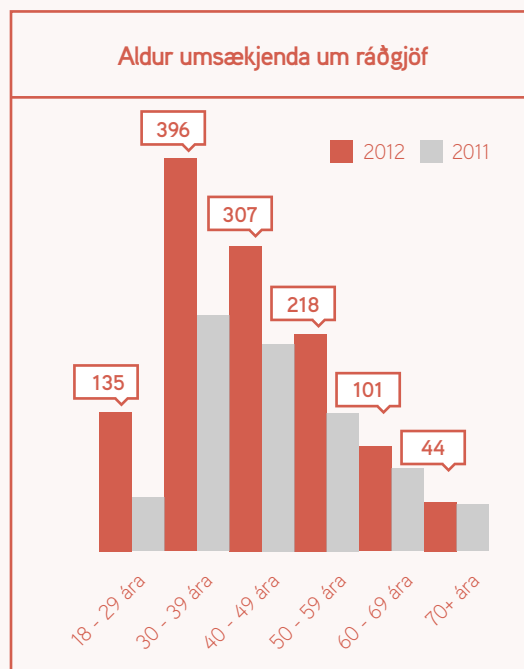
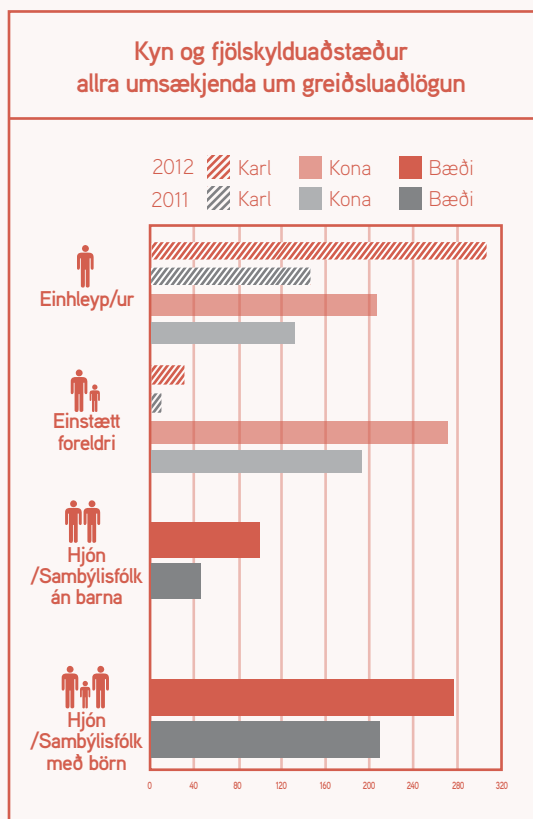
Kyn umsækjenda

Hlutfallslega voru flestar umsóknir ársins 2012 frá konum eða 39% umsókna. 32% umsókna bárust frá hjónum og 29% umsókna bárust frá körlum. Þetta er aðeins breyttur hópur frá fyrra ári þegar 43% umsókna bárust frá konum, 35% umsókna voru frá hjónum og 22% umsókna voru frá körlum. Hlutfallslega er því umsóknum kvenna og hjóna að fækka en umsóknum karla að fjölga. Stærsti hópur umsækjenda voru einhleypir karlar án barna á framfæri, sem voru 26% umsækjenda árið 2012.

Fjöldi umsókna um ráðgjöf



Árið áður voru þeir um fimmtungur. Hjón með börn voru 23% umsækjenda, en höfðu árið áður verið 28% umsækjenda. Einstæðar mæður voru 22% umsækjenda en höfðu verið 25% árið 2011. 17% umsækjenda voru einhleypar konur án barna á framfæri, 9% voru barnlaus hjón og 3% voru einstæðir feður.



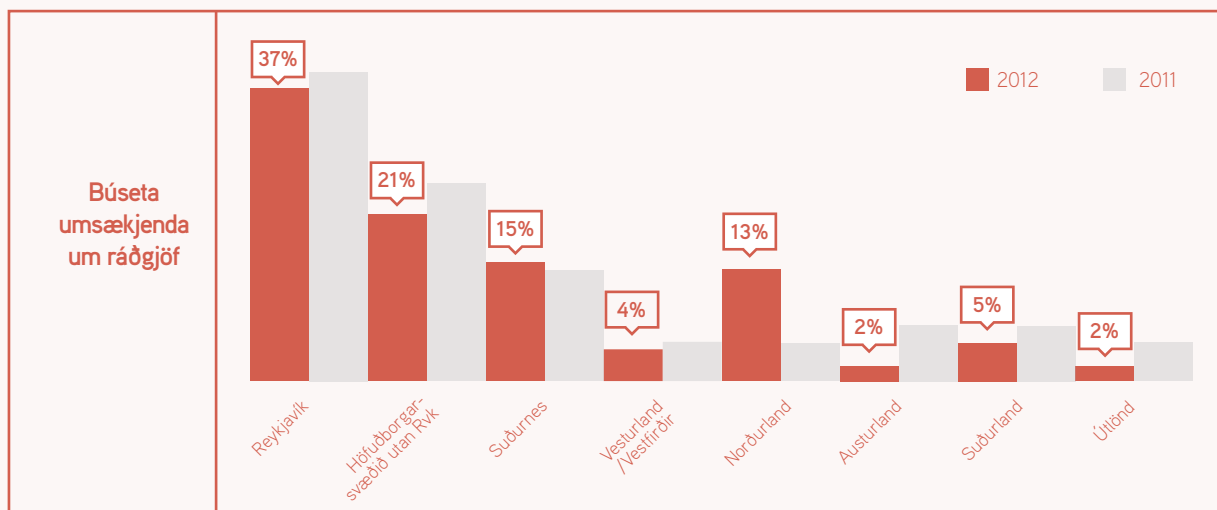
Aldur umsækjenda

Flestir umsækjendur um ráðgjöf voru á aldrinum 30-39 ára, eða um 33% umsækjenda. Um 26% voru á aldrinum 40-49 ára. Meirihluti umsækjenda var því á aldrinum 30-49 ára. Fæstir voru í elsta aldurshópnum, 4% umsækjenda og yngsta aldurshópnum, um 11% umsækjenda. Helsta breyting á aldursskiptingu frá fyrra ári var fjölgun í yngsta aldurshópnum úr 7% umsækjenda í 11%. Í tveim elstu aldurshópnum varð fækkun úr 16% umsækjenda í 12%.



Búseta umsækjenda

Tæplega 60% umsækjenda um ráðgjöf voru búsettir á höfuðborgarsvæðinu, þar af voru 37% búsettir í Reykjavík en 21% í nágrennasveitarfélögum Reykjavíkur. Hlutfall Reykvíinga lækkaði aðeins frá fyrra ári, úr 39% í 37%. Hlutfall umsókna frá Norðurlandi hækkaði nokkuð með tilkomu útibús á Akureyri, úr 5% í 13%. Umsóknum frá Suðurlandi fækkaði hins vegar lítilsháttar, úr 7% í 5%. Einnig fækkaði umsóknum frá umsækjendum búsettum erlendis úr 5% í 2%. Umsóknir frá Suðurnesjum voru um 15%. Um 4% umsækjenda bjuggu á Vesturlandi eða á Vestfjörðum. Um 2% umsækjenda bjuggu á Austurlandi.

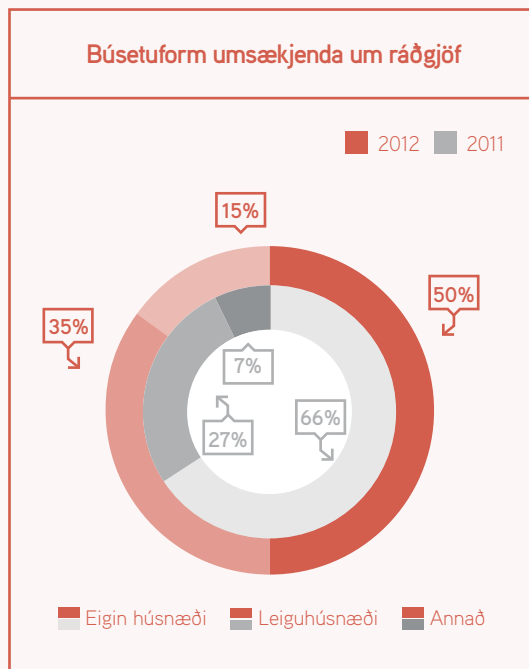


Búsetuform umsækjenda

Helmingur umsækjenda um ráðgjöf bjó í eigin húsnæði og er það hlutfall aðeins lægra en árið áður þegar 66% umsækjenda bjuggu í eigin húsnæði. Að sama skapi hefur hlutfall leigjenda meðal umsækjenda aukist, úr 27% í 35%. Þá fjölgaði þeim einnig sem bjuggu við annars konar húsnæðisaðstæður, svo sem í félagslegri leigu, voru án húsnæðis eða bjuggu hjá ættingjum eða vinum. Árið 2012 var þessi hópur 15% umsækjenda en hafði verið 7% umsækjenda árið áður.

Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda

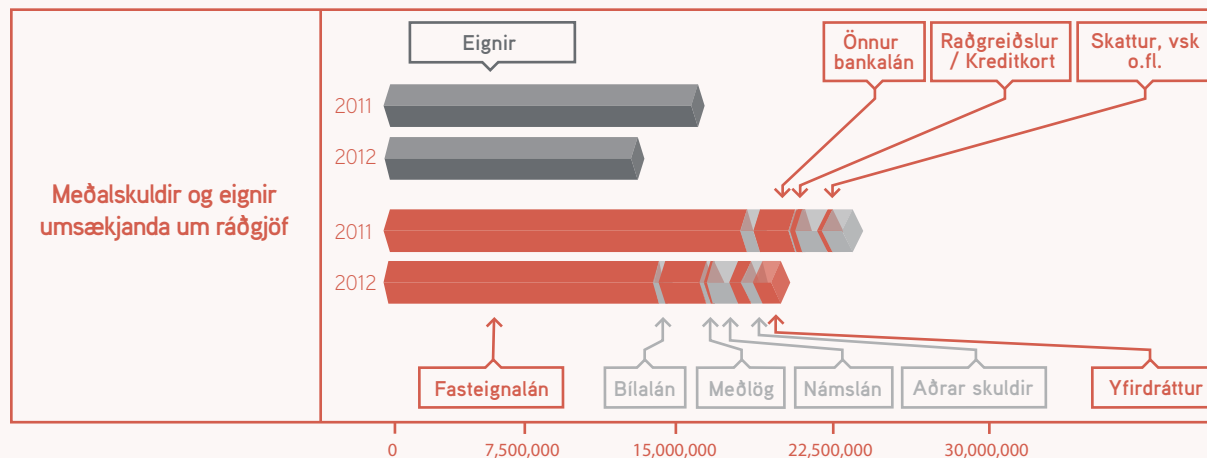
Meðalráðstöfunartekjur á bak við hverja umsókn, hvort sem umsækjendur voru hjón/sambýlisfólk eða einstaklingur, voru 319.728 kr. á mánuði og höfðu lækkað frá árinu 2011 þegar þær voru 334.920 kr. á mánuði. Mánaðarlegar ráðstöfunartekjur umsækjenda um ráðgjöf á árinu 2012 voru frá því að vera engar til 1.221.145 kr.



Þegar tekið hafði verið tillit til fjölskyldustærðar og nauðsynlegra útgjalda var meðalgreiðslugeta allra umsækjenda 55.090 kr. á mánuði. Meðalgreiðslugeta þeirra sem bjuggu í eigin húsnæði var 107.519 kr. á mánuði. Meðalgreiðslugeta þeirra sem bjuggu í leiguhúsnæði var neikvæð um 3.653 kr. á mánuði. Meðalgreiðslugeta þeirra sem bjó við annars konar búsetuform var 14.283 kr. á mánuði. Við mat á nauðsynlegum útgjöldum er tekið tillit til útgjalda vegna leigu en ekki afborgana af lánum, þar með talið fasteignaveðlánum. 34% allra umsækjenda um ráðgjöf höfðu neikvæða greiðslugetu, það er kostnaður vegna framfærslu þeirra var hærri en ráðstöfunartekjur.

Meðalskuld á bak við hverja umsókn árið 2012 var 20.823.772 kr. sem er tæpum fjórum milljónum lægri meðalskuld en árið 2011 þegar hún var 24.726.200 kr. Meðaleign, eins og hún er metin samkvæmt upplýsingum umsækjenda og úr opinberum gögnum, var 12.920.845 kr. sem er um 3,4 milljónum minna en árið 2011.

Eignarhlutur þeirra sem búa í eigin húsnæði er að meðaltali 22.131.159 kr., þar af er eign í fasteign að meðaltali 20.495.827 kr. Áhvílandi veðkröfur þeirra sem búa í eigin húsnæði voru hins vegar að meðaltali 24.321.747 kr., eða um 119% af eignum.





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.

Ákveðið var að byggja upp umsjónarmannakerfi innanhúss hjá embættinu og var fyrsti umsjónarmaður sem jafnframt var starfsmaður umboðsmanns skuldara skipaður í upphafi árs 2012

Uppbygging kerfisins tók nokkurn tíma. Hafði þar mikil áhrif hve mög mál þurfti að afturkalla frá öðrum umsjónarmönnum þar sem þeim hafði ekki tekist að ljúka þeim greiðsluaðlögunarmálum sem þeim hafði verið úthlutað. Þar sem þessi mál höfðu verið lengi í vinnslu voru þau orðin mjög flókin og með úreltum upplýsingum. Því fór mikil vinna hjá nýjum umsjónarmönnum innanhúss í að greiða úr þeim málum og uppfæra þau. Embættið einbeitti sér því í byrjun árs 2012 að því að finna slíkum málum farsæla lausn. Í júlí voru umsjónarmenn innanhúss orðnir sex ásamt teymi skipað þremur laganemum í 40% starfshlutfalli og tveimur starfsmönnum í fullu starfi.

Starfsemi umsjónarmannadeildar fór vel af stað og kostir þess að hafa starfsemi umsjónarmanna innanhúss voru fljótir að koma í ljóst meðal annars með betri þjónustu og utanumhaldi og auknu samræmi í gerð samninga. Eitt af megin markmiðunum með stofnun umsjónarmannadeildar var að auka traust kröfuhafa við samningsumleitanið, stytta málsmeðferðartíma og leitast við að fjölga raunhæfum samningum.

Fjöldi umsókna

Á árinu 2012 bárust embættinu 703 umsóknir um greiðsluaðlögun. Þetta voru nokkuð færri umsóknir en árið áður þegar 2.287 umsóknir bárust.

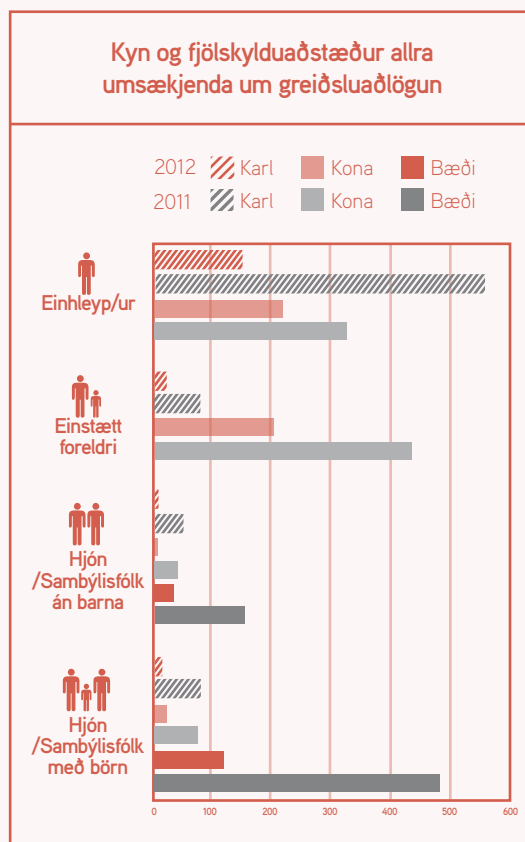
Ákvörðun um hvort veita ætti heimild til greiðsluaðlögunarumleitana var tekin í 1.496 umsóknum á árinu 2012 og átti eftir að taka ákvörðun í 429 umsóknum við lok árs 2012. Til samanburðar var tekin ákvörðun í 2.456 umsóknum árið 2011 og biðu 1.167 umsóknir ákvörðunar í upphafi árs 2012.

Kyn umsækjenda

Tæplega helmingur, eða 48% umsókna árið 2012 voru frá konum, 28% umsókna voru frá körlum og 24% umsókna voru umsóknir hjóna eða sambýlisfólks, en samkvæmt lögum um greiðsluáðlögun geta hjón eða sambýlisfólk lagt fram sameiginlega umsókn um greiðsluáðlögun. Umsóknum frá konum fjölgaði verulega, frá fyrra ári þegar þær voru 38% umsækjenda. Umsóknum karla fækkaði hins vegar aðeins en þeir voru 35% umsækjenda árið 2011.

Einstaklingar án barna á framfæri var fjölmennasti hópur umsækjenda árið 2012, eða 37%. Þar af voru einhleypir karlar 22% og einhleypar konur 15%. Þetta er svipað hlutfall og árið 2011. Einstæðir foreldrar voru 33% umsækjenda árið 2012, en þeir höfðu verið 23% umsækjenda árið 2011. Einstæðar mæður voru 29% umsækjenda árið 2012, en höfðu verið 19% umsækjenda árið 2011. Einstæðir fedur voru 4% umsækjenda árið 2012, sama hlutfall og árið áður. Hjón eða sambýlisfólk með börn á sínu framfæri voru 23% umsækjenda, en höfðu verið 28% umsækjenda árið áður. Í langflestum tilfellum sækja hjón eða sambýlisfólk um saman. Hjón eða sambýlisfólk án barna á sínu framfæri voru 8% umsækjenda.

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, 81% umsókna karla og 80% umsókna hjóna/sambýlisfólks.



Aldur umsækjenda

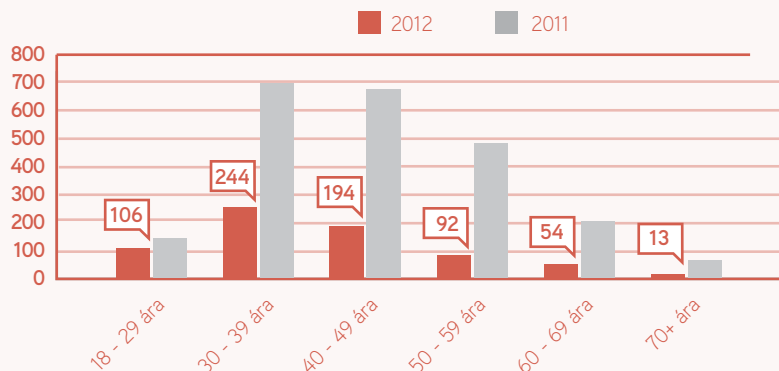
Rétt rúmlega 60% umsækjenda um greiðsluaðlögun árið 2011 voru á aldrinum 30-49 ára. Hlutfallsleg fjölgun var í hópi umsækjenda 29 ára og yngri, en þeir voru 15% umsækjenda árið 2012, samanborið við 7% árið 2011. Einnig fjölgaði umsækjendum á aldrinum 30-39 ára árið 2012 og voru 35% umsækjenda en höfðu verið 30% árið áður. Hlutfall umsækjenda á aldrinum 40-49 ára var 28% sem er svipað hlutfall og var 2011. Hlutfallsleg fækkun var í eldri aldurshópum. Umsækjendum á aldrinum 50-59 ára fækkaði úr 22% árið 2011 í 13% árið 2012. Umsækjendum á aldrinum 60-69 ára fækkaði um prósentustig og voru 8% umsækjenda árið 2012. Sama gilti um umsækjendur 70 ára og eldri en þeir voru 3% umsækjenda árið 2012.

Í aldurshópnum 50-69 ára var hlutfall samþykktar umsókn um greiðsluaðlögun lægst eða 75% umsækjenda. Allir þeir sem voru 70 ára og eldri fengu umsókn sína samþykkt. 91% umsækjenda sem voru 29 ára eða yngri fengu umsókn sína samþykkt og um 83% umsækjenda á aldrinum 30 til 49 ára.

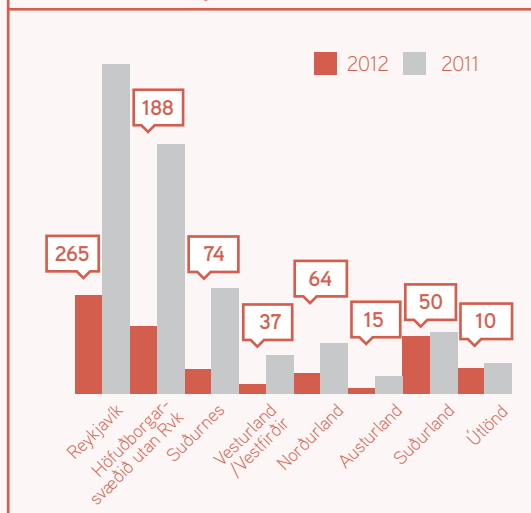
Búseta umsækjenda

Meirihluti umsækjenda um greiðsluaðlögun bjó á höfuðborgarsvæðinu. 38% bjuggu í Reykjavík og 27% í nágrannasveitarfélögum Reykjavíkur. Er þetta svipað hlutfall og árið 2011, nema þá bjuggu 29% umsækjenda í nágrannasveitarfélögum Reykjavíkur. Fjölgun varð á umsækjendum búsettum á Norðurlandi og voru þeir 9% árið 2012 en 5% árið 2011. 11% umsækjenda bjuggu á Suðurnesjum og 7% á Suðurlandi. 5% bjuggu á Vesturlandi eða Vestfjörðum, 2% á Austurland og 1% erlendis. Á þessu voru litlar breytingar frá fyrra ári.

Aldur allra umsækjenda um greiðsluaðlögun



Búseta umsækjenda um greiðsluáðlögun



Um 85 til 88% umsókna frá Austurlandi, Norðurlandi, Reykjanesi, Vesturlandi/Vestfirðum og nágrannasveitarfélögum Reykjavíkur voru samþykktar. Um 82% umsókna frá Reykjavík voru samþykktar og 78% umsókna frá Suðurlandi. Einungis voru 20% umsókna frá umsækjendum búsettum erlendis samþykktar. Flestar synjanirnar komu til vegna þess að umsækjendur gátu ekki sýnt fram á tímabundna búsetu erlendis.

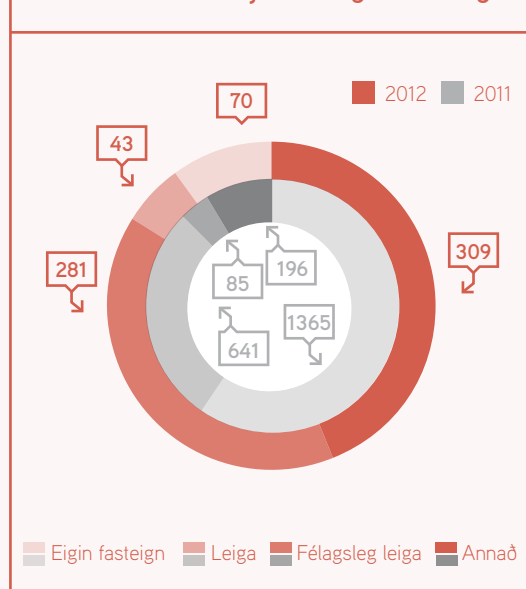
Búsetuform umsækjenda

Stærsti einstaki hópur umsækjenda um greiðsluáðlögun bjó í eigin húsnæði, eða 44%, þegar sótt var um. Er þetta töluerð hlutfallsleg fækkun frá því árið 2011 þegar 60% umsækjenda bjuggu í eigin húsnæði.

Fjölgun varð hins vegar meðal þeirra sem bjuggu í leiguhúsnæði. Þeir voru 40% umsækjenda árið 2012 en höfðu verið 28% árið áður. Um 6% bjuggu í félagslegu húsnæði og 10% bjuggu við annars konar húsnæðisaðstæður, þar með talið með búseturétt, voru húsnæðislaus, bjuggu hjá ættingjum eða vinum eða voru í fangelsi.

Ef einungis er litið til samþykktar umsókna, voru umsóknir 91% umsækjenda sem bjuggu í félagslegu leiguhúsnæði samþykktar. Umsóknir 86% leigjenda voru samþykktar og 80% umsókna umsækjenda í eigin húsnæði eða þeirra sem bjuggu við annars konar húsnæðisaðstæður.

Búsetuform umsækjenda um greiðsluáðlögun

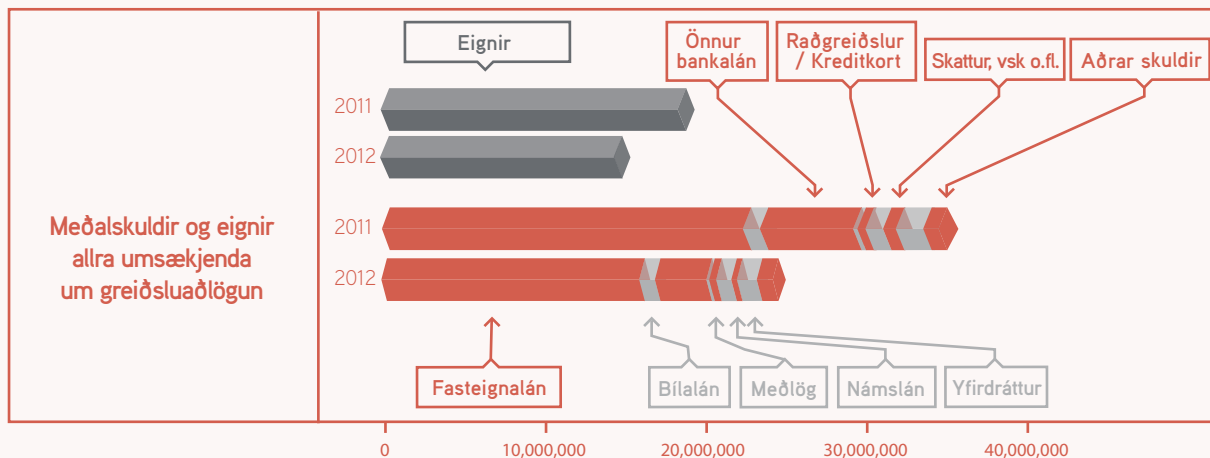


Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda

Meðalskuld allra umsækjenda um greiðsluaðlögun var 22.823.373 kr. sem er um 12 milljónum lægri meðalskuld en árið 2011 þegar hún var 34.769.533 kr. Meðaleign umsækjenda var um fimm milljónum lægri en árið 2011 eða 13.019.547 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.

Fasteignalán námu að meðaltali um 15 milljónum. Önnur bankalán voru að meðaltali um um 2,9 milljónir, yfirdráttur á tékkareikningi var að meðaltali

um 1,1 milljón, skuld vegna kreditkorta og raðgreiðslna var um 230 þúsund, námslán námu að meðaltali um 1,2 milljónum, meðlagsskuldir voru um 240 þúsund, skuldir vegna ógreidds skatts, sekta eða annarra opinberra gjalda voru að meðaltali um 330 þúsund og aðrar skuldir voru að meðaltali um milljón. Helstu breytingar frá fyrra ári voru að umsækjendur um greiðsluaðlögun árið 2012 skulduðu að meðaltali um 7,5 milljónum minna í fasteignalán, um þrem milljónum minna í önnur bankalán, um 630 þúsund minna í yfirdrátt og um 420 þúsund minna vegna ógreiddra opinberra gjalda.



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

Meðalráðstöfunartekjur á bak við hverja umsókn var 298.161 kr. á mánuði, sem var um 15 þúsund hærri meðalráðstöfunartekjur en árið 2011. Þegar tillit hafði verið tekið til nauðsynlegra útgjalda og fjölskyldustærðar var meðalgreiðslugeta 24.340 kr. á mánuði en hún hafði verið um 57 þúsund árið 2011. Skýrist þetta meðal annars af því að fleiri umsækjendur árið 2012 þurfa að greiða leigu en árið 2011. Leigugreiðslur eru tilteknar sem hluti af nauðsynlegum útgjöldum en greiðslugeta er reiknuð áður en tillit er tekið til afborgana af fasteignaveðlánnum. 42% umsækjanda hafði neikvæða mánaðarlega greiðslugetu, þar sem nauðsynleg útgjöld, án tillits til afborgana af lánum eða gjaldföllum reikningum, voru hærri en tekjur. Þetta hlutfall hafði verið um 33% árið 2011 og um 25% árið 2010.

Ef litið er einungis til samþykktra umsókna var meðalskuld umsækjenda 21.085.375 kr., tæpum níu milljónum lægri en meðalskuld samþykktra um-

sækjenda árið 2011. Meðaleign samþykktra umsækjenda var 11.854.454 kr., um fimm milljónum lægri en meðaleign samþykktra umsækjenda árið 2011. Skuldirnar skiptust svo að fasteignalán voru að meðaltali um 14 milljónir, bílalan og bílasamningar námu um 570 þúsund. Raðgreiðslur og kreditkortaskuldir voru að meðaltali um 230 þúsund og yfirdráttur á tékkareikningi um milljón. Önnur bankalán námu um 2,7 milljónum, námslán voru að meðaltali um 1,2 milljónir, meðlagsskuldir um 200 þúsund, skattur, sektir og önnur opinber gjöld um 240 þúsund og aðrar skuldir um milljón.

Helstu breytingar frá fyrra ári voru að fasteignalán voru að meðaltali tæpum 8 milljónum lægri, önnur bankalán um 600 þúsund lægri, bílalan um 300 þúsund lægri. Aðrar skuldir voru að meðtali um 500 þúsund hærri.

Meðaltekjur á bak við hverja samþykktá umsókn var 297.634 kr. á mánuði, sem er lítil breyting frá 2011. Meðalgreiðslugeta, þegar tekið hafði verið tillit til nauðsynlegra útgjalda og fjölskyldustærðar var 20.772 kr. á mánuði, sem var um 34 þúsund lægra en árið 2011. Um 44% samþykktra umsækjenda

hafði neikvæða mánaðarlega greiðslugetu og hafði því ekki tekjur til að standa undir nauðsynlegum útgjöldum. Árið 2011 var hlutfallið 31% samþykktra umsækjenda.

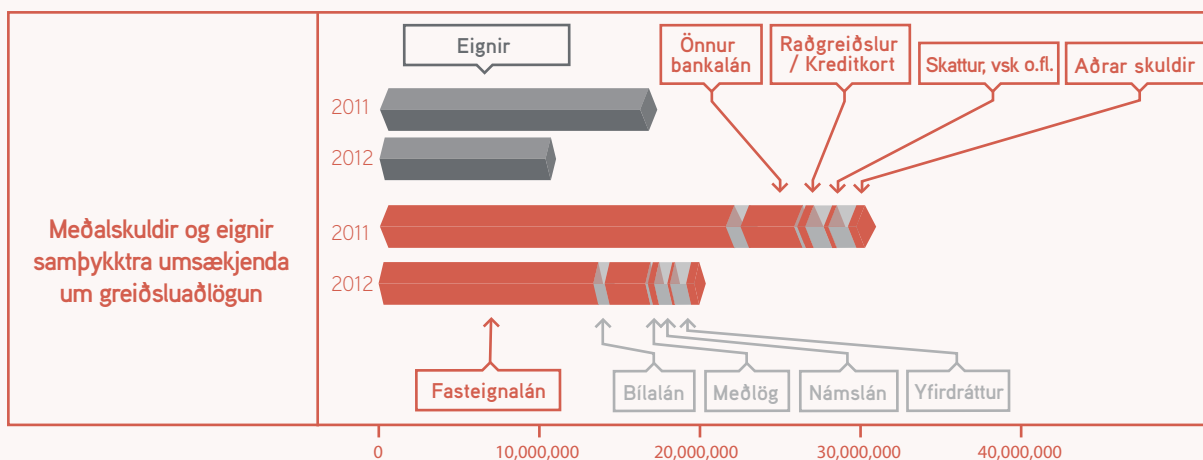
Rúmlega fimmtungur samþykktra umsækjenda sem bjó í eigin húsnæði var með neikvæða greiðslugetu og gat því ekki staðið undir afborgunum af fasteignaveðláni, sem ekki er tekið tillit til í útreikningi á greiðslugetu. Né heldur var greiðslugeta fyrir hendi til að greiða húsaleigu. Að auki var um 25% samþykktra umsækjenda í eigin húsnæði 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 greiðsluaðlögun í eigin fasteign hefur ekki greiðslugetu til að greiða mánaðarlega af þeim veðskuldum sem rúmast innan matsverðs fasteignar, mun umsýjarnamaður ákveða að fasteignin skuli seld í greiðsluaðlögunarferlinu. Meðalgreiðslugeta samþykktra umsækjenda í eigin húsnæði var 74.980 kr. á mánuði, um níu þúsund

lægri en árið 2011. Meðalgreiðslugeta samþykktra leigjenda var neikvæð um 24.799 kr. á mánuði, en í útreikningi á greiðslugetu hefur verið tekið tillit til greiddrar húsaleigu. Þetta er um 33 þúsund lægri greiðslugeta en árið 2011. Meðalgreiðslugeta samþykktra leigjenda í félagslegu húsnæði var neikvæð um 28.664 kr. sem er um 47 þúsund lægra en árið 2011.

Meðalskuld samþykktra umsækjenda í eigin húsnæði var um 35 milljónir, fjórum milljónum lægri en árið 2011. Að meðaltali voru fasteignalán umsækjenda í þessum hópi um 28 milljónir, bílalán og bílasamningar námu að meðaltali um 710 þúsund. Raðgreiðslur og kreditkortaskuldir voru að meðaltali um 280 þúsund og skuld vegna yfirdráttar á tékkareikningi nam að meðaltali um 1,3 milljónum. Önnur bankalán voru að meðaltali um 2,6 milljónir, námslán voru að meðaltali um 1,3 milljónir, meðlagsskuldir um 86 þúsund, skattur, sektir og önnur opinber gjöld um 230 þúsund og aðrar skuldir um 620 þúsund.

Meðalskuld samþykktra umsækjenda í leiguhúsnæði var um 11 milljónir. Þar af voru eftirstæðar veðkröfur að meðaltali um 3,7 milljónir, bílalán og bílasamningar um 470 þúsund, raðgreiðslur og kreditortaskuldir voru að meðaltali um 210 þúsund og skuld vegna yfirdráttar á tékkareikningi 960 þúsund. Önnur bankalán námu að meðaltali 2,8 milljónum. Námslán voru að meðaltali 1,3 milljónir, meðlags-skuldir 300 þúsund, skattur, sektir og önnur opinber gjöld um 230 þúsund og aðrar skuldir um 1,3 milljónir.

Meðalskuld samþykktra umsækjenda í félagslegu húsnæði var um 5 milljónir. Bílalán og bílasamningar námu að meðaltali um 200 þúsund, raðgreiðslur og kreditortaskuldir námu að meðaltali um 100 þúsund og yfirdráttur á tékkareikningi var að meðaltali 500 þúsund. Önnur bankalán námu að meðaltali 1,3 milljónum. Námslán námu að meðaltali um 370 þúsund og meðlagsskuldir um 310 þúsund. Skattur, sektir og önnur opinber gjöld námu um 240 þúsund að meðaltali og aðrar skuldir um 2,1 milljón.



Samningar um greiðsluaðlögun

Á árinu komust á 1.126 samningar um greiðsluaðlögun einstaklinga en þeir höfðu verið 258 árið 2011. 20 nauðasamningar komust að auki á hjá dómsstólum, þar sem frjálsir samningar höfðu ekki tekist en þremur nauðasamningum var sýnjað. Þá var heimild til greiðsluaðlögunarumleitana felld niður í 146 málum og 144 umsækjendur afturkölluðu umsókn sína eftir að greiðsluaðlögunarumleitunir voru heimilaðar en áður en samningur komst á. Í sex málum lauk greiðsluaðlögunarumleitunum án þess að samningur næðist og ekki var leitað eftir nauðasamningi hjá dómsstólum.

Í 217 samningum af 1.126 var samið um 100% eftirgjöf samningskrafna og ekkert tímabil greiðsluaðlögunar, enda í þeim tilfellum ljóst að engin greiðslugeta var fyrir hendi og auk þess ekki talið líklegt að fjárhagsleg staða viðkomandi myndi batna innan fárra ára. 215 samningar höfðu tímabil greiðsluaðlögunar sem var eitt ár eða skemur.

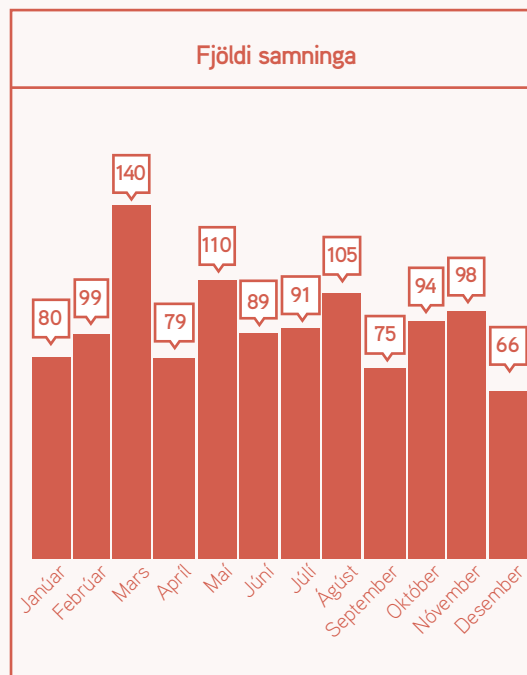
371 samningur höfðu tímabil greiðsluaðlögunar á bilinu 13 mánaða til tveggja ára. 313 samningar höfðu tímabil greiðsluaðlögunar á bilinu frá 25 til 36 mánaðar og 10 samningar voru til lengri tíma en til þriggja ára.

Að meðaltali var samið um 86% eftirgjöf af samningskröfum. Í 521 samningi var hlutfall eftirgjafar 100%. Í 42 samningum var ekki ákvæði um eftirgjöf krafna. Í 515 samningum voru engar veðkröfur skuldara.

Í 701 samningi 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 kannaði gildi ábyrgða þriðja aðila á 713 ábyrgðum á árinu 2012. Einnig hvatti embættið almennt til þess að ábyrgðarmenn könnuðu hvort ábyrgðaryfirlýsingar þeirra væru

Í raun gildar, þar sem vera kynni að verklag við stofnun ábyrgða hafi ekki verið í samræmi við gildandi samkomulag um notkun sjálfskuldaábyrgða. 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 samkomulögnum og því ekki skuldbundnir til að fylgja efni þeirra. Umboðsmaður skuldara lauk athugun á 748 ábyrgðum á árinu. Rúmlega 40% ábyrgða voru ógildar. Flestar ógildu ábyrgðirnar voru vegna skuldabréfa en einnig vegna yfirdráttarheimilda, lánsveða og tryggingabréfa.





ður

VINNUMÁLA
STOFALIN



Erindi

Samtals bárust embætti umboðsmanns skuldara 1.081 erindi árið 2012. Þar af voru 748 vegna athugunar á gildi ábyrgða þriðja aðila sem fjallað var um í umfjöllun um samninga um greiðsluaðlögun. Embættinu bárust 368 önnur erindi og snéru flest þeirra að athugasemdum vegna endurútreiknings eða skorti á endurútreikningi á lánum sem höfðu haft ólögsmæta gengistryggingu eða skuldarar töldu að hefðu haft ólögsmæta gengistryggingu.

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. Í febrúar var Fjármálaeftirlitinu sent formlegt erindi vegna meintra viðskiptahátta og framgöngu Dróma hf. gagnvart skuldurum. Embætti umboðsmanns skuldara telur það ekki falla undir hlutverk sitt að hefja rannsóknarvinnu á staðhæfingum um starfshætti og framgöngu Dróma hf. en í ljósi þess fjölda erinda sem embættinu bárust með alvarlegum ásökunum í garð Dróma hf., þótti embættinu rétt að vekja athygli Fjármálaeftirlitsins með formlegum hætti. Í öðrum málum var reynt að leysa úr málum þeirra sem til embættisins leituðu eða útskýra svör og samskipti við lánastofnanir eða þá stofnun/fyrirtæki sem kvartað var undan.

Í kjölfar dóms Hæstaréttar frá 15. febrúar 2012 í máli nr. 600/2011 hófust átök og umræða um uppgjör ólögsmætra gengistryggðra lána á ný en áður höfðu lánastofnanir endurreiknað lán sem tengd voru við gengi erlendra gjaldmiðla á grundvelli laga nr. 151/2010 um breytingu á lögum nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu. Embætti

umboðsmanns skuldara hafði áður haft aðkomu að „fyrri endurútreikningum“ gengistryggðra lána samkvæmt ákvæðum laganna og reglugerð nr. 178/2011.

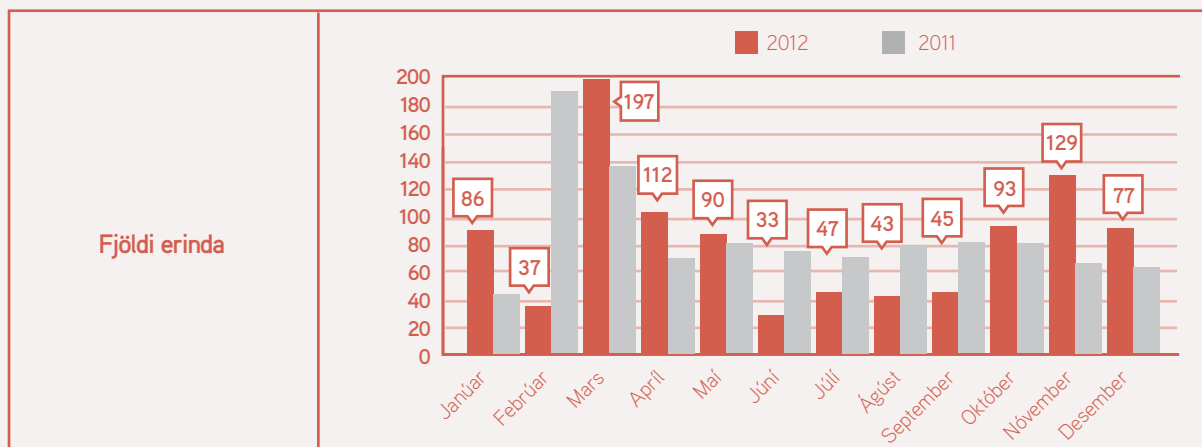
Samkeppniseftirlitið heimilaði aðildarfélögum SFF og Dróma hf. að hafa með sér afmarkað samstarf í kjölfar dóms Hæstaréttar í máli nr. 600/2011 með ákvörðun sinni frá 9. mars 2012, nr. 4/2012.

Embætti umboðsmanns skuldara var falin ákveðin aðkoma að þeim samstarfshópi sem fólst meðal annars í því að fulltrúa embættisins bar að vera viðstaddur fundi og hafa aðgang að öllum gögnum sem urðu til vegna samstarfsins. Samstarfshópurinn tilnefndi fjóra lögmenn, þar af tvo sem voru tilnefndir af umboðsmanni skuldara, og fól þeim ákveðin afmörkuð verkefni. Meginafurð samstarfsins var svo samantekt sem lögmennirnir skiluðu af sér 8. maí 2012, þar sem tilgreind voru ágreiningsefni sem reynt gæti á og leiðbeiningar lagðar fram sem nýst gætu við framsetningu á málsástæðum. Lögmennirnir sáu einnig um að velja hentug mál til að bera undir dómstóla með það að leiðarljósi að leysa úr þeim ágreiningsefnum sem voru til staðar. Samstarfinu lauk svo formlega með tilkynningu til Samkeppniseftirlitsins þann 13. júlí 2012 og höfðu þá ellefu prófmál verið valin. Af þessum ellefu málum vorðuðu sex þeirra einstaklinga og hafði umboðsmaður skuldara sérstakt eftirlit og eftirfylgni með þeim málum. Rík áhersla var lögð á það af hálfu embættisins að málaferlin yrðu einstaklingum að kostnaðarlausu og hefur það því séð um að greiða lögmanskostnað þeirra mála sem höfðu voru á árinu 2012 á grundvelli sérstaks samkomulags við lánastofnanir.

Þann 18. október 2012 féll svo dómur í Hæstarétti í máli nr. 464/2012 (Borgarbyggð) og svaraði sá dómur veigamiklum álitaeftum um uppgjör ólög- mætra gengistryggðra lána. Í kjölfar dómsins féllu þær lánastofnanir sem voru aðilar að prófmálunum frá flestum þeirra. Í kjölfar dómsins hófust svo nýir endurútreikningar hjá flestum lánastofnunum.

Eftir að dómur féll í máli nr. 464/2012 og yfirlýsingar frá lánastofnunum komu fram um að nýir endurútreikningar væru að hefjast, a.m.k. varðandi ákveðin lán, fór umboðsmaður skuldara í þá vinnu, að beiðni efnahags- og viðskiptanefndar Alþingis, að setja upp reiknivél á vefnum www.ums.is Reiknivélin var tekin til notkunar þann 19. desember 2012 og tók mið af þeirri uppgjörsaðferð sem leiða má af dómi Hæstaréttar í máli nr. 464/2012.

Verkefni á árinu 2012 sem varða gengistryggð lán hafa flest tengst því gengislánasamstarfi sem heimilað var með ákvörðun Samkeppniseftirlitsins nr. 4/2012. Embættinu hefur jafnframt borist fjöldi af erindum frá lántökum sem hafa óskað eftir upplýsingum um framgang þess samstarfs og hvenær frekari endurútreiknings sé að vænta. Þau erindi sem borist hafa embættinu og tengjast erlendum gjaldmiðlum hafa þó ekki öll einskorðast við ólögmet gengistryggð lán og síðari endurú- reikning þeirra, heldur hefur embættinu borist fjöl- mörg önnur erindi. Fjöldargir dómar hafa til dæmis fallið á árinu 2012 um skilin milli gilda erlendra lána og ólögmetra gengistryggðra lána og hafa lántakar leitað til embættisins í nokkrum mæli á árinu er þeir hafa fengið þær upplýsingar að lán þeirra væru gild erlent lán og því ekki endurreiknuð frekar.



Framfærsluviðmið umboðsmanns skuldara

Samkvæmt lögum um umboðsmann skuldara ber embættinu að útbúa framfærsluviðmið og uppfæra það reglulega. Framfærsluviðmið umboðsmanns skuldara eru ætluð sem viðmið fyrir framfærslu þegar leitað er lausna á skuldavanda með samningi við lánardrottna og þegar einstaklingur hefur ákveðið að óska eftir gjaldþrotameðferð. Þau eru því ætluð til styttri tíma heldur en viðmið ýmissa annarra, til dæmis dæmigerð viðmið velferðarráðuneytisins.

Unnið var að framfærsluviðmiði til birtingar sem byggja á neysluviðmiðum fyrir heimili á Íslandi sem velferðarráðuneytið gaf út í byrjun febrúar 2011. Voru ný framfærsluviðmið embættisins birt í apríl 2012 og uppfærð mánaðarlega. Við það féllu úr gildi bráðabirgðaneysluviðmið sem embættið hafði áður stuðst við. Nokkrar breytingar urðu á viðmiðunum þegar framfærsluviðmiðin tóku gildi. Ákveðið var að þau viðmið umboðsmanns sem væru háð fjölskyldustærð yrði fjölgað úr fimm í sjö. Tekin voru upp dæmigerð viðmið velferðarráðuneytisins fyrir; mat, drykkjarvörur og aðrar dagvörur; lyf, lækningavörur og heilbrigðisþjónusta; og síma og fjarskipti. Tekin voru upp grunnviðmið velferðarráðuneytisins fyrir föt og skófatnað. Vegna annarrar þjónustu fyrir heimili, tómsundur og samgöngur voru tekin upp viðmið sem byggja á neysluviðmiðum velferðarráðuneytisins en þau aðlöguð að eðli þeirra mála sem umboðsmaður skuldara vinnur að.

Viðmiðin, utan að hluta til viðmiða fyrir samgöngu- kostnað, eru reiknuð með gögnum frá Hagstofu Íslands. Hagstofan hefur hefur frá árinu 2000 staðið fyrir útgjaldarannsókn. Rannsóknin fer þannig fram að árinu er skipt niður í 26 tveggja vikna tímabil og fyrir hvert tímabil er valið úrtak 47 heimila af handahófi, samtals 1.222 heimili á ári. Þau heimili sem samþykkja þátttöku í könnuninni halda nákvæmt heimilisbókhald í tvær vikur og svara svo spurningalistum varðandi tækjæign á heimilinu og stærri útgjöld á þriggja mánaða tímabili. Viðmiðin taka því mið af raunútgjöldum íslenskra heimila. Gagnagrunnurinn sem viðmiðin byggja á núna innheldur svör 4.713 heimila.

Framfærsluviðmið umboðsmanns skuldara eru í sjö flokkum; Matur og hreinlætisvörur; föt og skór; lækniskostnaður og lyf; tómsundur; samskipti; önnur þjónusta; samgöngur; og önnur útgjöld. Umsækjendur þurfa sjálfir að tiltaka í umsókn sinni ýmsan kostnaði við framfærslu, svo sem vegna hita, rafmagns, dagvistunar barna, fasteignagjalda og er þeim bætt við annan kostnað til að reikna út heildarframfærslukostnað fjölskyldunnar.

Við lok árs 2012 voru framfærsluviðmið umboðsmanns skuldara sem hér segir:

Framfærsluviðmið umboðsmanns skuldara við lok árs 2012:

	Matur og hreinlætisvara	Föt og skó	Læknis- og lyfjakostnaður	Tömsundur	Samskipti	Önnur þjónusta	Rekstur bíls og almenningssamg.	Samtals
Hjón og sambúðarfólk:								
barnlaus	41.552	8.905	8.647	11.135	10.544	3.890	43.965	128.638
með 1 barn	64.802	14.417	10.516	20.732	12.717	6.481	43.965	173.630
með 2 börn	84.037	19.929	12.386	29.045	14.890	9.074	48.687	218.047
með 3 börn	99.253	25.440	14.255	36.075	17.063	11.666	58.703	262.456
með 4 börn	110.453	30.953	16.125	36.075	19.235	14.258	63.425	290.525
með 5 börn	110.453	36.465	17.994	36.075	21.408	16.850	76.045	315.291
Einstaklingar:								
barnlausir	76.791	11.798	12.903	19.908	15.379	7.735	43.965	188.479
með 1 barn	100.042	17.311	14.772	29.505	17.552	10.327	48.687	238.197
með 2 börn	119.277	22.822	16.642	37.819	19.725	12.919	58.703	287.906
með 3 börn	134.493	28.334	18.511	44.849	21.898	15.511	63.425	327.022
með 4 börn	145.693	33.846	20.381	44.849	24.070	18.104	76.045	362.988
með 5 börn	145.693	39.359	22.250	44.849	26.243	20.695	80.767	379.856



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 leitaðist við að finna einstaklingsmiðaðar lausnir.

Umboðsmaður skuldara tók meðal annars þátt í námskeiðum um greiðsluvandaúrræði og fjármálalæsi á vegum félagsþjónustunnar í Reykjavík og á vegum Janusar. Þá heimsótti umboðsmaður skuldara Foldaskóla og ræddi við nemendur í 8., 9. og 10. bekk um peninga, fjármál, skuldir og vexti.

Nokkur áhersla var lögð á að kynna greiðsluaðlögun sem úrræði fyrir þeim sem úrræðið snertir. Þannig

voru fræðslufundir haldnir fyrir félagsráðgjafarnema, félagsmálastjóra sveitarfélaga, innheimtumenntu sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu, almenna kröfuhafa og fasteignasala. Auk þessara fundanna heimsóttu fjölmargir embættið og fengu fræðslu um helstu starfsemi þess.

Umboðsmaður skuldara tók þátt í kennslu í námi til vottaðra fjármálaráðgjafa í Háskólanum í Reykjavík, í námskeiðinu Fjármál einstaklinga. Einnig var tekið þátt í kennslu í námi félagsráðgjafarnema í Háskóla Íslands. Fjallað var um helstu orsakir fjárhagserfiðleika og leiðir til að takast á við þá. Sérstök áhersla var lögð á ný og nýleg úrræði, svo sem greiðslu- aðlögun. Einnig var fjallað um gjaldþrot einstaklinga og áhrif þess til skemmri og lengri tíma.

Í júní kom Egil Rokhaug, lögfræðingur og einn helsti sérfræðingur Noregs í greiðsluaðlögun, til umboðsmanns skuldara og bauð embættið til opins fundar þar sem Egil rakti þróun greiðsluaðlögunarúrræðisins í Noregi síðastliðin tíu ár.



Rekstrar- og efnahagsreikningur

2012

Rekstrarreikningur árið 2012

	2012	2011
Tekjur		
Markaðar tekjur	1.050.903.081	1.103.885.939
Sértekjur	-1.226.868	8.937.713
Tekjur alls	1.049.676.213	1.112.823.652
Gjöld		
Laun og launatengd gjöld	656.243.687	504.933.940
Ferðakostnaður	6.710.212	3.508.168
Skrifstofu- og stjórnunarkostnaður	68.953.489	78.510.796
Aðkeypt sérfræðiþjónusta	357.238.519	178.581.940
Húsnæðiskostnaður	55.123.636	45.370.516
	1.144.269.543	810.905.360
Eignakaup	2.122.327	10.170.668
Rekstrarafgangur (halli)	-96.715.657	291.747.624
Fjármagnsgjöld	-457.819	-546.115
Tekjuafgangur / (halli)	-97.173.476	291.201.509

Efnahagsreikningur 31. desember 2012

Eignir	2012	2011
Fastafjármunir	0	0
Veltufjármunir		
Skammtímakröfur, aðrar	164.538.096	154.394.133
Eignir alls	164.538.096	154.394.133
Eigið fé og skuldir		
Höfuðstóll í ársbyrjun	-1.078.198	-292.279.707
	-97.173.476	
Tekjuafgangur (halli) ársins		291.201.509
Eigið fé	-98.251.674	-1.078.198
Skammtímaskuldir		
Ríkissjóður	202.263.546	104.066.678
Aðrar skammtímaskuldir	60.526.224	51.405.653
Skammtímaskuldir samtals	262.789.770	155.472.331
Skuldir samtals	262.789.770	155.472.331
Eigið fé og skuldir alls	164.538.096	154.394.133

